MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
Liberté
Égalité
Fraternité

Service d'infrastructure de la Défense

SGA
Secrétariat général pour l'administration

SID Sud-Ouest

Caserne PELLEPORT
9, rue de Cursol
CS 61 142
33 082 BORDEAUX CEDEX

Cahier des Clauses Techniques Particulières

C.C.T.P

Maitre de l'ouvrage
Etat – Ministère des armées

Acheteur Public
Service d'Infrastructure de la Défense Sud-Ouest

(16-17) Base de Défense Rochefort – Saintes – Cognac

Accord-cadre à bon de commande

Relatif au maintien en condition des installations d'eau et environnementales (réseaux d'assainissement, des séparateurs à hydrocarbures, des bacs à graisses, des fosses septiques et de la station de traitement des eaux usées)

SOMMAIRE

1 Dispositions générales 4

1.1 Objet du marché 4

1.2 Etendue de la consultation 4

1.3 Mission générale 4

1.4 Effets à obtenir 4

1.5 Périmètre géographique 5

1.5.1 Généralités 5

1.5.2 Exclusions du périmètre technique 5

1.6 Définition des heures ouvrables (HO) et non ouvrables (HNO) 6

1.7 Périmètre technique 6

1.8 Pièce annexes 7

1.9 Normes et références 7

2 Connaissance des installations 8

2.1 Connaissance des installations 8

2.2 Prises en charges des installations 8

2.3 Restitution des équipements 8

2.4 Réversibilité 9

3 Obligations et responsabilités du titulaire 10

3.1 Effectifs, moyens et fréquences 10

3.2 Interlocuteur unique 10

3.3 Chargé d'exploitation 10

3.4 Point de contact cyber (concerne uniquement la STEU) 10

3.5 Formation et habilitations 11

3.6 Outillage et matériels 11

3.7 Locaux 11

3.8 Garantie de fonctionnement et de sécurité des installations 11

3.9 Garantie des pièces 12

3.10 Garantie de continuité de service 12

3.11 Protection des ouvrages et gestion des déchets 12

3.12 Cahier de vie 13

3.13 Mesures de prévention 13

3.13.1 Plan de prévention 14

3.13.2 Protection incendie 14

3.13.3 Amiante 14

3.13.4 Signalisation des travaux 14

3.14 Exigences Cyber 14
3.14.1 Généralités 14
3.14.2 Protection des données 15
3.14.3 Processus de sauvegarde et restauration du système 15
3.14.4 Cartographies physique, applicative et logique 15
3.14.5 Sécurisation des éléments actifs 16
3.14.6 Médias amovibles 16
3.14.7 Comptes et mots de passe 16
3.14.8 Ordinateur de maintenance et périphériques 16
3.14.9 Mise à jour des licences 17
3.15 Exclusion des obligations du titulaire 17
4 Caractéristique techniques des installations 18
4.1 Assainissement 18
4.2 Station de Traitement des Eaux Usée (STEU) 18
5 Description de la part forfaitaire 19
5.1 Généralité 19
5.2 Remplacement des matériels 19
5.3 Plannings de maintenance 19
6 Comptes rendus, rapports et réunions 21
6.1 Compte rendu d'intervention 21
6.2 Réunion mensuelle 21
6.3 Rapport mensuels 21
6.4 Rapport annuel 22
6.4.1 Contenu du rapport annuel 22
6.4.2 Bilan de l'état des équipements 23
7 Prestations à la demande 24
7.1 Généralités 24
7.1.1 Prestations définies au BPU 24
7.1.2 Prestations hors bordereau 24
7.1.3 Devis 25
7.1.4 Délais d'intervention en cas d'urgence 25

1 Dispositions générales

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de maintenance préventive et corrective de tout le réseaux d'assainissement de la Base de Défense de Rochefort-Saintes-Cognac ainsi que de la station de traitement des eaux usées (STEU) de Saintes.

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.), définissant les prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir.

L'interlocuteur principal du titulaire sera l'Unité du Service Infrastructure de la Défense (USID), dont le commandement est basé à Rochefort, et qui dispose d'antennes sur les sites de Cognac, La Rochelle, Rochefort et Saintes.

1.2 Etendue de la consultation

Le marché est de type : Marché à prestation forfaitaire (PF) avec des prestations de maintenance dans un bordereau de prix unitaire (BPU).

Ce marché comprend les prestations suivantes :

- Réseaux assainissement : Prestation de maintenance préventive et corrective, entretien des installations des réseaux d'assainissement, des séparateurs à hydrocarbures, des bacs à graisses et des fosses septiques de la BdD de Rochefort sur les départements de Charente (16) et Charente-Maritime (17).
- STEU : Prestation de maintenance préventive et corrective de la station de traitement des eaux usées, du bassin tampon et des lits de séchage de la base aérienne 722 de Saintes.

Le présent marché n'a pas vocation à réaliser de travaux d'extension ou de modification amélioratrice importante d'installations, d'équipements ou de locaux

1.3 Mission générale

Le titulaire aura pour mission la conduite et la maintenance de la totalité des installations incluses dans le périmètre technique et géographique du présent marché.

Le titulaire assurera la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. Il sera garant de la qualité et de la réactivité de réalisation des prestations réalisées dans le cadre du marché. Il pilotera l'ensemble des prestations sur les sites et maîtrisera son périmètre géographique et contractuel. Il sera entièrement responsable du personnel qu'il mettra à disposition pour effectuer les prestations. Il garantira la qualification et l'habilitation du personnel.

Il s'engagera à déployer l'effort nécessaire pour obtenir les meilleurs résultats possibles, en exploitant notamment ses connaissances et son expérience, et en se référant aux normes d'exercice professionnel. Le titulaire a un devoir de conseil envers l'USID pour l'amélioration de la performance énergétique et l'obsolescence des matériels de l'ensemble des sites soutenus.

Le titulaire devra également enseigner au personnel placé sous son autorité les consignes de sécurité et contrôler fréquemment que ces consignes soient parfaitement connues et appliquées par les intéressés.

Le titulaire s'engagera à respecter, et à faire respecter la confidentialité des informations et documents auxquels il pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution du marché.

1.4 Effets à obtenir

Il appartient au titulaire d'obtenir, par les moyens décrits dans les articles ci-après, les effets suivants :

- Parfaite connaissance des installations et de leur état - Maintien en état des équipements et installations concernés par le présent marché, préserver leurs performances et s'assurer de leur pérennité ;
- Continuité de service des équipements du présent marché ;
- Respect des consignes de qualité de l'eau ;
- Optimisation du coût de fonctionnement ;
- Respect de la réglementation (sécurité des biens et personnes, respect de l'environnement, code du travail, …).

1.5 Périmètre géographique

1.5.1 Généralités

Les installations techniques sont réparties sur les sites suivants dans les départements de la Charente 16 et Charente-Maritime 17

Sites suivis par l'antenne de Cognac :

- BA 709, 1 route de Barbezieux - 16100 Châteaubernard (n° G2D 160089001H).

Sites suivis par l'antenne de La Rochelle :

- Caserne BEAUREGARD, 40 rue de Beauregard - 17000 La Rochelle (n° G2D 170300007H) ;
- Centre AUFREDI, place de Verdun - 17000 La Rochelle (n° G2D 170300013N) ;
- Caserne RENAUDIN, 8 avenue porte Dauphine - 17000 La Rochelle (n° G2D 170300002C) ;
- Caserne DUPERRE, 41 avenue des Cordeliers - 17000 La Rochelle (n° G2D 170300005F) ;
- BCC RUIBET, 50 rue des remparts des Voiliers - 17000 La Rochelle (n° G2D 170300008I) ;
- CIRFA Marine, 27 quai de Marans - 17000 La Rochelle (n° G2D 170300510Q) ;
- ANCIEN CORPS DE GARDE (CIRFA Terre), place de Verdun - 17000 La Rochelle (n° G2D 170300012M) ;
- 35F Hélicoptère marine, Aéroport LALEU - 17000 La Rochelle (n°G2D 170300505L) ;
- Hangar 16, Port Autonome La Rochelle, lieu -dit La repentie - 17000 La Rochelle (n° G2D 170300513T) ;
- Sémaphore des Baleines, Saint Clément des Baleines sur l'île de Ré (n° G2D 170318501P) ;

Sites suivis par l'antenne de Rochefort :

- BA 721, rue du bois Bernard - 17620 Echillais (n° G2D 170429001P) ;
- Caserne MARTROU, 2 rue du port - 17300 Rochefort (n° G2D 170299524S) ;
- Sémaphore de Chassiron, Saint Denis d'Oléron sur l'île d'Oléron (n° G2D 170323501X) ;

Sites suivis par l'antenne de Saintes :

- BA 722, route de Bordeaux - 17100 Les Gonds (n° G2D 170415002E) ;

1.5.2 Exclusions du périmètre technique

Les prestations du présent ne concernent pas les installations desservant les bâtiments suivants :

Sites suivis par l'antenne de Rochefort :

- BA 721, le mess mixte (n° 5201)
- BA 721, le mess officiers (n° 5101)
- BA 721, dans le bâtiment « CRC » (n° 2801), la pizzéria, le resto VIT et la Crêperie

Sites suivis par l'antenne de La Rochelle :

- Caserne BAUREGARD, le mess (n° 040)

1.6 Définition des heures ouvrables (HO) et non ouvrables (HNO)

Les jours ouvrables sont constitués des cinq jours de la semaine, soit du lundi au vendredi.

Les heures ouvrables (HO) sont les horaires de 8h00 à 17h00, du lundi au jeudi et de 8h00 à 15h00 le vendredi.

Les heures non ouvrables (HNO) sont les horaires après les HO et l'ensemble des week-ends et des jours fériés.

Toute intervention en dehors des heures ouvrables, fera l'objet d'une demande d'accès complémentaire auprès de l'USID.

Les sites seront fermés pour les fêtes de fin d'année.

1.7 Périmètre technique

Le périmètre technique du présent marché est constitué comme suit :

- Les installations d'assainissement :
  - L'ensemble des réseaux enterrés ;
  - Les séparateurs à hydrocarbures ;
  - Les bacs à graisses
  - Les fosses septiques
- La station de traitement des eaux usées :
  - Les installations de traitement ;
  - Les bassins tampon ;
  - Les lits de séchage des boues.

1.8 Pièce annexes

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) comprend les annexes suivantes :

- Annexe 1: Inventaire des équipements
- Annexe 2: Liste de maintenance, gamme de maintenance
- Annexe 3 : PV de prise en charge ;
- Annexe 4 : Mesure détaillés cyber par type d'équipement informatique
- Annexe 5 : Bon de travail SSI (BT SSI)[1]

1.9 Normes et références

Les prestations relatives au présent marché seront exécutées dans les règles de l'art, conformément aux règles professionnelles, par des personnels qualifiés, qui en assureront la parfaite maîtrise dans le respect des normes et réglementations en vigueur dans tous les domaines qui seront liés à l'ensemble des prestations (NF, NF EN, ISO, IEC, autres normes, ainsi que toutes les réglementations dans le domaine).

Le titulaire devra se conformer à l'arrêté du 21 juillet relatif aux systèmes d'assainissement collectif.

Le titulaire prendra connaissance des règlements intérieurs de chaque site et s'y conformera. Les règles générales et particulières en matière de sécurité ainsi que les dispositions relatives au plan d'hygiène et de sécurité et de protection de la santé.

[1] SSI : Sécurité des systèmes Informatique

2 Connaissance des installations

2.1 Connaissance des installations

Par la visite des sites, le titulaire déclare être informé de la constitution des équipements et des installations dont il devra assurer le fonctionnement et la maintenance. Il est ainsi réputé connaître les installations et renonce à faire état de difficultés provenant de la qualité ou de la quantité de matériels et équipements dans le but de faire modifier la nature ou le montant de ces prestations.

Dans le cas où l'inventaire réalisé lors de la phase de démarrage ferait apparaitre un écart quantitatif de plus de 10% par rapport à la liste d'inventaire de départ, les parties conviennent de se rencontrer pour en mesurer les incidences financières sur le montant du marché.

Les installations sont constituées d'équipements et d'appareils de marques ou de fabricants différents. Le titulaire est réputé posséder les connaissances et compétences nécessaires pour éventuellement en assurer l'intégralité de la conduite et de la maintenance de niveau 1 à 5 au sens de la norme NF X 60-000. Le titulaire ne pourra donc opposer une quelconque méconnaissance technique ou fonctionnelle des installations ainsi que des matériels et logiciels du propriétaire dont il fera son affaire, pour se soustraire à ses obligations.

2.2 Prises en charges des installations

A compter de la notification du marché, le titulaire disposera d'un (2) mois pour réaliser un état des lieux (inventaire et état) des équipements du présent contrat.

Le titulaire devra remettre à l'USID, dans les délais précisés ci-dessus, un procès-verbal de prise en charge des équipements selon le canevas imposé en annexe 3.

Le procès-verbal devra faire apparaître la mention « sans réserve » ou la description des défectuosités ou anomalies constatées.

Le rapport sera fourni sous formats électroniques :

- Un exemplaire signé par le titulaire (PDF) ;
- Un exemplaire sur support informatique (Excel).

Cet état des lieux fera obligatoirement apparaître les installations et équipements qui ne satisfont pas aux règles de sécurité et de protection de l'environnement en vigueur à compter du début des prestations. Si le titulaire juge que les installations ou les équipements nécessitent, avant leur prise en charge, des travaux de remise aux normes, il lui appartiendra de présenter à l'USID un devis détaillé de ces travaux.

Au-delà du délai imparti, le titulaire ne pourra se prévaloir d'une anomalie pour élever une quelconque réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations.

La non présentation de ce procès-verbal par le titulaire à l'échéance prévue équivaudra à dire que le titulaire prend en compte une installation en état nominal et sans réserve.

2.3 Restitution des équipements

Inclus dans le forfait, le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement.

Ceci implique que le titulaire rend des installations dans un état de fonctionnement nominal et sans incident.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements est établi (2) deux mois avant la fin de l'exécution du marché.

2.4 Réversibilité

Inclus dans le forfait, le titulaire sera tenu de laisser le libre accès aux installations, et de fournir tous les renseignements nécessaires à la reprise de la maintenance par une autre entreprise ou par l'USID (Inventaire de l'équipement avec l'état des installations et planning de maintenance à jour), La durée de la réversibilité est de deux mois, les modalités sont rédigées dans le CCAP.

Le non-respect de la phase de réversibilité pourra exposer le titulaire aux pénalités prévues au CCAP du présent marché.

3 Obligations et responsabilités du titulaire

3.1 Effectifs, moyens et fréquences

Il appartient à la société titulaire du présent contrat de prendre les dispositions nécessaires pour assurer les prestations demandées et à ce titre de mettre en place les effectifs nécessaires. Le titulaire devra justifier de moyens humains suffisants pour répondre parfaitement aux prestations contractuelles pour permettre la mobilisation rapide et efficace dans le cadre d'une intervention urgente.

L'entreprise titulaire du présent marché, doit disposer de services compétents et dimensionnés de façon à pourvoir aux opérations de maintenance et de dépannage identifiées au présent marché. Les périodes de congés annuels ou de congés maladie ne donnent droit à aucune diminution ou restriction, de quelque nature que ce soit, des prestations du présent marché ou de leur fréquence (remplacement obligatoire des personnels).

Le personnel employé pour l'exécution des prestations sera totalement sous la responsabilité de la société titulaire du présent contrat, y compris ses sous-traitants et organismes de contrôle commanditées par l'USID qu'il est tenu d'accompagner et lui permettre l'accès aux installations. Cet accompagnement est inclus dans la part forfaitaire et ne donnera lieu à aucun complément de prix.

3.2 Interlocuteur unique

Le titulaire désignera un « interlocuteur unique » qualifié, il sera chargé de la gestion technique et administrative de l'ensemble du marché. Qualifié et nommément désigné, cet interlocuteur unique sera, pour l'USID, le représentant du titulaire et le référent permanent du marché, Il devra être joignable par téléphone mobile et par courriel pendant les heures ouvrables.

Une adresse fonctionnelle unique devra également être fournie pour la gestion de la facturation en plus de l'adresse mail de l'interlocuteur unique du marché.

Il devra pouvoir se rendre physiquement sur chacun des sites pour :

- Rendre compte du déroulement du marché ;
- Toute demande ou remarque de l'USID ;
- Participer à toute réunion en rapport avec le contrat.

En cas d'absence de cet interlocuteur unique (vacances, formation, etc.), un suppléant de même compétence, connaissant le site et en capacité de prendre le même type de décisions sera désigné.

3.3 Chargé d'exploitation

Le titulaire désignera parmi ses salariés un chargé d'exploitation pour chacune des zones géographiques soutenues, il constituera le représentant du titulaire sur la zone dont il aura la charge. Le titulaire communiquera par écrit à l'USID le nom et les coordonnées du salarié retenu pour assurer cette fonction. Le chargé d'exploitation sera le référent technique pour l'antenne USID.

Le titulaire remplacera le chargé d'exploitation durant ses périodes d'absences, par un salarié disposant des mêmes compétences et prérogatives.

3.4 Point de contact cyber (concerne uniquement la STEU)

Uniquement pour la STEU, Le titulaire désignera parmi ses salariés un point de contact cyber (POC cyber) pour les besoins des prestations. Celui-ci sera garant des obligations contractuelles de cybersécurité de l'entreprise et de ses sous-traitants. Son niveau minimal requis correspond à la formation gratuite en ligne de l'ANSSI[2] : MOOC SecNumacadémie.

[2] Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

La désignation sera formalisée par l'édition d'une attestation de désignation du POC cyber, fournie par le titulaire. La fonction de Responsable de Sécurité du Système d'Information – Aval (RSSI-A) sera en revanche détenue par l'USID.

Le titulaire remplacera le point de contact cyber durant ses périodes d'absences, par un salarié disposant des mêmes compétences et prérogatives.

3.5 Formation et habilitations

Les agents devront posséder l'ensemble des habilitations requises pour l'exercice de leur mission. Le titulaire assurera la formation de son personnel. Il s'engagera à en maintenir le niveau de qualification et à rechercher la plus grande stabilité dans l'affectation de son personnel sur le périmètre géographique du marché.

Tout technicien et chargé d'exploitation intervenant en exploitation-maintenance sur le périmètre du marché devra posséder les connaissances et l'expérience requises, validées et vérifiables et notamment avoir suivi une formation au de l'OIEAU de la Souterraine sur la Surveillance et l'exploitation des installations d'une STEU.

En sus des connaissances et des expériences demandées ci-dessus, les techniciens en charge des installations devront disposer de toutes les habilitations ou autorisations nécessaires à la bonne exécution des prestations, en particulier dans les domaines suivants :

- Programmation et maintenance d'automates ;
- Configuration d'équipements réseaux de terrain ;

Avant toute intervention sur les équipements informatiques de la STEU, les techniciens devront avoir signé une attestation de reconnaissance de responsabilité fournie par l'USID.

3.6 Outillage et matériels

Le titulaire fournira à son équipe et sous sa seule responsabilité, l'outillage individuel et collectif nécessaire, les appareils de mesure et de contrôle et les moyens de travail en hauteur. Les appareils de mesure et enregistreurs feront l'objet d'étalonnage. Le titulaire tiendra à jour les documents justificatifs, consultables par l'USID.

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

Les matériels utilisés pour assurer les prestations devront être conformes aux normes en vigueur. Les moyens de levage (nacelle) ou échafaudage, éventuellement utilisés pour l'exécution du marché sont à la charge du titulaire et inclus au forfait.

Le titulaire doit être en mesure de fournir la logistique d'accompagnement du service (véhicules, moyens de communications, moyens informatiques etc.).

3.7 Locaux

Le titulaire veillera à laisser les locaux confiées dans le cadre de l'exploitation libérés de tous encombrants et dans un état de propreté correct. En particulier, les abords d'accès aux locaux seront entretenus par le titulaire de façon à rester propre et libre de tous détritus, feuilles mortes ou végétaux.

3.8 Garantie de fonctionnement et de sécurité des installations

En cas de défaillance d'un ou plusieurs équipements, l'arrêt du service sera porté à la connaissance des usagers, par des pancartes placées en évidence. Le titulaire prendra également toutes les

dispositions nécessaires par voie d'affiche, barrière ou tout autre dispositif de sécurité, pour interdire l'utilisation voire l'accès de l'équipement.

D'une manière générale pour les équipements dont il a la charge, le titulaire garantit :

- La sécurité des biens et des personnes ;
- La fiabilité des équipements, la maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal ;
- Les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état ;
- L'assistance technique à l'USID et au service exploitant.

Le titulaire proposera toutes solutions susceptibles d'améliorer l'exploitation et la maintenance des installations ainsi que la qualité des prestations. Le titulaire pourra proposer une optimisation des installations existantes.

Le titulaire rendra compte du bon fonctionnement des installations et se prêtera à toutes visites et contrôles demandés. Il présentera à toute demande de l'administration, les documents de contrôles et de suivis réglementaires et obligatoires, relatifs aux installations dont il a la charge.

Etant responsable de la bonne continuité du fonctionnement des installations, le titulaire signalera à l'USID tout incident prévisible qu'il pourra déceler.

Après toute intervention, le titulaire s'engagera, expressément et sous sa propre responsabilité, à remettre à la disposition des usagers des équipements offrant toutes les garanties de bon fonctionnement et de sécurité.

3.9 Garantie des pièces

Le titulaire a obligation de n'utiliser que des pièces conformes aux normes en vigueur et compatibles avec les installations. De plus, les pièces de rechanges devront obligatoirement être de même marque et de même référence que la pièce d'origine sauf demande de dérogation motivée (par exemple, lors du retrait de la pièce du catalogue constructeur).

Elles ne doivent pas être à l'origine d'un risque d'usure anormale des installations, ni d'un niveau de puissance, acoustique ou d'une consommation énergétique supérieure à la pièce d'origine.

Toutes les pièces fournies par le titulaire sont couvertes par une garantie dont la durée ne peut être inférieure à un an.

3.10 Garantie de continuité de service

Le prestataire est tenu de procéder à toutes les interventions de maintenance préventive ou corrective, comprenant le remplacement de tous les matériels défaillants ou risquant d'être défaillant, ceci dans les délais impartis et de manière à assurer la continuité de service et des performances des installations dont il a la charge.

La durée d'immobilisation des équipements induite par les diverses prestations de maintenance, de dépannage ou de réparation devra être aussi réduite que possible et permettre l'observation stricte des règles de sécurité et des règles de l'art.

En cas d'avarie grave ou de réparation de longue durée entraînant un arrêt prolongé (de plus de soixante-douze heures) d'un équipement, le prestataire sera tenu d'aviser l'USID ainsi que le responsable du service exploitant de la nature, de l'importance des travaux à effectuer et du délai nécessaire à leur exécution. Dans le cas où les délais de réparation deviennent importants, l'USID pourra demander au titulaire de mettre en place des moyens provisoires à ses frais, afin d'assurer une continuité de service.

3.11 Protection des ouvrages et gestion des déchets

Le titulaire a la responsabilité du nettoyage et de la protection des ouvrages concernés par les travaux réalisés par ses soins jusqu'à leur réception. A ce titre, il doit assurer, à ses frais la fourniture et la mise

en place des équipements de protection nécessaire. La collecte, le transport et le traitement des gravats et déchets générés dans le cadre de l'exécution du présent marché sont à la charge du Titulaire.

La remise en état après l'intervention comprendra :

- Un nettoyage des conséquences de la panne (évacuation de l'eau en cas de fuite par exemple, nettoyage des bassins en cas de déversement accidentel de sable…) ;
- Un nettoyage de la zone d'intervention ;
- Une remise en état de la zone proche suite à dégradation, soit dans le cadre de la panne elle-même soit de sa réparation (réalisation de raccords d'enduit ou de peinture sur une petite surface par exemple).

Pour les déchets industriels, il devra fournir à l'USID les bordereaux de suivi des déchets dangereux (BSDD et BSDI). Dans le cas de mise en décharge de produits particuliers (fioul par exemple), il devra fournir le certificat préalable d'acceptation par le centre receveur.

Le titulaire renseignera tous les déchets dangereux via la plateforme Trackdéchets en utilisant le N° SIRET suivant : 13000190200027 SID Sud-Ouest.

Après avoir enregistré tous déchets (amiantés et/ou industriels) sur la plateforme **Trackdéchets,** le titulaire communiquera le numéro du BSDA/BSDI au chef d'antenne concerné pour signature. Seulement après validation par l'USID, le titulaire assurera l'évacuation des déchets.

3.12 Cahier de vie

Le titulaire fournira et tiendra à jour un cahier de maintenance permettant de tracer ses actions sur les matériels.

Pour la STEU et les installations d'assainissement, chaque évènement reporté sur le carnet comportera la date, le nom et la signature de l'intervenant ainsi que :

- Le code de la gamme de maintenance (ou la référence de l'ordre d'intervention) ;
- La liste des opérations réalisées (avec les pièces remplacées ou réparées) ;
- Les anomalies, dysfonctionnement constatés ;
- Les heures de début et de fin des interventions.

En ce qui concerne la STEU, le cahier de vie restera en permanence dans les locaux techniques et l'USID pourra le consulter à tout moment. En sus des éléments listés ci-dessus, il devra comporter également :

- Les pesées des refus de dégrillage (Prestation de maintenance hebdomadaire) ;
- Le volume d'eau rejeté par le bassin d'orage ;
- Le volume d'eau rejeté par le by-pass ;
- Le bon de travaux SSI si concerné (Annexe 5, voir chapitre 3.14.1).

3.13 Mesures de prévention

Le titulaire veillera scrupuleusement au respect des règles de sécurité concernant le travail des ouvriers et la protection des biens. Les dispositions réglementaires de protection, d'hygiène et de sécurité seront conformes aux prescriptions des lois, décrets, arrêtés et règlements en vigueurs. Dans le cas d'une évolution de la législation, il assure la fourniture, la mise en place et l'entretien des nouveaux équipements. A la fin de son contrat ces équipements restent en place et restent la propriété de l'administration.

Toutes les interventions nécessaires au respect des spécifications concernant la sécurité et la santé sont réputées comprises dans l'offre du titulaire du marché, en particulier l'établissement des plans de préventions.

3.13.1 Plan de prévention

Il sera établi avec le **BPEI** (Bureau prévention environnement incendie), un plan de prévention annuel afin d'évaluer les risques sur chaque site. Aucune exécution des prestations ne pourra être réalisée, tant que les plans de prévention n'auront pas été signés par les responsables de l'administration, les titulaires et ses éventuels sous-traitants.

Le titulaire s'attachera, par des visites inopinées à déceler les anomalies relatives au travail de son personnel d'intervention, de ses conditions de travail, et à mener les actions correctives correspondantes. Toutes les opérations d'autocontrôle devront-être consignées et être consultables par l'USID ou par un organisme mandaté par l'administration.

3.13.2 Protection incendie

La demande et la délivrance d'un permis de feu est obligatoire afin d'utiliser tout outils spécifiques (chalumeau, disqueuse, tout point chaud, etc.) ou la réalisation d'opérations à risque d'incendie.

Le titulaire ne peut pas invoquer des contraintes liées à la sécurité du chantier pour prétendre à une indemnité ou justifier un retard dans la livraison de l'ouvrage.

3.13.3 Amiante

Pour tout intervention sur des matériaux amiantés dont l'intervention serait définie en sous-section 4, les opérateurs et encadrants doivent être formés SS4 avec une formation valide.

L'entreprise devra obligatoirement mettre en œuvre les moyens de protections collectives et individuels décrits dans des modes opératoires adaptés à l'intervention et validés par les organismes concernés.

3.13.4 Signalisation des travaux

Si cela est nécessaire, le titulaire devra, à ses frais et avec l'autorisation du chef d'organisme, placer des barrages ou des déviations, poser des écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et personnels de la présence des zones de travaux.

En cas de sinistre, pour les installations relevant de sa compétence, le titulaire a la responsabilité de :

- Déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde ;
- Mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et ou de remplacement ;
- Prévenir l'USID via son représentant local à l'antenne USID.

3.14 Exigences Cyber

3.14.1 Généralités

La Station de Traitement des Eaux Usée (STEU) est un système industriel comprenant des éléments informatiques (i.e. des automates, des équipements réseaux…). Ces équipements informatiques font l'objet d'une attention spéciale sur leur maintien en condition de sécurité. Le titulaire s'engage en fonction du matériel utilisé, du réseau déployé et de la technologie adoptée, à appliquer les exigences adéquates décrite dans ce chapitre. L'accès aux équipements du système devra être protégé physiquement : armoires fermées à clé, mise en place de scellés, etc.

Dans le cadre des opérations de maintenance, si le titulaire identifie un matériel non sécurisé ou que des documents sont absents, il en référera à l'USID pour remédier à la situation.

Avant toute opération de maintenance sur ces équipements, le titulaire renseignera et remettra à la personne publique le Bon de Travaux SSI (BTSSI) en annexe 5 du CCTP.

3.14.2 Protection des données

Le titulaire peut être amené à manipuler des données comportant la mention de protection Diffusion Restreinte (DR). Au format numérique, les documents DR doivent être stockés et échangés sous forme chiffrée par les logiciels *ACID* ou *ZED!*[3]. Il est aussi possible de transmettre les documents sensibles ou « DR » en format papier, sous double enveloppe.

Cela implique que le titulaire disposera d'un poste informatique spécifique, isolé d'internet, pour les informations DR et qu'il devra identifier parmi son personnel (et celui de ses sous-traitants), les acteurs concernés par la cybersécurité et ayant besoin d'en connaître pour mener à bien leur mission et activités dans le cadre du présent contrat.

Pour les transferts de fichier volumineux (20 Go, <2Go/fichiers) qui ne peuvent pas transiter par les messageries électroniques et qui ne comportent pas de mention de protection, le titulaire utilisera la solution ***France Transfert***.

Le titulaire ne mettra pas au rebus ou ne réutilisera pas tout support de données sans avoir préalablement détruit les données, en utilisant des moyens adaptés empêchant leur récupération. A la fin du marché, le titulaire détruira toutes les données de la personne publique en sa possession.

3.14.3 Processus de sauvegarde et restauration du système

Les sauvegardes sont une mesure de sécurité essentielle pour protéger les données contre les pertes ou les dommages. Que ce soit en raison d'une défaillance matérielle, d'une erreur humaine, d'une catastrophe naturelle ou d'une cyberattaque, les données peuvent être perdues ou endommagées à tout moment. Les sauvegardes permettent de récupérer rapidement et facilement les données perdues ou endommagées, minimisant ainsi les temps d'arrêt et les pertes financières.

Un processus de sauvegarde des données et configurations des systèmes industriels devra être défini, mis en œuvre et testé afin de permettre leur restauration en cas d'incident. Les données concernées sont toutes les données nécessaires à la reconstruction de l'installation après un sinistre : les programmes, les fichiers de configuration, les *firmwares*, les paramètres de procédé (réglages d'asservissement par exemple), etc. Cela peut également concerner des données ayant un aspect réglementaire, comme des exigences de traçabilité.

Les configurations devront être sauvegardées avant et après toutes modifications, y compris lorsque celles-ci ont été apportées "à chaud". Les sauvegardes seront fournies dans un support amovible (clé USB) préalablement analysé sur une station antivirale fournie par l'USID.

3.14.4 Cartographies physique, applicative et logique

La cartographie, telle que le définit l'ANSSI permet de représenter le système industriel ainsi que ses connexions avec l'extérieur. Cette représentation peut inclure, les matériels, logiciels et les réseaux de connexion.

La cartographie permet de :

- Réaliser l'inventaire patrimonial du système industriel, à savoir la liste des composants et leur description détaillée ;
- Présenter le système d'information sous forme de vues, à savoir des représentations partielles du SI, de ses liens et de son fonctionnement. Elles visent à rendre lisibles et compréhensibles différents aspects du système d'information.

Dans le cadre des opérations de maintenance, le titulaire devra mettre à jour cette cartographie, en utilisant le format de rendu éditable qui lui aura été fourni par l'USID.

[3] Uniquement sur la version qualifiée par l'*ANSSI*, logiciel de chiffrement ***ZED! Free*** est interdit pour le chiffrement des données DR.

3.14.5 Sécurisation des éléments actifs

Les routeurs, les automates, les passerelles programmables et autres éléments actifs sont des composants clés de l'infrastructure réseau, et leur configuration incorrecte peut entraîner des vulnérabilités de sécurité. Aucun de ces équipements ne devra être relié à internet sans l'autorisation écrite de la personne Publique, notifiée par ordre de service.

Un équipement informatique comportant une mémoire physique rémanente ayant vocation à stocker ou traiter des informations sensibles ou classifiées ne retournent pas chez les tiers en cas de maintenance ou réparation.

Les actions détaillées à mettre en place pour sécuriser chaque type d'équipement sont données en annexe 4.

3.14.6 Médias amovibles

Seuls les médias amovibles (clef USB, disques durs, carte SD…) dédiés au système industriel (c'est-à-dire étiquetés et enregistrés comme tels) pourront se connecter sur le système. L'utilisation de ces médias pour tout autre usage est interdite.

Les médias amovibles seront fournis par le titulaire. Ils seront préparés par l'USID avant toute utilisation.

Les supports extérieurs dits « non maitrisés » seront connectés à un sas antiviral fournit par l'USID pour le transfert des données vers les supports dédiés au système.

3.14.7 Comptes et mots de passe

L'accès au système d'exploitation, à un logiciel ou un réseau ne doit être possible qu'après un processus d'identification/authentification. Les comptes sont nominatifs lorsqu'ils sont associés à une personne spécifique, ou fonctionnels lorsqu'ils sont associés à une fonction ou à un rôle spécifique[4]. L'identification est le fait de donner son identité. L'authentification est le fait d'apporter la preuve de son identité par un secret (mot de passe par exemple) ou un élément physique (badge).

Il y a 3 types de comptes qui pourront être mis en place pour les applications métiers :

- Utilisateur (permet la lecture uniquement) ;
- Technicien (permet des modifications techniques) ;
- Administrateur (permet des modifications de programmation).

Le titulaire s'assure que tous les comptes des intervenants dans le cadre de la prestation sont habilités selon le principe du moindre privilège. Pour chaque équipement, un compte dédié à l'USID avec le profil administrateur sera créé.

Les mots de passe par défaut devront systématiquement être changés. Ils devront être transmis à l'USID sous enveloppe scellée et datée/signée par le POC Cyber. Pour être conforme, un mot de passe doit respecter les obligations suivantes :

- 9 caractères minimum (14 pour les comptes d'administration) ;
- Utilisation de 3 types de caractères différents sur les 4 possibles (Majuscule, minuscule, chiffre et caractères spéciaux) ;

3.14.8 Ordinateur de maintenance et périphériques

Les équipements autorisés à se connecter aux installations dans le cadre des interventions devront être clairement identifiés et validés (PC dédiés validés par le bureau cyber du SID Sud-Ouest). Ils devront être marqués par le bureau cuber du SID Sud-Ouest. Une attestation « cybersécurité PC de

[4] La mise en place d'un compte fonctionnel pourra être autorisé par la personne publique, selon la technicité du système. Dans ce cas, des mesures organisationnelles de compensation seront mise à en place (par ex. un cahier d'émargement)

maintenance » devra être en permanence présentable à l'Administration et présente avec l'équipement. Pour les cas particuliers où l'intervenant utilise ses propres outils (des outils de diagnostic propres à l'équipementier par exemple), il s'engage à utiliser du matériel avec un niveau de sécurité satisfaisant et sera tenu responsable en cas de dommages cyber.

L'utilisation de périphériques sans fil (clavier, souris, …) est interdite.

3.14.9 Mise à jour des licences

Toutes les licences doivent êtres valides au moins pendant la durée du marché. Le titulaire aura à sa charge la mise à jour des équipements concernés. L'USID se réserve le droit de faire appel au titulaire dans le cas où il juge nécessaire d'effectuer une mise à jour d'urgence.

Le SID doit être nommé propriétaire des licences et détenir les numéros et clefs des licences.

3.15 Exclusion des obligations du titulaire

La réalisation des contrôles réglementaires (électriques, DTA, ICPE, etc.) sont exclus du présent marché. L'USID transmettra au titulaire tous les procès-verbaux de contrôle réglementaires en sa possession et qui intéressent la conduite des installations décrites au présent marché.

4 Caractéristique techniques des installations

4.1 Assainissement

Les prestations dues au titre du forfait concernent principalement les équipements suivants :

- Réseaux d'eaux usées et d'eaux pluviales ;
- Bassins d'orage et bassins tampon ;
- Poste de relevage ;
- Séparateurs hydrocarbures ;
- Bacs acide ;
- Piège à cailloux ;
- Bacs séparateurs/débourbeurs à graisse ;
- Fosses septiques.

L'ensemble des prestations attendues dues au forfait figurent dans l'annexe 2 – « Liste des gammes de maintenance »

4.2 Station de Traitement des Eaux Usée (STEU)

La date de mise de la STEU est de 2011 et se situe sur la base aérienne 721 de Saintes. Elle assure le traitement des eaux usées du site afin d'être rejeté dans la Charente.

L'installation prend en compte la totalité de la Base en réseau unitaire(EU-EV-EP) capacité 1500 équivalent habitant et de classement 90/JRS de DBO5

Elle se compose en trois composants[5] :

- STEP1 : Bassins de traitement, silo à boues et poste colatures
- STEP2 : Lits de séchages des boues
- STEP3 : Bassin tampon

La STEU de la base aérienne de Saintes est équipé d'un système de télégestion pour la surveillance à distance de la station. Au titre du forfait, le titulaire aura la charge de souscrire un abonnement afin d'équiper le matériel d'une carte SIM et tout entretien relatif au bon fonctionnement du matériel (câble, batterie, etc…).

L'état détaillé des installations techniques à entretenir figure en annexe 1 du CCTP.

[5] Un composant est un terme employé dans le logiciel de gestion technique du patrimoine et désigne un bâtiment ou une structure existante.

5 Description de la part forfaitaire

5.1 Généralité

Dans le cadre du forfait, le titulaire devra effectuer la surveillance, la conduite, l'entretien courant et les dépannages des installations du périmètre du marché. **Le forfait comprend l'ensemble des obligations du titulaire définies dans le chapitre 3 du présent CCTP.**

La part forfaitaire comprendra également les contrôles définis au présent C.C.T.P et les gammes de maintenances détaillés en annexe 2. Les gammes maintenance déclenchées à la demande font partie intégrante du forfait et le titulaire ne pourra facturer leurs exécutions.

Les équipements décrits dans l'annexe 1 font partie intégrante des installations sans que la liste soit exhaustive.

Ainsi, les équipements suivants font partie intégrante des installations, sans que la liste soit exhaustive.

5.2 Remplacement des matériels

Sont considérés comme matériaux, pièces de rechange et matières consommables ceux dont l'utilisation est prévisible dans le cadre du programme d'entretien et de maintenance à la charge du titulaire.

Dans le cadre de dégradations volontaire ou d'incivilités sur les matériels, leur remplacement est exclu du forfait. Le titulaire documentera et justifiera ces dégradations par tout moyen auprès de l'USID.

L'ensemble des prestations dues au marché donnant lieu à un remplacement de pièces sont comprises dans le prix forfaitaire annuel à concurrence d'une valeur de remplacement allant jusqu'à **600€ HT par pièce (avec la remise fournisseur)**. **A ce titre, le titulaire ne pourra se prévaloir de facturer le coût de la main d'œuvre pour la mise en place de ces pièces détachées.** L'USID se réserve la possibilité d'imposer un fournisseur proposant un prix de pièce inférieur à 600 € HT pour une prise en charge par le Titulaire.

Si le montant unitaire est supérieur à 600 € H.T par pièce. Le remplacement des pièces sera effectué sur présentation d'un devis pour acceptation de l'USID, avec application du coefficient K de peines et soins. **La prestation de main d'œuvre nécessaire à cette intervention figurera au devis.**

Le devis mentionnera :

- L'OI de référence[6] ;
- Le délai prévisionnel pour l'exécution de la prestation ;
- Le prix de la fourniture (avec application de la remise fournisseur et du coefficient K de peines et soins, présent sur l'acte d'engagement) ;
- La ligne du BPU de main d'œuvre (standard ou majoré) ;

L'USID se réserve la possibilité de demander **la facture comptable** des pièces hors forfait avant la validation du service fait (SF, étape préalable à la facturation).

5.3 Plannings de maintenance

Au plus tard, un mois avant le début de la campagne de maintenance préventive, le titulaire soumettra pour approbation à l'USID un planning prévisionnel pour l'ensemble des appareils en tenant compte des dernières dates d'intervention. Certaines visites pourront être décalées ou exceptionnellement interrompues à la demande de l'USID en fonction des impératifs fonctionnels des sites ou imposer une campagne de maintenance discontinue selon les impératifs opérationnels.

[6] L'OI de référence est un ordre d'intervention via notre logiciel de gestion technique du patrimoine (GTP) afin de justifier l'intervention.

6 Comptes rendus, rapports et réunions

6.1 Compte rendu d'intervention

Chaque intervention fera l'objet d'un compte rendu réalisé par le titulaire. Le compte rendu comprendra les informations suivantes :

- Le numéro d'OI ;
- Le nom et la qualité de l'intervenant ;
- Le n° du bon de commande et devis s'il y a lieu ;
- L'heure et la date d'intervention ;
- Le lieu d'intervention ;
- La durée d'intervention et la date de remise en service ;
- Le type d'appareil ou matériel dépanné (avec son numéro d'identification sur l'état des lieux) ;
- La maintenance corrective « palliative », « corrective » et essais effectués,
- Une ou plusieurs photos d'illustration,

Et si nécessaire

- Les difficultés ou anomalies constatées ;
- L'analyse de la cause de la panne et les moyens d'éviter son renouvellement ;
- Toutes actions restant à effectuer afin de clôturer l'intervention.

6.2 Réunion mensuelle

A la convenance de l'USID si cela est nécessaire et suivant le planning de maintenance établi conjointement, par défaut en début de chaque mois, les deux parties se rencontreront mensuellement afin d'examiner la qualité d'exploitation, la bonne exécution des prestations et en cas de dérive, de prendre les mesures qui s'imposent.

La réunion mensuelle aura lieu sur les antennes USID de chaque site majeur soutenu. Ces réunions mensuelles réuniront le chargé d'exploitation du site et le technicien de la zone géographique concernée. La liste nominative des personnes convoquées à la réunion mensuelle sera fixée par OS.

A l'occasion de la réunion mensuelle, sur demande de l'USID, des documents précisés par OS seront présentés pour visa.

Ces documents pourront comprendre notamment :

- Le cahier de vie ;
- Autres documents demandé par le service.

Un compte rendu de la réunion sera préparé par le titulaire, visé et amendé par l'antenne USID et transmis au titulaire sous format électronique par ordre de service dans les cinq (5) jours ouvrées suivant la réunion. Il devra comporter la date de la réunion suivante ainsi que la participation supplémentaire demandée et reprendra les éléments du rapport mensuel fourni par le titulaire.

6.3 Rapport mensuels

Le rapport mensuel sera rédigé par le titulaire et présenté lors de la réunion mensuelle auprès de l'antenne USID. Ce rapport mensuel sera adressé sous format électronique, il comprendra au minimum les items suivants :

- Les gammes de maintenance réalisées (dates de leur réalisation, nom du ou des techniciens les ayant réalisées, observations) suivant le planning prévisionnel ;
- Recalage éventuel des opérations de maintenance non réalisées sur le planning prévisionnel ;
- Les contrôles et analyses réalisés, (dates de leur réalisation, éventuellement nom de l'organisme de contrôle, observations) ;

- Les constatations faites lors de la réalisation de la maintenance préventive (défaillances, usures, dérèglement…) ou lors des contrôles (analyses des causes et risques).
- Les interventions de dépannage (date, heure, cause, suites) ;
- Les opérations de maintenance corrective (date, nature et cause, planifiée ou non, coût TTC, nom du ou des techniciens, suites) ;
- Le point financier sur les prestations réalisées hors forfait.
- Les améliorations faites immédiatement ou envisageables dans un souci de continuité de service ou d'économie d'énergie ;
- Les faits marquants.

6.4 Rapport annuel

6.4.1 Contenu du rapport annuel

Annuellement, le titulaire adressera à l'USID, un unique rapport papier et informatique, en 5 exemplaires, faisant le bilan détaillé de l'année écoulée sur la totalité des sites du périmètre géographique du marché. Ce rapport sera établi pour la réunion de la date anniversaire du contrat et en fin de marché.

Ce rapport annuel traitera de façon détaillée, les points suivants :

Partie 1 : bilan de la part forfaitaire du contrat

- Bilan technique de la maintenance préventive réalisée par rapport au planning prévisionnel annuel ;
- Bilan comptable et technique de la maintenance corrective réalisée, nombre d'ordres d'intervention, liste et coût des matériels changés sur la période ;
- Planning prévisionnel de maintenance préventive et des contrôles réglementaires pour l'année à venir. Ce planning prévisionnel sera décliné par sites et communiqué aux antennes pour le suivi des maintenances préventives de leur périmètre ;
- Bilan comptable et technique des contrôles réglementaires prévu au marché et des suites données ;
- Bilan de l'état des équipements mis à jour et leur état d'entretien extrait de GTP ou à défaut en version électronique modifiable sur tableur.

Partie 2 : bilan de la part hors-forfait du contrat

- Bilan comptable et technique des opérations hors forfait réalisées. Ce bilan contiendra aussi le montant global de l'ensemble des commandes hors-forfait réalisés, décomposés par lignes BPU et hors BPU ;
- Liste des devis en cours non validés à cette date par l'USID.

Partie 3 : conclusion

- Suggestions et remarques afin d'améliorer le contrat ;
- Propositions dûment justifiées d'investissements pour les années A+1 à A+4 avec priorisation.

De façon systématique, le titulaire traitera de chaque installation du périmètre géographique du marché puis proposera une synthèse claire et significative pour l'ensemble du périmètre du présent marché.

Le titulaire, présentera des résultats chiffrés et apportera toutes explications afférentes, notamment concernant les écarts. A chaque fois que nécessaire, le titulaire utilisera ratios et statistiques afin de mettre les résultats et chiffres en perspective.

6.4.2 Bilan de l'état des équipements

Le rapport annuel comprendra obligatoirement un bilan de l'état d'entretien des équipements. Le titulaire attribuera, pour chaque équipement identifié dans la monographie des installations du présent marché, une note de 1 à 4 et renseignera la base de données GTP[7] via un fichier Excel pivot. Ces notes auront pour finalité la parfaite connaissance du patrimoine.

Les notes de 1 à 4 devront-être attribuées selon le barème suivant (« / » signifie : « et/ou ») :

1 - **Bon** – Equipement fiable - Pas de signes d'obsolescence / Bon état général / Répond bien à sa destination.
2 - **Moyen** (passable) – Equipement moyennement fiable - Quelques défaillances / Quelques remplacements nécessaires / Répond néanmoins à sa destination.
3 - **Mauvais** – Equipement peu fiable - Défaillances régulières / Des remplacements nécessaires / Répond médiocrement à sa destination.
4 - **Très Mauvais** – Equipement non fiable - Installation ancienne et obsolète / Défaillances très fréquentes / Ne répond pas ou mal à sa destination.

Les notes 3 et 4 imposent un commentaire succinct mais précis dans une colonne observations. Le tableau récapitulatif comprendra :

- La localisation : le numéro d'immeuble (le site) et le numéro de composant bâti (bâtiment propre) ;
- L'état des matériels : le libellé, les caractéristiques, la marque, la référence, la date de mise en service, l'état et les observations éventuelles.

[7] Gestion Technique du Patrimoine, un logiciel interne de l'USID

7 Prestations à la demande

7.1 Généralités

Sur la demande de l'USID et dans le but de renforcer la maintenance des installations, le titulaire peut être amené à recevoir un ordre d'intervention pour une demande de prestation et établira une proposition technique et financière sur présentation d'un devis établi à partir du bordereau de prix unitaire (BPU).

Les prestations à la demande seront constituées des prestations non comprises dans la part forfaitaire. Elles pourront aussi concerner des installations n'existant pas dans la part forfaitaire. Elles auront pour objectif le maintien à hauteur des installations ou l'amélioration des installations actuelles.

Toute opération de maintien à hauteur exceptionnelle, ainsi que tout nouvel équipement et toute évolution importante pourront faire l'objet de consultations particulières. Les équipes réalisant ces prestations ne pourront en aucun cas être les mêmes que celles mises en place pour la part forfaitaire. **Les délais de ces prestations seront mentionnés sur le bon de commande.**

Les prestations à la demande se subdivisent en deux parties :

- Les prestations définies au BPU ;
- Les prestations hors bordereau.

7.1.1 Prestations définies au BPU

Les prestations prédéfinies sont recensées dans le bordereau de prix unitaires (BPU). Ces prestations décrites au BPU s'entendent fourniture et pose, et comprennent notamment :

- Les frais de déplacements et de transport,
- La main-d'œuvre nécessaire à la mise en œuvre du matériel, la dépose de l'ancien matériel, les actions de soudure, … ;
- Les petits consommables, visseries, produits, joints, … ;
- Le nettoyage du chantier et la gestion des déchets ;
- Prestations de cybersécurité.

7.1.2 Prestations hors bordereau

Les prestations hors bordereau concernent des prestations non incluses au forfait et non prévues dans les prestations définies. Ces prestations feront l'objet à chaque fois d'un bon de commande pour répondre à ce besoin nouveau.

Dans ce cas, l'autorité signataire du bon de commande établira une demande de devis auprès du titulaire par courrier électronique.

Ce devis fera apparaître :

- L'OI de référence ;
- Les heures de main d'œuvres associées à la pose des pièces;
- La liste des pièces affectées du coefficient K dit de peines et soins.

Dans le cas de prestations de fournitures et services déléguées à un sous-traitant, le titulaire appliquera le coefficient K au prix sec (donc remise déduite) de la prestation réalisée par ce sous-traitant. Ce prix rémunèrera notamment l'accompagnement du sous-traitant par le titulaire.

7.1.3 Devis

Le titulaire établira une proposition technique et financière détaillée sur présentation d'un devis établi à partir du bordereau de prix unitaire.

La proposition technique fera l'objet d'éventuelles fiches techniques à la demande du service.

Le délai de fourniture du devis se situe entre la demande de l'USID par mail et la réception du devis. Le délai est fixé à un **5 jours ouvrés**. Pour toutes prestations qui feront l'objet de prix nouveau, **2 jours ouvrés** seront ajoutés dans le délai de restitution des devis.

La réactivité à assurer pour toutes modifications de devis suite à observations de l'USID est de **3 jours ouvrés**.

7.1.4 Délais d'intervention en cas d'urgence

Après réception d'un appel téléphonique de l'USID dans le cas d'une urgence, le titulaire devra intervenir sous **4 heures** ouvrables afin de réaliser une réparation palliative.

A l'issue du dépannage, le titulaire dispose de **5 jours ouvrés** pour remettre en état l'installation et assurer une réparation définitive de l'ouvrage.