PRÉFET
DE LA ZONE
DE DÉFENSE
ET DE SÉCURITÉ
SUD-EST

Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat Général pour l'Administration
du Ministère de l'Intérieur Sud-Est

SERVICE DE POLICE FRANCK LABOIS LYON 8ème

Marché de prestation de services

Exploitation et Maintenance Multi-technique

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Sommaire

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES....4
1.1 Objectifs....4
1.2 Obligation de résultat et de moyens....5
1.3 Obligations réglementaires....5
1.4 Conditions à garantir....6
1.5 Manquements....6
1.6 Référentiels et normes applicables....6
2. DESCRIPTION DU SITE ET DES INSTALLATIONS....8
2.1 Description du site....8
2.2 Description des installations....9
3. PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ....11
4. PÉRIMÈTRE TECHNIQUE DU MARCHÉ....12
4.1. Clos et Couvert....12
4.2. Chauffage Ventilation Climatisation Désenfumage....12
4.3. Plomberies Sanitaires ECS – EF – EU – Ev – EP....12
4.4. Courants forts....13
4.5. Courants faibles....13
4.6. Protection Incendie....13
4.7. Ascenseurs....14
4.8. Portes et Portails Automatiques....14
4.9. Second Œuvre....14
4.10. Espaces verts....14
4.11. Limites de prestations....15
5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS....15
5.1 Maintenance....15
5.1.1 Maintenance préventive....16
5.1.1.1 Maintenance préventive systématique....16
5.1.1.2 Maintenance préventive conditionnelle....16
5.1.1.3 Planification de la maintenance annuelle....17
5.1.2 Maintenance corrective....17
5.1.2.1 Maintenance corrective incluse au forfait....17
5.1.2.2 Maintenance corrective hors forfait....18
5.2 Gestion du stock....19
5.2.1 Consommables et pièces de rechange....19
5.2.2 Stock de pièces de consommables....19
5.3 Pilotage du marché....20
5.3.1 Prise en charge....20
5.3.2 Enregistrement de la prestation....23
5.3.3 Réunions....24
5.3.4 Reportings....25
5.3.5 Traitement des demandes d’intervention....27
5.3.6 Gestion de la base documentaire technique....28
5.3.7 Contrôles réglementaires....29
5.3.8 Propositions de travaux, de missions hors forfait, de devis ou d’études....30
5.3.9 Traitement de l’eau....31
5.3.10 Gestion des énergies....33

5.4 Moyens matériels....34
5.4.1 Outillage....34
5.4.2 Conseil....34
5.4.3 Assistance à la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et de demande d'intervention (DI)....35
5.5 Conduite....35
5.6 Performances techniques spécifiques à assurer....36
5.7 Réversibilité....38
6. MODALITÉS D'EXÉCUTION....41
6.1 Permanence technique....41
6.2 Astreintes 24H/24....42
6.3 Mise à disposition des locaux....42
6.4 Délais d'interventions....42
6.5 Personnel du titulaire et de ses sous-traitants....45
6.5.1 Responsable Technique et Administratif du titulaire....46
6.5.2 Personnel d'intervention du titulaire....47
6.5.3 Tenue du personnel – Équipement de protection....47
6.6 Sous-traitance....48
6.7 Obligation de discrétion....48
6.8 Qualité Hygiène Sécurité Environnement....49
6.8.1 Généralités....49
6.8.2 Obligations....50
6.8.3 Produits et matériels utilisés....51
6.8.4 Plan de prévention....52
6.8.5 Signalisation des chantiers....53
6.8.6 Accès au site – dispositions particulières relatives aux moyens d'accès....53
6.8.7 Mesures de consignations....54
6.8.8 Produits et matériels utilisés....54
6.8.9 Gestion des déchets liés à l'activité du TITULAIRE....54
6.8.10 Nettoyage des locaux et matériels....54
6.8.11 Mise à disposition de locaux....55
6.9 Gestion de la documentation....55
ANNEXES....56
1. Plans du site....56
2. Liste des équipements....56
3. Fiches de prestations....56

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet de définir les missions d'exploitation et maintenance multi technique confiées au ***Titulaire***.

Les missions présentées dans le présent document constituent le minimum à réaliser. Le ***Titulaire*** doit formuler toute proposition d'amélioration dans le cadre de son devoir de conseil.

1.1 Objectifs

La mise en œuvre du Contrat a pour but de garantir au Pouvoir Adjudicateur :

Pour la conduite contractuelle et opérationnelle des prestations :

- la mise en œuvre, la coordination et la supervision de l'ensemble des prestations confiées au titre du Contrat,
- la gestion opérationnelle et financière à travers un reporting pertinent et régulier,
- le devoir de conseil intégrant un plan de progrès et d'optimisation,
- la mise en œuvre et le suivi d'un dispositif de contrôle qualité permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis avec le Pouvoir Adjudicateur,
- la nécessité de veiller à l'amélioration des prestations par le suivi et la surveillance des meilleures pratiques,
- l'apport d'expertise permettant une amélioration continue des prestations et des coûts forfaitaires ou non.

Pour la réalisation des prestations techniques de maintenance :

- l'obligation de traçabilité des opérations, de suivi, et d'enregistrement (GMAO),
- le contrôle et la réalisation de la planification des opérations (GMAO),
- le suivi et la réalisation effective des autocontrôles et contrôles qualités périodiques,
- l'engagement de reporting éclairé auprès du Pouvoir Adjudicateur,
- l'obligation de continuité de service et de recouvrement,
- la garantie de réalisation des entretiens et contrôles périodiques (Opérations réalisables par des Prestataires spécialisés ou qualifiés), de traitement et de suivi des anomalies relevant de son périmètre,
- le conseil et l'expertise dans l'établissement des plans pluriannuels de travaux et d'investissements.

Les points clés attendus du ***Titulaire*** portent notamment sur :

- le respect de la facturation et la transmission des données,
- la gestion des interventions : la prise en compte des demandes via les systèmes d'information, le suivi de bout en bout des interventions, la communication avec le Pouvoir Adjudicateur, l'analyse des causes et les plans d'action pour remédier aux problèmes récurrents ou risquant de détériorer à terme les installations, capitalisation, rapport d'incident, anticipation et monitoring pour éviter les incidents…

- l'organisation et la gestion des ressources humaines : formalisation du rôle de chacun, adéquation hommes/profils, formation des nouveaux intervenants au titre du Contrat, niveau d'expertise nécessaire, remplacement des expertises si absence ou en cas de vacances, maintien des compétences spécifiques,
- la contribution au maintien à jour des éléments du Contrat au regard du référentiel immobilier retenu par le Pouvoir Adjudicateur : moyens mis en œuvre, capacité à maintenir une image fidèle à la nature et l'état du Site,
- la gestion de la capitalisation, du conseil et du progrès permanent,
- la gestion de la satisfaction des occupants,
- la maîtrise des risques d'hygiène, de sécurité, et d'environnement,
- l'exhaustivité des rapports et bilan d'activité et financier.

1.2 Obligation de résultat et de moyens

La prise en charge des prestations définies dans le présent cahier des charges constitue un contrat avec obligation de résultats et mise en œuvre de moyens minimaux au moins équivalents à ceux définis par le ***Titulaire*** dans le mémoire qu'il a joint à son offre.

Les objectifs en matière de résultats consistent à garantir :

- la sécurité des biens et des personnes,
- le maintien et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- la continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement,
- les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état,
- le confort des utilisateurs,
- le meilleur coût,

Le ***Titulaire*** recherche de façon continue l'organisation optimale des méthodes de maintenance pour assurer une qualité de service tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction des utilisateurs.

Le respect des objectifs se traduira par :

- un taux de disponibilité élevé des installations,
- l'absence de panne majeure,
- un taux de défaillance faible après réparation,
- la rapidité dans les interventions.

Il appartient au ***Titulaire*** de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation et de moyens pour répondre à ses obligations de résultats.

1.3 Obligations réglementaires

Le ***Titulaire*** est tenu de signaler toute non-conformité des matériels ou des équipements à la réglementation en vigueur, dans tous les cas, le ***Titulaire*** doit garantir la sécurité des personnes et des biens.

1.4 Conditions à garantir

Les conditions à garantir sont celles pour lesquelles les installations ont été dimensionnées et sont en particulier :

- Les conditions de fonctionnement des installations initiales ;
- Les conditions de confort ;
- La mise en service / mise au ralenti / ou l'arrêt des installations ;
- Le confort de chauffage ;
- Le confort de climatisation ;
- Les paramètres d'ambiance ;
- Le confort d'éclairage ;
- Le confort d'eau chaude sanitaire ;
- La disponibilité des équipements sensibles.

1.5 Manquements

Les interventions du ***Titulaire*** peuvent être contrôlées à tout moment, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par le SGAMI ou par tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers, etc).

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par le SGAMI qui est notifié au ***Titulaire*** et donne lieu à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période comme il est dit au contrat.

Il appartient alors au ***Titulaire*** de faire preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute (manquement aux règles de l'art, aux normes, à la réglementation, etc), le ***Titulaire*** fait procéder à ses frais à toutes réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations en sous-sol, enterrées ou noyées dans les murs ou les planchers. Il assure à ses frais la remise en service de l'exploitation après réparations.

Le SGAMI peut imposer au ***Titulaire*** le contrôle de l'exécution de ces travaux par un organisme désigné par lui. Dans ce cas, le coût du contrôle est à la charge du ***Titulaire***.

1.6 Référentiels et normes applicables

Le ***Titulaire*** se conformera à l'ensemble des lois, décrets arrêtés, règlements, circulaires, normes, DTU, directives, procédures, consignes et/ou dispositions relatives à l'état de l'art, qu'ils soient locaux, nationaux européens ou internationaux, en vigueur au jour de la réalisation de ses Prestations :

Le présent CCTP se réfère notamment aux normes et documents suivants :

- NF EN 13306 – Norme française homologuée, relative à la « Terminologie de la maintenance » ;

- NF FD X 60-000 - Fascicule de Documentation relatif à la « Maintenance industrielle - Fonction maintenance » publié par l'AFNOR.

- NF FD P 82-022 - Fascicule de documentation relatif aux ascenseurs et monte- charge - guide pour l'élaboration d'un contrat d'entretien à clauses minimales réglementaires et d'un contrat d'entretien étendu à caractère volontaire.

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

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

Niveau 5	Réalisé par le constructeur ou le reconstructeur. ▪ Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central : ▪ Inspection complète de tous les organes, reprise complète ou remplacement des pièces déformées par des pièces d'origine ou des pièces neuves équivalentes. ▪ La reconstruction peut être assortie de travaux de modernisation.

2. DESCRIPTION DU SITE ET DES INSTALLATIONS

2.1 Description du site

Le Service de Police Franck LABOIS est situé au 133 rue Bataille à Lyon 8.
Ce bâtiment de service de Police est composé de :

▪ 2 niveaux de sous-sol en infrastructure notamment pour le parking des véhicules et motos de services et du personnel,

▪ 4 niveaux de superstructure,

▪ Un comble sous toiture (équipement technique).

Le bâtiment, rénové en 2018 avec un classement ERP 5, présente une surface globale hors œuvre nette (SHON) de 3166 m². La SHON se décompose de la manière suivante :

▪ Sous-sol –2 :
o 34 places de parking VL + 3 aires de stationnement motos,
o Locaux administratifs, archives, local scellés, vestiaires…
o Locaux techniques et de service

▪ Sous-sol –1 :
o 20 places de parking VL + 12 places en box fermés (1 box/2 VL) + 1 aire de stationnement motos + 1 aire stationnement vélos,
o Locaux administratifs, vestiaires, sanitaires…
o Locaux techniques et de service
o 2 accès par portails à d'autres parkings privatifs (servitude de passage)

▪ Rez-de-chaussée :
o Deux accès:/ entrée principal visiteurs, entrée arrière pour les gardes à vues,
o Locaux administratifs, accueil, salle repos, sanitaires…
o 14 cellules de gardes à vues (GAV)

• R+1 / Locaux administratifs, bureaux, salle de repos, sanitaires…
• R+2 / Locaux administratifs, bureaux, salle réunion, salle de repos, sanitaires…

• R+3 / Locaux administratifs, bureaux, 3 terrasses, salle de restauration, sanitaires…
- R+4 / Combles sous toiture + terrasse / Locaux technique

2.2 Description des installations

Les domaines techniques exhaustifs sont structurés avec les sections suivantes :

Numéro	Désignation	Description
1	Clos et Couvert (CC)	Couverture, Étanchéité terrasse,
	Façades et menuiseries extérieures (FME)	Façades, menuiseries extérieures, portes extérieurs, stores extérieurs, verrières
2	Chauffage Ventilation Climatisation (CVC) GTC, GTB	Régulation pneumatique et électronique, réseaux hydrauliques de génie climatique, réseaux aérauliques, remplacement des filtres à air. Centrale, armoires, automates, moniteurs, capteurs, sondes, imprimantes…
3	Plomberie-Eau potable-Eau chaude sanitaire- Équipements sanitaires– Réseaux eaux-usées-eaux vannes-Ouvrages de collecte (Pb)	Arrivée eau froide : comptage général, disconnecteurs, filtres, réducteurs de pression, Distribution eau froide, Traitement d'eau, Production et distribution d'eau chaude sanitaire ; Appareils sanitaires, Robinetterie, EU-EP-EV
4	Électricité Courants Forts (CFO)	Armoires électriques générales et divisionnaires, Groupe électrogène, Distribution BT, Appareillages électriques terminaux, alimentation des éclairages de sécurité et éclairages normaux intérieur/extérieur (relamping inclus), protection contre la foudre.
5	Électricité Courants Faibles (Cfa)	Contrôle d'accès, Vidéosurveillance, Sonorisation, Interphone-Visiophone, Horloges.
6	Incendie (IC)	Système de sécurité incendie : centrale incendie, alarmes et détecteurs, Protection incendie : extincteurs, Portes coupe-feu, clapets coupe-feu, volets coupe-feu, désenfumage,….
7	Levage (LE)	Ascenseurs, monte-charge, monte handicapé
8	Portes-Portails-Rideaux métalliques (PPR)	
9	Second-Œuvre (SCO)	Menuiseries intérieures, serrurerie, vitrerie, revêtements de sol et muraux, stores intérieurs, mobilier
10	Espaces verts (EV)	Jardinières, espaces verts

Le périmètre de maintenance relatif au présent Contrat est décrit au **paragraphe 5.1 dudit CCTP.**

La description des matériels fait l'objet de la liste des équipements en **Annexe A du présent CCTP**. Cette liste permet au ***Titulaire*** d'appréhender la taille des installations et d'identifier les besoins de maintenance.

Cette liste est donnée à titre indicatif et sont également inclus dans le marché en dehors de cette liste, les organes et composants nécessaires aux équipements pour assurer leurs fonctions et notamment : la robinetterie associée, les circuits auxiliaires, les châssis métalliques, les organes de mesure, de contrôle et de régulation, l'alimentation électrique.

Il appartient au ***Titulaire*** de la compléter s'il le juge nécessaire car il ne pourrait se prévaloir en aucun cas d'une quelconque omission.

Tout équipement qui n'a pas fait l'objet du rapport de prise en charge est considéré en bon état de fonctionnement.

Il est également rappelé au ***Titulaire*** que certains équipements sont sous garantie décennale/biennale/GPA. Des garanties particulières s'appliquent également sur des équipements. Le ***Titulaire*** a l'obligation de tenir compte dans son offre de l'ensemble de ces garanties qui s'applique sur les équipements dont il assure la maintenance sur toutes les installations du site. Les opérations de maintenance seront conformes aux cahiers des charges et prescriptions des constructeurs et fournisseurs des équipements installés.

3. PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ

Le ***Titulaire*** est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution du site,
- des contraintes dues à son exploitation, notamment des horaires possibles,
- d'intervention du fait de l'exploitation du site,
- des délais d'attente voire d'un refus d'accès,
- de la consistance des matériels et installations dont il doit assurer la maintenance,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité du site.

Le ***Titulaire*** ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état ou de l'exécution des installations du site pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le présent marché.

Les prestations s'appliquent aux ouvrages et installations techniques et qui recouvrent les domaines suivants :

N°	Domaines
1	Clos et Couvert, Protections solaires, Menuiseries extérieures.
2	Chauffage, Ventilation, Climatisation, Désenfumage, GTC.
3	Plomberie – Production eau chaude sanitaire – EF – ECS – EA – EU – EV - EP
4	Courants Forts (poste de transformation, distribution électrique et terminaux électriques, éclairages, onduleurs, tableaux et appareillages électriques, groupes électrogène).
5	Courants Faibles (SSI, contrôle d'accès, interphones, vidéophones, vidéo surveillance, alarmes techniques)
6	Protection Incendie
7	Ascenseurs
8	Portes Automatiques
9	Second Œuvre (portes extérieures, portes Cfeu, Portes sur cours Accès)
10	Espaces Verts

4. PÉRIMÈTRE TECHNIQUE DU MARCHÉ

4.1. Clos et Couvert

Les couvertures de tous types, les terrasses accessibles ou non et terrasses végétalisées (hors végétaux) ;

- Les façades de tous types ;
- Les menuiseries extérieures (fenêtres)
- Les stores et brise-soleil orientables (BSO) extérieurs.
- Les systèmes d'évacuation d'eaux pluviales ;
- Les terrasses.

4.2. Chauffage Ventilation Climatisation Désenfumage

- Production et distribution de chauffage et de climatisation ;
- Pompe à chaleur, tout type ;
- Groupes froid, production d'eau glacée, détente directe ;
- Armoires de climatisation ;
- Aérocondenseurs ;
- Chaudières ;
- Centrale de Traitement d'Air (C.T.A.) ;
- Organes de circulation (pompes, circulateurs);
- Terminaux (radiateurs électriques et hydrauliques, ventilo-convecteurs, convecteurs électriques,UTA…);
- Aérothermes ;
- Rideau d'air chaud ;
- Ventilation mécanique contrôlée (V.M.C.);
- Ventilateurs et moto-ventilateurs d'extraction et soufflage ;
- Régulateurs thermiques et boîtiers de commande ;
- Réseaux aérauliques et hydrauliques ;
- Les armoires et coffrets électriques dédiés au CVC ;
- Clapets et volets coupe-feu asservies ou à fusibles ;
- Les dispositifs ENR (capteurs solaires thermiques, autres) ;
- Le désenfumage mécanique;
- Les exutoires de désenfumage ;
- Le dégraissage des conduits des hottes Cuisine et extracteurs ;
- Les sorbonnes existantes et systèmes d'extractions ;
- Comptages ;
- La GTC ;
- L'ensemble des équipements de CVCD ;

4.3. Plomberies Sanitaires ECS – EF – EU – Ev – EP

- L'alimentation eau froide ;
- Les productions ECS indépendantes et centralisées par ballons électriques ou production centralisées ;
- La distribution ECS depuis toutes les productions ;
- Les appareils sanitaires et robinetterie terminale ;
- Le relevage EU et relevages autres EP ;
- Les réseaux eaux usées, eaux vannes et eaux pluviales (EU-EV-EP) ;
- Compteurs, disconnecteurs ;
- Les réseaux EFA adoucie pour les appoints d'eau technique, ecs et cuisine ;
- Les réseaux fluides EF-ECS pour les équipements de cuisine ;
- Les systèmes d'adoucissement (bac, pompes) ;
- Les systèmes de filtration d'eau des laboratoires ;
- L'ensemble des équipements de Plomberie Sanitaires ;
- Le curage et le débouchage des canalisations d'évacuation d'eau (EP, EU et EV) jusqu'au raccordement sur le collecteur du réseau public,
- Le ***Titulaire*** doit le changement des filtres et joints de robinetterie et de douche, la reprise d'étanchéité sur les tuyauteries, le débouchage des siphons des lavabos, siphons de sol, le suivi périodique des manchettes témoins ;
- La réfection de tous les joints silicone lavabos et douches.

4.4. Courants forts

- Les postes de transformation et les appareils centraux ;
- L'architecture de distribution et terminaux électriques ;
- Les éclairages intérieurs et distribution PC ;
- Les éclairages extérieurs, (Travaux en hauteur);
- Tous les tableaux et appareillages électriques y compris restaurant/cuisines ;
- Toutes les alimentations électriques spécifiques force ;
- Les onduleurs ;
- Les groupes électrogènes et environnement ;
- Le paratonnerre et parafoudres ;

4.5. Courants faibles

- Installation de détection intrusion,
- Installation de contrôle d'accès,
- Installation de vidéosurveillance,
- Installation de visio-interphonie,
- Installation de sonorisation,
- Installation de distribution TV.

4.6. Protection Incendie

- Système de sécurité Incendie (SSI):
- Le SSI est de catégorie A doté d'un système de détection de type 1 : l'ensemble du réseau et des équipements constituant ce système, et notamment :

- La centrale incendie,
  - Les détecteurs incendies,
  - Les déclencheurs manuels,
  - Les diffuseurs sonores,
  - Les organes d'asservissements, de relayage et de réarmement,
  - Les dispositifs actionnés de sécurité (DAS)

4.7. Ascenseurs

Les différents ascenseurs et montes charges sont à maintenir au titre du présent marché. Cela concerne :

- Ascenseurs
- Monte charges

4.8. Portes et Portails Automatiques

- Les portes extérieures automatiques (sous Contrôle d'accès) périphériques du bâtiment et participant à la Sûreté du site ;
- Les sas automatiques (entrée public, personnel et gardes à vues);
- La porte sectionnelle et le rideau métallique du parking sous-sol ;
- Les barrières automatiques et bornes escamotables de l'entrée principale des voitures;

4.9. Second Œuvre

Les fenêtres et portes intérieures ou extérieures,

- Les stores,
  - tous les équipements permettant le fonctionnement normal des éléments cités ci-dessus :
    - ferme-porte, poignées, crémones, butées de portes, charnières, paumelles, pivots, glissières, gâches électriques, serrures motorisées, ventouses électromagnétiques, digicode, quincaillerie motorisée, serrures à clés, etc…,
- Les faux-plafonds,
- Les revêtements des murs et des sols,
- Les clôtures et portillons piétons,
- Les bancs.

4.10. Espaces verts

L'entretien courant est à prévoir, autant de fois que nécessaire, pour :

- La tonte des pelouses; environ 6 fois part an
- La taille des végétaux (arbustes, haies…) ;environ 1/2 fois part an

- Le ré-engazonnement, l'épandage d'engrais ;
- Le désherbage, le ramassage des feuilles; environ 1 fois part an
- Le soufflage des allées à chaque passage ;
- Il sera prévu le traitement des haies contre les maladies.
- Évacuation des déchets sur plateforme agrée.
- Passages toutes les 3 semaines selon les saisons.

4.11. Limites de prestations

Les fournitures des énergies et fluides (eau, gaz, fod, électricité, chaud froid urbain, etc.) sont à la charge du *SGAMI*.

Les limites d'intervention du ***Titulaire*** du présent marché sont les suivantes :

- Électricité : immédiatement en aval du comptage des postes de livraison ou du comptage du site.
- Eau de ville : en aval des compteurs d'eau pour l'alimentation,
- Évacuations eaux pluviales, usées, vannes : immédiatement en amont du raccordement sur le collecteur du réseau Public pour les évacuations,
- Les énergies et fluides : à la charge du ***Client***, notamment le carburant pour le Groupe Électrogène. Cependant, le ***Titulaire*** doit vérifier les niveaux, faire un relevé des consommations et alerter en cas de besoin.
- Gaz de ville : immédiatement en aval du compteur/ détendeur du fournisseur
- Équipements informatiques et radio : exclus

5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

5.1 Maintenance

Les opérations de maintenance relèvent des niveaux de la norme Afnor FD X 60-000 décrite à l'article 1.3, portant sur la maintenance préventive, curative. Elle intègre a minima les exigences des fiches de prestation en **Annexe 3**.

Le ***Titulaire*** propose les gammes de maintenance minimales afin de répondre à son obligation de résultats. Celles-ci peuvent être renforcées, le cas échéant, par des fréquences plus rapprochées pour respecter les impératifs spécifiques de maintenance de certains équipements.

Ces fréquences de passage supérieures sont incluses au forfait du présent Contrat dans le cadre de l'obtention des résultats contractuels.

Les prestations de maintenance de base compris dans le forfait concernent la main d'œuvre et les déplacements (dont sous-traitants), y compris matériels et outillages et moyens de levage exceptionnels **(nacelle, plateforme élévatrices,...)**, de toutes les interventions de maintenance préventive et corrective jusqu'au niveau de maintenance 3.

5.1.1 Maintenance préventive

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances de matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle.

Pour les installations et équipements des sections techniques n°1 à n°10, le ***Titulaire*** doit :

✓la maintenance préventive systématique et conditionnelle de niveau **1 à 3** pour les installations et les équipements.

Ne sont pas compris dans le forfait les travaux de maintenance de niveau 4 et 5 . Ces prestations feront l'objet de devis conforme au BPU.

5.1.1.1 Maintenance préventive systématique

La maintenance préventive systématique permet :

- d'éviter la détérioration d'un organe principal, par le remplacement d'un sous composant,
- de diminuer les risques d'avaries ainsi que les coûts résultant de l'indisponibilité de l'équipement,
- d'accroître la sécurité des biens et des personnes,
- d'effectuer dans des conditions idéales des tâches préparées, et donc de gagner du temps.

5.1.1.2 Maintenance préventive conditionnelle

La maintenance préventive conditionnelle est une maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé révélateur de l'état de dégradation d'un bien.

Elle permet de programmer en fonction de certains indicateurs (témoins d'usure, temps de fonctionnement, auto-diagnostic) le remplacement d'éléments composant un équipement en limitant ainsi les coûts en temps et en pièces ainsi que les pertes de production dues aux arrêts des installations.

Le respect de la programmation des maintenances, en termes de délais et de prestations, est un élément essentiel du Contrat. Le ***Titulaire*** s'engage à réaliser ou faire réaliser la maintenance préventive systématique pendant les horaires d'ouverture du site. (8h00 - 18h00 du lundi au vendredi).

5.1.1.3 Planification de la maintenance annuelle

Le ***Titulaire*** doit établir, lors de la prise en charge, un planning de maintenance préventive pour ses interventions et celles de ses éventuels sous-traitants.

Ce plan de maintenance doit être mis à jour annuellement.

Le respect du planning de maintenance préventive sera vérifié périodiquement. Le retard sera analysé dans le rapport d'activité. Le ***Titulaire*** précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés.

5.1.2 Maintenance corrective

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation constatée soit par le ***Titulaire***, soit par le RSEM et communiquées via des fiches d'intervention.

La maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention : le dépannage ou la réparation.

Dépannage :

Il s'agit d'intervention consistant en une remise en état de fonctionnement effectuée in situ, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère « provisoire ».

Réparation :

Il s'agit d'intervention faite in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

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. 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.

5.1.2.1 Maintenance corrective incluse au forfait

Une opération de maintenance corrective sera définie selon son niveau de maintenance corrective (cf. NFX 60 000) et le montant unitaire des pièces à mettre en œuvre.

Le tableau ci-dessous indique pour quel type d'opération corrective, le ***Titulaire*** doit fournir les pièces et la main d'œuvre dans le cadre forfaitaire.

Opération répondant aux conditions suivantes :		**Pièces à fournir**	**Main d'œuvre***
Sections techniques n°1 à n°10 : Opération de niveau 1 à 3	Si fourniture de pièce d'un prix unitaire** tous rabais et remises déduites inférieure à **500 €HT**	Inclus dans le forfait	Incluse dans le forfait

(*) la main d'œuvre comprend également les frais liés :

- aux déplacements
- aux moyens de transport, de levage, de manutention et d'accès (hors nacelle motorisée et hors moyens de levage motorisés)…

- à l'outillage nécessaire
- aux produits de nettoyage, chiffons…
- à l'évacuation et le traitement des déchets générés
- au suivi administratif, au balisage, à l'accompagnement éventuel du sous-traitant…
- etc.

(**) par prix unitaire entendre le prix net Hors taxe d'une pièce incluant les rabais et remises

Modalités de déclenchement :

Les interventions correctives incluses au forfait seront déclenchées :

- soit lors des visites et des rondes sur site par le ***Titulaire***,
- soit sur demande du RSEM, ou son représentant désigné,

Pour chaque intervention, le ***Titulaire*** devra remplir une fiche anomalie, au plus tard 48 h après le début de l'intervention, décrivant les éléments suivants :

- les causes de l'incident, de la panne, ou du désordre,
- les dispositions prises, tant provisoires que définitives,
- dans le cas de travaux hors forfait, la description des travaux et/ou des solutions techniques envisageables, associés à un devis.

5.1.2.2 Maintenance corrective hors forfait

Celle-ci sera réalisée sur devis détaillés et acceptés qui feront l'objet d'un bon de commande (Délais de fourniture et d'intervention inclus dans l'offre).

Pour les prestations ne figurant pas au forfait, le ***Titulaire*** doit remettre un devis dans les délais indiqués au CCTP, le cas échéant, ou dans les délais indiqués par la Personne Publique. Les prestations ne figurant pas au forfait sont effectuées, d'une part, sur la base de taux horaires par qualification et selon les périodes d'intervention et, d'autre part, sur la base de coefficients de peines et soins affectés aux fournitures et pièces ou aux prestations sous-traitées (selon le cas). Ces taux horaires et coefficients sont indiqués dans le Bordereau de Prix unitaire annexé à l'Acte d'Engagement.

Ce coefficient comprend tous les frais du titulaire pour la réalisation de la prestation : relevé sur place, rédaction du devis, gestion et suivi des sous-traitants, réception…

Les prestations concernées sont principalement :

- La fourniture et pose des pièces de rechange au-dessus du seuil de **500 € HT** ;
- Les travaux de modernisation ou de mise en conformité des équipements avec les
- règlements applicables ;
- Les travaux de transformation, de restructuration ou de modification des ouvrages.

Sur chaque devis remis, le ***Titulaire*** doit obligatoirement indiquer :

- Le délai de fourniture des pièces.
- Le délai d'intervention.
- Le degré d'urgence de la prestation.
- Le prix unitaire d'achat, toute remise déduite, de chaque désignation (pièce ou prestation sous-traitée), le coefficient applicable ; pour attester du montant d'achat, le devis du fournisseur et/ou du sous-traitant doit être obligatoirement joint au devis du ***Titulaire***.

5.2 Gestion du stock

5.2.1 Consommables et pièces de rechange

Tous les ingrédients, consommables et fournitures nécessaires à l'entretien, aux essais et au bon fonctionnement des équipements sont à la charge intégrale du ***Titulaire***.

A titre d'exemple, sont concernés :

- les ingrédients : fluides frigorigènes, huiles, produits de traitements d'eaux, sel, etc...
- les consommables et fournitures nécessaires à l'entretien : ampoules (et tous les types d'éclairage), néons, starter, transformateurs, filtres, courroies, roulements, garnitures, pochettes de joints, éclairage normal et secours (y compris éclairage portatif), etc.
- les pièces de rechanges : blocs d'éclairage de secours (autonomes ou non), piles, batteries (sauf batteries des onduleurs), etc.

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

Le ***Titulaire*** s'assure de la disponibilité de toutes pièces qui entrent dans la composition des équipements à sa charge.

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 l'adapte en nature et en volume pour répondre à tout moment à ses obligations de résultats. Il ne pourra notamment pas se prévaloir d'un délai.

5.2.2 Stock de pièces de consommables

Un stock de matières consommables et pièces détachées est à constituer. **A partir de la liste des pièces gérées en stock, le *Titulaire* établit tous les mouvements d'entrées et de sorties de ces pièces. Ces informations sont saisies dans la GMAO. Toute sortie du stock doit être intégré au rapport d'intervention pour la pièce en question.**

Sont considérés comme pièces gérées en stock, les matériels qui permettent d'accélérer les interventions du ***Titulaire*** soit parce que la pièce représente un élément stratégique pour la continuité de fonctionnement soit parce que les délais d'approvisionnement ne permettraient pas au ***Titulaire*** de respecter les clauses du Contrat.

La liste des matériels constituant le stock est de la seule responsabilité du ***Titulaire*** qui ne peut se prévaloir d'une pièce manquante dans le stock de première urgence pour justifier d'un dépassement des délais contractuels d'intervention, sauf si le cas de force majeure est invoqué.

A titre d'exemple, sont concernés :

▪ Les ingrédients : fluides frigorigènes, huiles, produits de traitements d'eaux, sel, etc.

▪ Les consommables et fournitures nécessaires à l'entretien : ampoules (et tous les types d'éclairage), néons, starter, transformateurs, filtres, courroies, roulements, garnitures, pochettes de joints, éclairage normal et secours (y compris éclairage portatif), etc.

▪ Les pièces de rechanges : blocs d'éclairage de secours (autonomes ou non), piles, batteries (sauf batteries des onduleurs), etc…Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés au terme de leur durée de vie ou en cas d'inaptitude à rendre le service pour lequel ils ont été mis en œuvre.

Le ***Titulaire*** s'assure de la disponibilité de toutes pièces qui entrent dans la composition des équipements à sa charge;

Ce stock, basé sur la liste prévisionnelle fournie par le ***Titulaire*** au démarrage du marché, est disponible soit sur le site (un local mis à disposition), soit dans les ateliers du ***Titulaire***, soit chez l'un de ses fournisseurs proches du site.

Le ***Titulaire*** s'interdit tout recours auprès du Pouvoir Adjudicateur du fait de la non-adaptation d'une pièce ou de l'insuffisance du stock.

Le stock constitué sur site est exclusif aux appareils du site. Il ne sera pas toléré de magasin d'îlot pour les besoins externes du ***Titulaire***.

Le ***Titulaire*** constitue et gère ce stock sous sa propre responsabilité, tous les frais en découlant étant réputés inclus dans le montant forfaitaire.

Dans le rapport mensuel d'activité, le ***Titulaire*** remet la liste des pièces de rechange utilisées au cours du mois précédent, avec la désignation, la codification complète des pièces utilisées ainsi que le lieu de l'utilisation.

5.3 Pilotage du marché

5.3.1 Prise en charge

Cet élément de mission a pour objet de mettre en œuvre le plus rapidement possible et le plus efficacement possible les prestations dues au titre du présent contrat.

Les prestations correspondantes sont réalisées par l'équipe méthode/qualité du ***Titulaire*** en collaboration avec une partie du personnel prévu au contrat.

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

A la prise en charge des installations, le ***Titulaire*** ne peut faire valoir des oublis des entreprises qui ont réalisé ou entretenu auparavant les installations dans les domaines du réglage, des finitions, ou du nettoyage pour se soustraire à son obligation de résultats et au maintien en parfait état de propriété des équipements.

La prise en charge devra se dérouler **deux mois (60 jours)** avant la fin du contrat de maintenance précédent, en présence du précédent mainteneur, afin de bénéficier d'une période de chevauchement assurant la passation entre les deux parties. Cette période de passation de deux mois ne correspond pas aux heures de maintenance préventive dues par l'ancien ***Titulaire***. **Il convient que le nouveau mainteneur doit assister au minimum à deux réunions de maintenance sur site avec l'ancien mainteneur.**

La mission de mise en place comprend :

- l'organisation et la mise en place des intervenants prévus pour le contrat,
- la prise de connaissance par les intervenants, des prestations et des obligations de résultats demandés,
- la formalisation d'un document d'aide à la conduite et de fonctionnement des installations techniques du site,
- la mise en place des outils et des moyens pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour la mesure et l'analyse des réseaux électriques courants faibles et courants forts, hydrauliques et aérauliques, etc.),
- l'exécution d'une campagne de mesure systématique des performances nominales des équipements considérés comme essentiels (cf. Article 13).
- l'organisation et la mise en place de la maintenance sur la GMAO (initialisation complète des données permettant le fonctionnement de la GMAO),
- la mise à jour du stock de matériels renseigné sur la GMAO,
- l'élaboration de l'ensemble des documents de maintenance (fiche de conduite, rapport d'exploitation, base de données structurée des matériels, gammes et tâches de maintenance, etc.), l'organisation et le classement de l'ensemble des plans et documents des installations fournis par le Pouvoir Adjudicateur,
- la mise en place d'un outil de suivi des prestations (technique et financier) selon les garanties de résultats exigées,
- l'élaboration et la mise en place des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations de maintenance.
- la constitution d'un rapport de prise en charge des installations, intégrant l'état des lieux des matériels et des installations avec photographies numériques.

Ces prestations sont entreprises dès la prise en charge du contrat et réalisées dans un délai de **deux (2)** mois. La fin de la prise en charge est formalisée par la signature d'un procès-verbal entre le Pouvoir Adjudicateur et le ***Titulaire*** avec les principaux livrables ci-dessous :

	Objectifs	Livrables
Cohérence des éléments du Cahier des charges par rapport à la réalité du Site	Ajustement de l'inventaire des installations, équipements, matériels et stocks de pièces détachées, des périmètres de prestations du Contrat	▪ Liste ajustée des équipements, installations et prestations ▪ Traitement des écarts éventuels ▪ Quitus de validation

Connaissance du Site	Inventaire et état des lieux des installations, équipements.	▪ Rapport d'état des lieux et listing exhaustif de l'inventaire des installations, équipements ▪ Plan correctif pour remise en état
	Inventaire documentation technique (procédures, plans, schémas, notices techniques…)	▪ Rapport d'état des lieux et listing exhaustif de l'inventaire documentaire ▪ Plan correctif pour remise en état
	Inventaire et état des lieux des locaux et des moyens mis à disposition par le ***Client***	▪ Fiche inventaire du matériel à disposition par le ***Client***
	Inventaire du matériel mis en place par le ***Titulaire***	▪ Fiche inventaire du matériel mis en place par le ***Titulaire***
	Inventaire du stock de pièces mis à disposition du ***Titulaire***	▪ Fiche inventaire stock et valorisation
	Point sur les vérifications et contrôles réglementaires	▪ Etat des lieux des vérifications et contrôles réglementaires
Organisation des prestations	Maîtrise des prestations non sous-traitées : personnel, organisation, présence, procédures, astreinte, indicateurs de performance et de qualité, plan de prévention, formation personnel / équipe d'astreinte…	▪ Plan d'Assurance Qualité (procédures d'exploitation, modes opératoires, **pointeuse**, plan de prévention signé, habilitations, livret d'astreinte, grille de contrôles avec indicateurs, planning prévisionnel, rapports d'activité…) ▪ Synthèse des prestations sous-traitées ▪ Dossier d'agrément des sous- traitants conformément aux prescriptions du marché public
Relation avec le ***Client***	Relation avec le ***Client*** établi Dispositif de rencontre en place	▪ Compte rendu de réunion ▪ Relevés de décisions ▪ Suivi des actions / points en suspens
Relation occupants	Mise en place d'un système de communication validé par le ***Client***	▪ Présentation orale des prestations aux représentants des différents occupants ▪ Brochure info services ▪ Affichage d'informations

Systèmes d'information	GMAO : - paramétrage des gammes, - planification du plan de charge, - formation des techniciens, - fonctionnement nominal et effectif.	▪ Remise des gammes de maintenance dans le format adapté à la solution ▪ Planning maintenance préventive ▪ Démonstration en fonctionnement effectif et nominal ▪ Liste du stock de matériels
	Outil demandes d'intervention : - formation des collaborateurs	▪ Sans objet
	Rapport d'activité : - élaboration de la trame du reporting par le ***Titulaire*** - validation de la trame par le ***Client***	▪ Trame des rapports d'activités
Plan de Continuité d'Activité	Élaboration de la trame du plan de continuité par le ***Titulaire***	▪ Remise et présentation d'un plan de continuité des activités
Dossier d'Exploitation et de Maintenance	Mise en place d'un dossier d'Exploitation et de Maintenance	▪ Plan de classement ▪ Procédure de gestion de la documentation ▪ Proposition de traitement des écarts éventuels

5.3.2 Enregistrement de la prestation

L'enregistrement de la prestation correspond aux différentes exigences suivantes :

Exigences réglementaires :

Dans le cadre du marché, le ***Titulaire*** met en place et instruit tous les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables aux équipements couverts par le marché.

Sans être exhaustif les documents concernés sont les suivants :

- main courante permettant d'enregistrer les évènements importants,
- fiche de contrôle d'étanchéité pour les disconnecteurs,
- livret pour les portes automatiques, portes de parking,
- fiche d'intervention pour la manipulation des fluides frigorigènes et certificat d'étanchéité des circuits frigorifiques,
- le registre des essais groupe électrogène,
- les essais SSI, et matériel de lutte contre l'incendie,
- livret de centrale d'air,
- cahier de suivi de l'éclairage de secours,
- fiche d'ordre de manœuvre, attestation de consignation et de fin de travaux,

- registre de sécurité : mise à jour pour les équipements et installations objet du présent marché,
  listing des fiches « Garantie Parfait Achèvement »
- etc.

Exigences liées au besoin de traçabilité :

Le ***Titulaire*** enregistre l'historique des prestations réalisées sur le site et les installations comprenant pour chaque équipement, la date et la nature de l'intervention ainsi que les pièces remplacées.

Certains enregistrements complémentaires relevant de la conduite et de l'exploitation sont également mis en place :

➢ relevé de comptages,
➢ fiche de ronde,
➢ fiche de suivi des caractéristiques et des performances.

Le ***Titulaire*** met en œuvre les moyens nécessaires à ce que l'ensemble de ces informations soient accessibles via sa GMAO par le RSEM, ou son représentant désigné.

5.3.3 Réunions

En complément des échanges réguliers destinés à traiter les points de l'activité courante de l'exploitation sont prévues :

Une **réunion mensuelle** est prévue entre le Pouvoir Adjudicateur et le ***Titulaire***. Cette réunion permet d'aborder les actions et points particuliers de l'exploitation. La **réunion mensuelle** d'activité est organisée par le ***Titulaire***, qui transmettra un compte-rendu au Pouvoir Adjudicateur.

Le ***Titulaire*** transmet mensuellement à la Personne Publique, et au plus tard 5 jours ouvrés après la fin du mois considéré, un **rapport d'activité** lui permettant de mesurer le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Cette réunion a notamment pour objet de :

- analyser l'activité de la période précédente et identifier des actions préventives ou correctives le cas échéant,
- informer sur les chantiers ou événements prévus pour la période à venir,
- analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir,
- identifier les plans d'actions suite à un non-respect des engagements contractuels et/ou confirmer l'application de pénalités.

Une **revue annuelle d'activité** est organisée une fois par an **à date anniversaire du contrat** (« **Réunion Annuelle d'Activité** ») par le ***Titulaire*** en présence des personnes prévues lors des Réunions Mensuelles d'Activité ainsi que le Représentant du Pouvoir Adjudicateur et le Représentant du ***Titulaire***. A la demande du Pouvoir Adjudicateur, un représentant des services ingénierie et/ou commercial peut participer à cette réunion.

Lors de la Revue annuelle d'activité, sont analysés le Rapport Annuel d'Activité et le Plan de Progrès. Ces réunions ont notamment pour objet de :

- analyser les indicateurs de la période écoulée en termes de respect des engagements contractuels,
- valider les plans d'optimisation et plans de progrès proposés et définir un planning de mise en œuvre le concernant,
- analyser les conseils donnés par le ***Titulaire*** (relatifs notamment à la réglementation, la conformité, l'hygiène, la sécurité, la santé, l'environnement et les nouvelles technologies),
- analyser la nécessité d'un éventuel avenant contractuel suite à des modifications importantes dans le contenu ou l'exécution des prestations,
- informer sur les aspects stratégiques notamment des organisations respectives ainsi que les projets ou chantiers importants prévus dans les périodes à venir,
- analyser le respect des budgets et les dépenses,
- définir d'éventuelles actions d'amélioration ou animations des équipes respectives autour de thèmes d'exploitation ou de difficultés récurrentes,
- arbitrer des points restés exceptionnellement en litige lors des réunions mensuelles.

L'ensemble de ces dispositifs (fréquence et la liste des participants) peut être révisé lors de la Phase de Prise en Charge ou à tout moment par le Pouvoir Adjudicateur.

5.3.4 Reportings

Rapport d'activité mensuel :

Le ***Titulaire*** transmet mensuellement à la Personne Publique, et au plus tard 5 jours ouvrés après la fin du mois considéré, un rapport d'activité lui permettant de mesurer le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Il comprend à minima, les éléments suivants :

- La liste des événements affectant le Site et notamment le taux d'occupation du Site, les périodes de travaux et les installations et ouvrages du Site,
- Les chiffres clés de l'activité et le suivi des consommations d'énergie et des **consommables** sur 3 ans afin de mesurer l'évolution ou toute anomalie potentielle,
- Les faits marquants,
- Le bilan des opérations de maintenance préventive réalisées en regard de celles planifiées,

- Le récapitulatif des éventuels retards de maintenance préventive et les dispositions prévues pour y remédier,
- La présentation du planning préventif M+1,
- La disponibilité des installations,
- La répartition des temps correctifs / préventifs,
- La synthèse des appels de dépannage et de demandes d'intervention,
- Le suivi des demandes d'intervention,
- Les appels d'astreinte et les dispositions correctives prises,
- Le suivi du stock,
- Le suivi économique du contrat (forfait, devis hors forfait),
- Une analyse des risques inhérents aux retards de maintenance préventive,
- L'avancement des maintenances et contrôles réglementaires,
- Le suivi des levées de réserves et des mises en conformité,
- Les rapports de visites des sociétés spécialisées,
- Les modifications de programmation de fonctionnements et leur incidence,
- Les paramètres, analyses et mesures nécessaires qui justifient le fonctionnement optimum des installations dans le cadre de l'hygiène, de la sécurité, de la santé, de l'environnement et de la performance.
- Le suivi des pénalités

Ces rapports doivent fournir toutes les propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations, la sécurité de fonctionnement des équipements, les consommations énergétiques, etc.

Rapport trimestriel d'activité :

Lors de la réunion trimestrielle, en complément des thèmes abordés en réunion mensuelle, un point spécifique est consacré aux pénalités. À cet effet, le ***Titulaire*** transmet trimestriellement, à la Personne Publique, un rapport présentant par indicateur, le calcul des pénalités applicables. Ce rapport est transmis au plus tard, 5 jours ouvrés après la fin du trimestre considéré

Bilan d'activité annuel :

Tous les ans, le ***Titulaire*** rédige un rapport annuel qu'il remet au ***Client*** en vue de la Réunion Annuelle d'Activité. Au travers de ce rapport, le ***Titulaire*** établit un bilan détaillé des Missions, en termes notamment, de périmètre, et d'organisation.

Ce bilan, dont la structure est proposée au ***Client*** pour validation, doit faire apparaître au minimum les rubriques suivantes :

- Les faits marquants et les difficultés d'exploitation,
- La synthèse annuelle des indicateurs d'activité,
- La synthèse des éventuelles non conformités et proposition de remise en conformité,
- Les résultats des autocontrôles des prestations et des enquêtes de satisfaction,
- La synthèse annuelle des indicateurs de performance soumis à pénalité,
- Le rapport des études spécifiques,
- Le bilan des travaux réalisés ou en cours,
- L'analyse globale des coûts (hors forfait),
- **L'inventaire technique à jour, avec une indication de l'état de chaque matériel (état visuel et de fonctionnement, obsolescence, etc.). Ce recensement concernera tous les**

corps d'état. Une attention particulière sera portée à cet inventaire l'année précèdent la fin du contrat,

- Une synthèse des interventions hors forfait (nature, montant…),
- Une proposition d'amélioration et de travaux à planifier
- Le planning prévisionnel de maintenance préventive pour l'année suivante.

Les réunions et points réguliers sont indiqués ci-après, avec leur fréquences et les interlocuteurs attendus :

THÈME ABORDE	TITULAIRE			PERSONNE PUBLIQUE
	Responsable agence	RTA	Technicien référent	
Point occasionnel Réunion à la demande de l'une des parties	Si besoin	Si besoin	X	X
Réunion mensuelle Le Titulaire présente son activité et adresse un rapport mensuel au RSEM	Si besoin	X	X	X
Réunion trimestrielle Le Titulaire présente son activité et adresse un rapport avec le calcul des pénalités au RSEM	Si besoin	X	X	X
Réunion annuellement Bilan annuel, Revue et plan de progrès, ajustement des Plans de maintenance	X	X	X	X

5.3.5 Traitement des demandes d'intervention

Le ***Titulaire*** assure la prise en compte de toutes les demandes d'intervention qui lui sont formulées dans le cadre de ses obligations. Le ***Titulaire*** doit garantir :

- la bonne réception des demandes par les utilisateurs habilités,
- le traitement dans les délais définis,
- la traçabilité des actions réalisées, (solution palliatives, résolution partielle,…)
- la clôture de la demande.

Le ***Client*** a toute liberté pour utiliser l'un de ces moyens sans qu'une obligation ne lui soit imposée de recourir préférentiellement à l'un des outils proposés.

Le ***Titulaire*** prend en charge l'ensemble des frais afférents y compris ceux de communications entrantes et sortants (ex : numéro vert, etc.).

Quelle que soit la solution retenue, le ***Titulaire*** assure la traçabilité de toutes les demandes d'intervention émises, à savoir :

- L'enregistrement pour chaque demande d'intervention : nature, objet, équipements concernés, criticité, date et heure de début, date et heure de fin, les opérations effectuées, les matériels remplacés, etc. ;
- Le suivi du nombre d'interventions par domaine technique;
- L'analyse comparative des délais d'intervention, de remise en état provisoire et de remise en état définitif effectifs au regard des délais contractuels.

Dès sa saisie, un enregistrement (signalement ou demande d'intervention ou question) est déclaré « ouvert », le délai demandé par le ***Client*** ou le délai contractuel est enregistré. L'enregistrement est référencé. L'enregistrement reste « ouvert » tant que la solution curative définitive n'a pas été mise en œuvre et que le ***Client*** n'a pas confirmé sa satisfaction par validation de la demande de clôture alors émise par le ***Titulaire***.

À ce titre, le ***Titulaire*** prévoit pour chaque enregistrement les 3 types de délais contractuels en cohérence avec les exigences décrites dans le présent Tome. Le ***Client*** peut accéder à tout moment à toutes informations, que l'enregistrement soit ouvert ou fermé.

La définition des défaillances ou défauts et leurs délais de traitement sont définis à l'article 6 du présent CCTP. Le ***Client*** est le seul à arbitrer l'urgence ou la nécessité des interventions. L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais est intégrée dans le rapport d'activités.

Lors des réunions trimestrielles, le ***Titulaire*** présentera les principales obligations de résultats de son marché en précisant en cas de non-respect le montant des pénalités afférentes.

Les modalités de déclenchement des demandes d'intervention seront précisées au démarrage du marché.

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention est un indicateur :

- de la qualité de la maintenance préventive,
- de l'efficacité des interventions correctives,
- du niveau de réactivité et de compétence du ***Titulaire***, ainsi que de son aptitude à la communication et à la pédagogie auprès des utilisateurs.

Pendant les heures ouvrées, et afin de palier à tout dysfonctionnement du portail le ***Titulaire*** met en œuvre un numéro d'appel d'urgence.

L'ensemble des délais d'intervention est défini dans le paragraphe 6.4 ci-après.

En dehors des heures d'exploitation, l'astreinte est sollicitée pour les incidents relevant de ce type d'intervention.

5.3.6 Gestion de la base documentaire technique

Le ***Titulaire*** assiste le Pouvoir Adjudicateur dans le suivi de la gestion documentaire immeuble avec pour objectif de tracer et de maintenir à jour les bases de données documentaires. Le ***Titulaire*** assure une mission de gestion de la documentation technique nécessaire à l'exploitation et à la réalisation des prestations confiées dans le cadre du contrat.

La documentation technique inclut notamment :

- les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE),
- les Dossiers d'Interventions Ultérieures sur les Ouvrages (DIUO),

- les livrets sanitaires,
- les plans de masse et synoptiques techniques, les notices d'exploitation et de maintenance existantes,
- les derniers rapports d'exploitation techniques (main courante, inventaire GMAO, cahier de consignes),
- les copies des rapports de maintenances réglementaires,
- les rapports d'audits,
- et d'une manière générale, tous les documents permettant la bonne exploitation du site en totale conformité avec les réglementations, les normes et les législations en vigueur.

Dans ce cadre, le ***Titulaire*** doit :

- la mise à jour systématique en cas de changement de périmètre, d'équipement,
- la mise à jour systématique des plans techniques des installations dont il a la charge lors de modifications réalisées par ses soins,
- la récupération et conservation des plans techniques des installations suite à des modifications réalisées par le Pouvoir Adjudicateur,
- la mise à disposition d'un inventaire à jour des documents confiés par le Pouvoir Adjudicateur pendant la période d'exécution du Contrat,
- la constitution d'un Dossier d'Exploitation et de Maintenance (DEM), lequel comprendra entre autres toutes les informations nécessaires à la conduite des installations et aux interventions d'urgence :
  - ✓ localisation des principaux équipements et locaux techniques,
  - ✓ situation des organes de coupures électriques, hydrauliques et aérauliques,
  - ✓ synoptiques et diagrammes des réseaux techniques,
  - ✓ paramètres de conduites des installations,
  - ✓ procédures d'urgences.

Tous ces documents sont consultables sur le site ou sur un stockage informatique à distance sur demande expresse du Pouvoir Adjudicateur. Le ***Titulaire*** veille à indiquer le local où ils seront disponibles afin que le Pouvoir Adjudicateur puisse en disposer au besoin.

Une sauvegarde des documents au format papier et électronique est réalisée chaque trimestre et transmise au ***Client*** chaque année. Ces documents doivent être mis à jour tout au long du contrat afin d'assurer une transmission fiable des documents dans la phase de Réversibilité.

L'année précédente la fin du contrat , le titulaire devra fournir lors de la réunion annuelle, la mise à jours de l'inventaire des équipements (sous format informatique modifiable .xls ou .ods) pour permettre au Pouvoir Adjudicateur de préparer le dossier de consultation du nouveau marché.

5.3.7 Contrôles réglementaires

Le ***Titulaire*** assure la coordination des interventions de contrôles périodiques réglementaires réalisés par un organisme agréé, mandaté par le Pouvoir Adjudicateur pour les installations techniques définies en **Annexe 2**.

La liste des contrôles prévus à l'origine n'est pas exhaustive et peut être soumise à modification en fonction de l'évolution des installations ou des évolutions réglementaires.

En complément du suivi des contrôles périodiques obligatoires, le ***Titulaire*** doit :

- Se mettre en relation avec le bureau de contrôle choisi par le maître d'ouvrage,
- L'accompagnement des organismes de contrôle incluant d'éventuelles opérations de consignation ou démontage,
- L'analyse et la classification des anomalies et des réserves en fonction de leur degré d'urgence, notamment celles concernant la santé et la sécurité des personnes,
- La résolution des anomalies et réserves urgentes sont traitées immédiatement dans le mois après avis et confirmation du Pouvoir Adjudicateur. Dans tous les cas, le ***Titulaire*** est tenu d'informer le Pouvoir Adjudicateur des évolutions normatives et de proposer de nouvelles adaptations contractuelles si besoin est,
- La résolution des anomalies non urgentes émises par les organismes, et relevant du présent contrat, dans un délai maximum 3 mois après la réception du rapport selon le niveau de criticité de l'anomalie,
- La réalisation de devis pour la levée des anomalies ou les mises en conformité ne relevant pas du présent contrat,
- Le suivi régulier de la levée des anomalies et des réserves avec la tenue à jour et la transmission d'un rapport de suivi inséré dans le rapport d'activité mensuel,
- La veille réglementaire et le devoir de conseil sur le périmètre des installations et équipements confiés au titre du contrat,
- La mention des opérations de maintenance réglementaire dans le registre de sécurité,
- L'information sur l'évolution de la réglementation dans les domaines techniques liés à la prestation,
- L'adaptation du marché 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.

5.3.8 Propositions de travaux, de missions hors forfait, de devis ou d'études

Le Pouvoir Adjudicateur peut solliciter le ***Titulaire*** pour toute demande de prestations hors forfait et d'étude complémentaire pour :

- des petits travaux liés à l'exploitation, remplacement de matériel ou grosses pièces supérieur au montant du seuil défini à l'article **5.1.1 Maintenance préventive**,
- des prestations spécifiques hors Contrat,
- des travaux d'investissement.

Le ***Titulaire*** s'engage à remettre une étude détaillée pour chaque demande, présentant la solution préconisée de manière explicite et détaillée par poste d'intervention, ainsi que les coûts afférents par poste.

De manière générale, les délais de remise de l'étude sont les suivants :

- 5 jours ouvrés pour tout devis < 3 000 euros HT,
- 10 jours ouvrés entre 3 000 et 7 500 euros HT,
- 15 jours ouvrés au-delà.

5.3.9 Traitement de l'eau

Le ***Titulaire*** doit prendre toutes les garanties concernant :

Il réalise **une fois par an**, les analyses de l'eau de tous les réseaux : Ph, TH, TA, TAC, Fe++, etc. La fourniture et l'introduction des produits chimiques de traitement des eaux doivent être comprises.

- L'eau de remplissage des installations de chauffage et de climatisation ou rafraîchissement, traitement de l'eau de remplissage et de l'appoint d'eau si nécessaire. Désembouage si nécessaire.

- L'Eau Chaude Sanitaire.

Le ***Titulaire*** a la responsabilité du maintien des caractéristiques bactériologiques pour la totalité des équipements et ouvrages du site, dans le respect des valeurs réglementaires.

Le ***Titulaire*** :

- Assure les opérations de maintenance particulières liées à la prévention des risques en matière d'hygiène en référence aux préconisations de la Circulaire n°97/311 du 20/05/97 de la Direction Générale de la santé. Ces opérations seront conduites notamment dans le but de réduire les risques de développement des bactéries de type Légionella ;
- Réalise la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire selon l'arrêté du 1/2/2010 ;
- Réalise (hors période de puisage) une montée en température suffisante des réseaux ECS avec mise en circulation tous les mois ;
- Effectue au minimum deux fois par mois, sur les points d'eau peu utilisés du site, un puisage de volume suffisant pour effectuer le rinçage des portions de tuyauterie qui pourraient être stagnantes.

Ces opérations de maintenance seront tracées dans un registre et dans la GMAO .

Pour les installations et ouvrages placés sous sa responsabilité, le *Titulaire* fait procéder à des analyses bactériologiques annuelles sur chaque installation et ouvrage présentant un risque.

Cette prestation comprend :

- **La phase d'identification des points les plus défavorisés de chaque réseau**
- **3 prélèvements minimum effectués à chaque fois par un organisme agréé COFRAC .**
- **Les analyses des prélèvements effectués par un organisme agréé COFRAC.**

Les résultats des analyses bactériologiques feront l'objet de rapports écrits qui seront fournis à l'administration dans un délai d'1 semaine après réception de ces résultats.

En cas de constatation de désordre le ***Titulaire***:

- Procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes ;
- Réalise à ses frais et en quantité suffisante des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques.

Procédure en cas de constatation de désordres :

En cas de résultat supérieur à 250UFC/L et quand bien même le seuil de 1000 UFC/L ne serait pas dépassé, le ***Titulaire*** devra à ses frais réaliser une action corrective immédiate.

Dans ce cas, le ***Titulaire*** peut s'il le juge nécessaire ne mener qu'une action localisée.

Dans le cas de seuil dépassé supérieur à 1000 UFC/L, les actions curatives à mener doivent l'être immédiatement après la détection avec une action sur l'ensemble du réseau.

Traitements curatifs :

Nota : Afin de contrôler la qualité de l'eau distribuée, il est indispensable de réaliser des désinfections adaptées à chaque fois que cela s'avère nécessaire. Désinfection préventive en cas de travaux (remplacement d'équipement ou de réseau) et de maintenance périodique des installations. Désinfection curative en cas de contamination bactériologique (légionelles).

Dans le cadre du dépassement du niveau d'alerte (1000 UFC Legionella Pneumophila / litre d'eau) il convient :

Niveau de contamination	Consignes d'interventions
Niveau d'alerte 1000 UFC Legionella Pneumophila / litre d'eau	L'atteinte de ce niveau nécessite : - Vérifier l'origine des écarts par rapport aux résultats d'analyse antérieurs ; - Confirmer la contamination du réseau (nouvelles analyses) a) Contrôle de la boucle thermique b) Contrôle des débits de boucle c) Contrôle et relevés des températures d) Analyse de l'état des exutoires (flexible, joints, robinetterie, clapets …) -Traitement des défauts pour une remise en conformité par rapport aux différentes préconisations et règles fournies ; - Renforcer les mesures préventives de l'installation ; - Renforcer les contrôles jusqu'au rétablissement du niveau cible ;

Dans le cadre du dépassement du niveau d'alerte (10 000 UFC Legionella Pneumophilia / litre d'eau) il convient :

Niveau de contamination	Consignes d'interventions
10000 UFC Legionella Pneumophila / litre d'eau	L'atteinte de ce niveau implique : - L'interdiction immédiate des usages à risque (douches,…) afin de supprimer l'exposition des personnes ; - La mise en place d'actions curatives immédiates afin de faire chuter la concentration en légionelles ;

	- La recherche de défaillances potentielles dans les actions préventives ; - La recherche des changements intervenus au sein des installations (vacance, modification structurelles,...)

Le traitement curatif est au frais du *Titulaire*.

Le traitement pourra être de type choc thermique ou traitement choc.
Le RSEM se réserve le droit du choix de ce traitement après avoir reçu l'avis du ***Titulaire***. Dans le cas d'un traitement choc, le ***Titulaire*** doit s'assurer qu'aucun usager n'utilise l'ECS pendant le traitement et que les taux soient admissibles avant la remise à disposition de l'ECS aux utilisateurs. L'analyse d'eau sera transmise au RSEM.
Une fois ce traitement effectué, le ***Titulaire*** devra à ses frais une analyse complémentaire sur l'ensemble des points définis dans le cadre du suivi ou plus si cela s'avère indispensable pour prouver le rétablissement des seuils acceptés dans le cadre du présent suivi.

Si des analyses complémentaires étaient nécessaires par la suite, le RSEM les prendrait à sa charge.

Le ***Titulaire*** devra si cela lui semble nécessaire, conseiller le RSEM sur les éventuels travaux pour améliorer la qualité de l'installation.

Le ***Titulaire*** assurera également à ses frais la dépose des manchettes témoin, qui seront expédiées en laboratoire pour examen, et la pose des manchettes neuves.

5.3.10 Gestion des énergies

Le ***Titulaire*** organise et assure le suivi des consommations d'énergies et fluides. Il assure notamment la maîtrise des consommations : le suivi et l'analyse des consommations (variations saisonnières, améliorations, dérives excessives) ainsi que l'adaptation des procédures de conduite des installations le cas échéant.

Les consommations d'énergies et de fluides sont suivies par rapport à des objectifs définis avec le Pouvoir Adjudicateur et toute dérive constatée entraînera une action immédiate.

La présentation des suivis et de l'analyse des consommations peuvent se faire de la manière suivante :

- Consommations de l'année en cours, mensuelles et cumulées,
- Écarts par rapports aux objectifs et rappel des valeurs cibles,
- Comparatif par rapport aux exercices précédents, (N-1 et N-2)
- Intégration de données spécifiques extérieures ayant une influence directe sur les consommations telles que : DJU, T° extérieure…,
- L'adaptation des procédures de conduite des installations.

5.4 Moyens matériels

5.4.1 Outillage

Le ***Titulaire*** fournit à son personnel, sous sa seule responsabilité, l'outillage, nécessaire courant ou spécialisé, les appareils de mesure et de contrôle et l'ensemble des moyens conformément à la réglementation en vigueur nécessaire à la bonne exécution de ses prestations notamment :

- Petit outillage courant ou spécialisé,
- Appareils de mesure et de contrôle,
- Équipements de manutention,
- Échelles, échafaudages, plateformes élévatrices,
- Protections collectives et individuelles,
- PIRL (Plateforme Individuelle Roulante de travail Légère),
- PIR (Plateforme Individuelle Roulante).

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 doivent être maintenus au même titre que celui-ci.

Si ceux-ci ne sont pas à demeure, le ***Titulaire*** a à sa charge les moyens d'accès pour les travaux en hauteur, de manutention ainsi que les équipements de sécurité du personnel. Le ***Titulaire*** fait contrôler ces équipements en conformité avec les normes et réglementations en vigueur.

Le ***Titulaire*** veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant au Pouvoir Adjudicateur hors ceux qui sont mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché. Par exception, si de l'outillage et/ou des matériels appartenant au Pouvoir Adjudicateur sont prêtés au ***Titulaire***, celui-ci les met en œuvre sous sa propre responsabilité.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles fournis par le ***Titulaire*** sont à la charge du ***Titulaire***.

5.4.2 Conseil

Le ***Titulaire*** doit le conseil auprès du Pouvoir Adjudicateur dans les domaines concernés par le présent contrat.

Cela porte notamment sur :

- l'assistance à la gestion des contentieux, sinistres, constats, expertises, et la mise en place des mesures conservatoires,
- l'assistance à la gestion des contrats des concessionnaires,
- la veille réglementaire et le conseil dans les domaines de l'environnement, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates,
- la rationalisation du niveau de qualité des prestations, et l'optimisation du coût global d'entretien,
- le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des biens et des locaux,

- les propositions d'amélioration ou d'adaptation des installations, visant à l'amélioration du service rendu et/ou à la maîtrise et la réduction des dépenses en fluides et énergies,
- la création et la mise en œuvre des Plans de Continuité d'Activité **(article 3.1)** en cas de pandémie.

5.4.3 Assistance à la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et de demande d'intervention (DI)

Le ***Titulaire*** met en œuvre un système d'information intégré sur l'ensemble immobilier. Ce système permet de piloter ses activités de maintenance et d'exploitation au travers notamment de la Gestion des Demandes d'Intervention (DI) et Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur (GMAO).

Le ***Titulaire*** s'engage à alimenter et tenir à jour l'ensemble des données du système d'information relevant de son périmètre d'activité.

Le ***Titulaire*** doit à minima alimenter et tenir à jour les données suivantes :

Pour le module Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur (GMAO) :

- Caractéristiques et données des équipements et sous équipements
- Détail des interventions réalisées (préventif et correctif)
- Contenu des gammes de maintenance

Pour le module de Gestion des Demandes d'Intervention (DI) :

- Prise en compte des demandes d'intervention
- Saisie des rapports d'intervention
- Clôture des demandes d'intervention
- **Calcul des pénalités applicables**

Une notification de la bonne tenue des bases de données est réalisée dans le bilan d'activité annuel.

Des dispositifs (contrôles contradictoires, des audits externes,…) peuvent être mis en place afin de vérifier la cohérence des données transmises par le ***Titulaire***.

A la fin du marché, le ***Titulaire*** devra remettre l'ensemble des moyens de GMAO dans des conditions permettant une parfaite utilisation par son successeur. La base de données renseignée sera confiée à l'Administration sur un support de sauvegarde adapté (USB).

5.5 Conduite

La conduite et la surveillance des installations de l'ensemble des sections techniques sont assurées in situ et complétées à l'aide des installations de gestion technique.

Les visites d'inspection permettent de prendre en compte « de visu » les alarmes, défauts de fonctionnement ou d'aspect des équipements dont la maintenance est du ressort du ***Titulaire***.

La conduite et la surveillance des installations regroupent les prestations suivantes :

- la consultation du cahier de liaison et la prise en compte des demandes qui y figurent,
- la réponse aux demandes des utilisateurs,
- la mise en service, l'arrêt, la consignation, des équipements devant être en ou hors fonctionnement,
- le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,
- le suivi des indicateurs de conduite,
- le relevé des comptages,
- les purges, les vidanges et les appoints des réseaux,
- la prise en charge des opérations de première urgence,
- les interventions mineures d'entretien ou de dépannage (remplacement des voyants, fusibles, sources lumineuses…),
- les consignations d'installations pour les interventions de maintenance,
- les campagnes de mesures, de relevés et d'analyses,
- le contrôle du bon fonctionnement des équipements critiques,
- la vérification qu'aucun matériau ou installation ne puisse causer un danger pour un tiers,
- le contrôle régulier des services réalisés,
- le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,
- le réglage des installations et les opérations correctives faisant suites aux contrôles,
- le suivi des indicateurs de conduite,
- la réponse aux demandes des utilisateurs,
- le relamping du site,
- la prise en charge des opérations de première urgence,
- l'accompagnement des bureaux de contrôle, BET, et autres diagnostiqueurs,
- les interventions mineures d'entretien ou de dépannage.

Le *Titulaire* doit être présent sur site au moins une demie-journée, pour effectuer en priorité la maintenance préventive. Il pourra effectuer la maintenance curative en cas de déclenchement d'intervention pendant sa présence hebdomadaire sur site.

Les horaires d'intervention sont définis au chapitre 6.1.

Il a une parfaite connaissance des locaux et des installations et doit être capable de se rendre à tout moment et dans des délais brefs où une intervention s'avère nécessaire. Son personnel 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.

Au cours de l'année N, le ***Titulaire*** devra remettre un mois avant la date anniversaire un prévisionnel chiffré de travaux d'amélioration pour l'année N+1. Ce programme reprendra notamment les travaux non encore validés à la date de remise du rapport.

5.6 Performances techniques spécifiques à assurer

Le ***Titulaire*** doit assurer les prestations nécessaires à garantir les performances indiquées ci-dessous :

- Températures intérieures (hiver) :

- Stockage matériel, archives : + 12°C (+/-1°C)
- Local des scellés, atelier : + 15°C (+/-1°C)
- Bureau, hall d'accueil, salle de réunion, cellules GAV: + 19°C (+/-1°C)
- Locaux administratifs, sanitaires, restauration, repos : + 19°C (+/-1°C)
- Vestiaires et douches : + 22°C (+/-1°C)
- Local serveur, local technique : température + 22°(+/-1°C)

- Températures intérieures (été) :

- Local des scellés, atelier : sans objet
- Bureau, hall d'accueil, salle de réunion, cellules GAV : + 26°C (+/-1°C)
- Locaux administratifs, vestiaires, restauration, repos : + 26°C (+/-1°C)
- Sanitaires et douches : sans objet
- Local serveur, local technique : température + 22°(+/-1°C)

- Température de l'eau chaude sanitaire :

- Le ***Titulaire*** doit maintenir en permanence la température d'eau contractuelle (60°C minimum) au point de production/stockage et au minimum 50°C en tout point de distribution.

- Apport d'air neuf/Extraction : le renouvellement d'air doit être conforme à la réglementation.
- Débit d'air : doit être conforme aux valeurs indiquées dans les réglementations,
- Qualité de l'air : doit être conforme à la réglementation,
- Qualité de l'eau : doit être conforme à la réglementation,

Pour chaque équipement, le ***Titulaire*** doit suivre les performances des équipements et garantir les performances nominales fournies par les constructeurs. Le ***Titulaire*** enregistre les caractéristiques et les performances des équipements importants et des réseaux. Les éléments suivants sont donnés à titre d'exemple :

Équipements :

- Groupe frigorifique : (?P condenseur et CEF, analyse d'huile, etc…),
- Chaudières : (rendement, ramonage, etc.)
- Pompe : (débit et ?P),
- Ventilateur : (débit et ?P),
- Centrale de traitement d'air : (débit, ?P batterie, puissance batterie),

Réseaux hydrauliques :

- Réseaux d'eau techniques et sanitaires : caractéristiques physico-chimiques des fluides, état de corrosion ou d'entartrage canalisations, ballons, etc.

Électricité Courants forts :

- TGBT, armoire divisionnaire : analyse thermographique, mise à la terre, fonctionnement des disjoncteurs,
- Groupe électrogène : temps d'autonomie, intensité et tension de sortie, temps nécessaire au basculement d'alimentation normale en secourue, autonomie des batteries,
- Onduleur : temps d'autonomie, intensité et tension de sortie,
- Éclairage : intensité lumineuse, mise à la terre, temps d'allumage
- Éclairage de secours : temps d'autonomie,
- Réseau de masse : détection des courants de fuites,
- Paratonnerre : continuité du conducteur de descente. Valeur de la prise de terre

Ascenseurs – monte-charge :

- vitesse de déplacement, temps d'ouverture et de fermeture des portes, fonctionnement des alarmes,

Porte motorisée – portail motorisé :

- temps d'ouverture et de fermeture

5.7 Réversibilité

La Phase de Réversibilité permet d'assurer le recouvrement entre le ***Titulaire*** entrant et sortant. Elle permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise de l'activité par le Pouvoir Adjudicateur ou le ***Titulaire*** entrant.

La phase de réversibilité débute **2 mois avant la fin du Contrat**. **Les heures de prise en charge doivent être différenciées de celles de la maintenance préventive.**

Le ***Titulaire*** sortant s'engage à assurer le recouvrement avec le ***Titulaire*** entrant. Durant cette phase, le ***Titulaire*** sortant doit sans que cette liste ne soit exhaustive communiquer au Pouvoir Adjudicateur 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…),
- la liste des mots de passes (Centrale DI, GTC,…),
- l'historique des opérations de maintenances préventives et correctives
- les références des matériels consommables,
- la liste des matériels spécifiques,
- les éventuels relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation,
- les consignes particulières,

- les procédures et modes opératoires,
- l'ensemble de la documentation produite au cours du contrat.

Le ***Titulaire*** sortant s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations du Pouvoir Adjudicateur relativement à sa connaissance du Site, et de l'historique de sa gestion. **L'ensemble des documents doivent être transmis sous format lisible (odt ou ods).**

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

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

- des locaux mis à disposition (bureau…),
- des matériels, et/ou outillages mis à disposition,
- des opérations de maintenance préventive, de maintenance corrective, et des éventuelles opérations de travaux non terminés,
- des sinistres, et des garanties,
- des restitutions de stocks,
- des documents d'exploitation restitués,
- des restitutions des clefs des personnels du ***Titulaire*** sortant et de ses sous-traitants,
- des données issues des systèmes d'information (GMAO, DI, …)).

Les états des lieux de sortie sont annexés à un procès verbal qui est établi entre le Pouvoir Adjudicateur, les ***Titulaires*** entrant et sortant.

Le ***Titulaire*** sortant s'engage à remettre au Pouvoir Adjudicateur un plan d'amélioration issu de sa connaissance du site. Il propose notamment :

- la mise en place de matériels et équipements permettant l'amélioration des conditions de réalisation des prestations, aussi bien pour son personnel que pour les occupants du site, en termes :
  - d'amélioration des conditions de travail,
  - d'efficacité d'utilisation,
  - de baisse des consommations d'énergie et fluides,
  - de diminution des nuisances (notamment sonores),

- des solutions destinées à la mise en œuvre des meilleures pratiques et process en termes :
  - de mutualisation possible des prestations,
  - d'optimisation des prestations ou de leur supervision,
  - d'apport d'innovations et d'expertises métiers, de maîtrise des risques,

- des leviers d'économies :
  - massification des contrats de sous-traitance,
  - négociations commerciales avec les sous-traitants,
  - …

Le ***Titulaire*** sortant s'engage à remettre un dossier exhaustif du traitement de l'eau ayant eu lieu pendant toute la durée de son contrat, à savoir :

- le nombre d'analyses,
- leurs typologies,
- leurs périodicités et dates,
- leurs localisations,
- leurs résultats.

Durant le dernier mois de son contrat, un technicien représentant le ***Titulaire*** entrant participera à la maintenance du site et à la prise en charge des équipements progressivement.

La fin de la Réversibilité est formalisée par la signature d'un procès-verbal entre le Pouvoir Adjudicateur et le ***Titulaire*** sortant avec les principaux livrables ci-dessous :

<table>
<tr><th></th><th>Objectifs</th><th>Livrables</th></tr>
<tr><td>Planning de Réversibilité</td><td>Organiser la Réversibilité</td><td>Planning au début de la phase de réversibilité</td></tr>
<tr><td>Capitalisation</td><td>Plan de progrès et analyse de l'eau</td><td>Dossiers spécifiques</td></tr>
<tr><td>Supervision de la Réversibilité</td><td>Relation avec le Prestataire entrant établie</td><td rowspan="3">• Compte rendu réunion
• Relevés de décisions
• Suivi des actions / points en suspens</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Recouvrement avec le Prestataire entrant</td><td>Relation avec les Occupants</td></tr>
<tr><td>Relation avec Client</td></tr>
<tr><td>Remise de la documentation</td><td>Documentation produite au cours du contrat</td></tr>
<tr><td>Clôture de la fin de contrat</td><td>État des lieux de sortie</td><td>• États des lieux de sortie PV / Quitus de fin de Contrat
• Dossier de réversibilité</td></tr>
</table>

6. MODALITÉS D'EXÉCUTION

6.1 Permanence technique

Le Titulaire doit assurer une permanence technique sur site entre le lundi et le vendredi, (hors jours fériés), d'une demie journée.

1 technicien suppléant sera désigné pour pallier aux absences et éventuels imprévus du technicien référent.

Lors des jours fériés, la permanence technique sur site n'est pas requise.

Une demi-journée fixe hebdomadaire pourra être demandée par le pouvoir adjudicateur au démarrage du contrat. Auquel cas, si le jour de la maintenance tombe un jour férié, il sera automatiquement décalé au jour ouvré précédent ou suivant, selon le cas.

Lors de cette permanence technique, le Titulaire doit notamment :

- s'assurer du bon fonctionnement des installations,
- réaliser la maintenance corrective,
- réaliser la maintenance préventive.

La maintenance préventive pourra être réalisée pendant cette permanence, excepté les opérations de maintenance préventive planifiée, en accord avec la Personne Publique, en dehors de cette plage horaire. (Il s'agit notamment des opérations qui nécessitent l'arrêt des installations perturbant l'activité du site et qui peuvent être effectuées le samedi ou du lundi au vendredi en dehors des heures ouvrées (essais liés aux contrôles réglementaires, ...), incluant la présence des sous-traitants si nécessaire).

Les interventions dites correctives sont traitées pendant cette permanence mais doivent également être réalisées, en temps et en heure, en dehors de la plage horaire de cette permanence technique afin de respecter les délais tels qu'indiqués à l'article 6.4. du CCTP.

Pour l'application du présent contrat, la période ouvrée pour assurer la maintenance préventive, est définie sous l'appellation heures d'activité normale.

En cas de besoin, le ***Titulaire*** assurera, en dehors des horaires de la permanence technique, la présence des personnels nécessaires au démarrage des systèmes pour que le site soit pleinement opérationnel à l'arrivée des occupants et utilisateurs.

La permanence technique doit être assurée par un ou plusieurs technicien(s) référent(s) du site, qui possède(nt) les qualifications, les compétences et les habilitations indispensables pour intervenir sur les équipements faisant l'objet du présent marché. Ce(s) technicien(s) devront également connaître parfaitement les installations du site, le fonctionnement du centre et les interlocuteurs.

6.2 Astreintes 24H/24

Le ***Titulaire*** met à disposition un intervenant qualifié afin de respecter les délais d'intervention et de remise en état tel que défini à **l'article 6.4**, et ce **24 h/24**, **365 j/365**.

Le ***Titulaire*** met en place un numéro **d'appel unique (non surtaxé)** pour le Pouvoir Adjudicateur. Les modalités de déclenchement et d'intervention de l'astreinte seront regroupées dans un document décrivant les points suivants :

- les modalités d'organisation de l'astreinte. Celles-ci sont précisées par le ***Titulaire*** dans le projet d'organisation qu'il a établi lors de la remise de son offre. Ces modalités seront validées par le Pouvoir Adjudicateur lors du démarrage du contrat.
- les procédures d'appel du Pouvoir Adjudicateur : les demandes sont faites par le Responsable du suivi de l'exécution du contrat ou son représentant désigné.

Le Pouvoir Adjudicateur sera le seul à arbitrer l'urgence ou la nécessité des interventions en astreinte.
Les interventions d'astreinte sont réalisées dans le cadre forfaitaire du marché.

Les interventions en astreinte consistent à :

- prendre les mesures conservatoires qui s'imposent,

- remettre en état de fonctionnement les installations indispensables (dépannage, basculement, démarrage des équipements redondants, etc.).

Un compte-rendu d'intervention détaillé est établi par le technicien d'astreinte à chaque fin d'intervention et transmis au Pouvoir Adjudicateur.
Lorsque le site n'est pas gardienné, le ***Titulaire*** met en œuvre les moyens nécessaires pour que l'intervention de son personnel, alors que le site n'est pas en exploitation, se fasse en toute sécurité conformément aux exigences de protection du travailleur isolé.

Le ***Titulaire*** précisera dès la phase de Prise en charge, la procédure d'intervention de l'astreinte.

6.3 Mise à disposition des locaux

Le Pouvoir Adjudicateur étudiera les demandes faites par le ***Titulaire*** afin de disposer de locaux de stockage et d'un bureau. En fonction de la disponibilité des locaux suite à l'aménagement des utilisateurs, le Pouvoir Adjudicateur pourra mettre à disposition l'un et/ou l'autre.

6.4 Délais d'interventions

Dans le cadre de ses prestations, il est imposé au ***Titulaire*** des exigences concernant sa rapidité d'intervention pour éliminer une situation de défaillance (perte totale ou partielle de la fonction requise). A cet effet, 3 types de délais sont considérés :

Le délai d'intervention qui comprend :

- Le temps de traitement, par le ***Titulaire***, de la notification de la défaillance,
- Le temps d'arrivée du personnel du ***Titulaire*** sur le lieu de la défaillance,
- Le temps de mise en place des mesures de mise en sécurité et si besoin, de mise en place des mesures conservatoires,
- Le temps d'établissement du diagnostic de la défaillance.

Les opérations de mesures conservatoires consistent en la prise en compte d'une défaillance et la mise en sécurité des installations afin de palier aux dysfonctionnements pouvant affecter la sécurité et/ou l'exploitation du site.

La responsabilité du ***Titulaire*** pour la réalisation des mesures conservatoires comprend en particulier : le basculement, l'isolement, la mise en sécurité, l'élimination des effets dangereux engendrés par la défaillance.

Cette intervention s'achève quand le ***Titulaire*** a pu se rendre compte de la nature et de la localisation du défaut, du niveau d'urgence et de la technicité des mesures à prendre. Il a pris les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre des interventions de réparations provisoires et se trouve en mesure d'en rendre compte au moins oralement au Pouvoir Adjudicateur.

Le délai de remise en état provisoire correspond au délai laissé au ***Titulaire*** pour mettre en œuvre tous les moyens pour lever la défaillance et assurer le rétablissement de la fonction requise.
La mise en place d'une Marche Dégradée pourra être proposée par le ***Titulaire***. Il en résulte que la Marche Dégradée ne sera employée que si les performances relatives à cet état de fonctionnement ont fait l'objet d'un accord préalable du Pouvoir Adjudicateur. La Marche Dégradée est considérée comme effectivement mise en place lorsque ces performances seront atteintes.

Le caractère « acceptable » des performances proposées par le ***Titulaire*** sera apprécié par le Pouvoir Adjudicateur, au cas par cas et pour un délai donné, lorsque celles-ci permettent de poursuivre l'Exploitation des Locaux ou Équipements en Défaut dans des conditions où sont préservés, à un niveau jugé suffisant par le Pouvoir Adjudicateur, mais sous l'entière responsabilité du ***Titulaire***, les points suivants :

- La sûreté et sécurité,
- L'hygiène et la sécurité des personnes,
- Les conditions d'activité du Pouvoir Adjudicateur

L'appréciation de ces critères relève de la décision du Pouvoir Adjudicateur

Le délai de remise en état définitif est le délai laissé au ***Titulaire*** pour rétablir l'état de fonctionnement identique à celui avant la défaillance.

Ce délai est à respecter :

- Dans tous les cas, lorsqu'il n'y a pas de remplacement de pièces de rechange,
- Si la remise en état nécessite un remplacement de pièce : lorsque le montant unitaire d'achat de la pièce défaillante, remise fournisseur déduite, est inférieur à 500 € HT.

Dans le cas où la remise en état nécessite un remplacement de pièce, dont le montant unitaire d'achat, remise fournisseur déduite, est supérieur à **500 € HT**, le ***Titulaire*** doit remettre un devis au Pouvoir Adjudicateur, ou son représentant désigné, dans un délai de 48 heures ouvrées suivant la défaillance. Les délais mentionnés ci-avant démarrent tous quand le ***Titulaire*** remarque l'apparition du dysfonctionnement ou reçoit le signalement de la non-conformité.

La valeur attribuée aux différents délais définis ci-avant est fonction du niveau de criticité de la zone considérée (bureaux, salle opérationnelle, etc.) et de l'équipement considéré (équipement critique, de confort, etc.).

Les **trois niveaux de criticité** ci-dessous sont établis de la manière suivante :

U0 : défaillance mettant en jeu :

- La sécurité des personnes ou des biens,
- Ou ayant un impact sur le fonctionnement d'une zone critique (GAV, Chef de Poste, armurerie) ou d'un équipement critique (Contrôle d'accès, Vidéosurveillance, Interphonie, Portes et portails, ascenseurs)

U1 : défaillance mettant en jeu le fonctionnement d'équipements ayant un impact sur l'activité des utilisateurs.

U2 : défaillance mettant en jeu le fonctionnement d'équipements n'ayant pas d'impact sur l'activité des utilisateurs.

Ci-après sont indiquées les valeurs des délais pour chaque niveau de criticité concerné.

	Niveau de criticité	
Délai considéré	**U0**	**U1/U2**
Délais d'intervention	Pendant la permanence technique : immédiat, En dehors de la permanence technique : 1h00	Dans la demi-journée ouvrée qui suit l'apparition du défaut
Délais de remise en état provisoire	2h00 à compter de l'arrivée sur site	4h00 à compter de l'arrivée sur site
Délais de remise en état définitif	2 jours calendaires suite à l'apparition du défaut	5 jours calendaires à compter de l'apparition du défaut

Remarques :

- Toute heure commencée est comptabilisée, tout jour entamé est comptabilisé.
- Un jour correspondant à une période de 24 heures consécutive, (dimanche et jours fériés compris)

Le non-respect des délais entraîne une défaillance et l'application de pénalités.

Chaque intervention donne lieu à un rapport d'intervention indiquant l'heure, la date, la nature et les causes de la défaillance ainsi que les actions correctives réalisées ou à réaliser. Ce rapport est remis au Pouvoir Adjudicateur dans un délai de 48 heures après l'intervention.

En cas d'écart entre le délai enregistré par le ***Titulaire*** et le délai constaté par le Pouvoir Adjudicateur, le délai pris en compte sera le délai constaté par le Pouvoir Adjudicateur. De plus, cette situation sera traitée comme une situation de défaut et soumise, par conséquence, à une pénalité.

Si le remplacement d'une pièce non incluse au forfait est nécessaire pour remettre en état l'équipement ou l'installation concernée par la défaillance, le ***Titulaire*** doit respecter les délais suivants :

<table>
<tr><td rowspan="2"></td><td colspan="3">Degré d'urgence</td></tr>
<tr><td>UO</td><td>U1</td><td>U2</td></tr>
<tr><td>Délai à respecter

Délai de remise du devis</td><td rowspan="2">L'intervention est immédiate après l'information préalable du Maître d'Ouvrage : une régularisation est établie à l'issue de l'intervention</td><td>Le jour ouvré qui suit l'apparition du défaut</td><td>Dans les 5 jours ouvrés qui suivent l'apparition du défaut</td></tr>
<tr><td>Délai de réalisation après acceptation du devis</td><td>Le jour ouvré qui suit l'acceptation du devis</td><td>Dans les 5 jours ouvrés qui suivent l'acceptation du devis</td></tr>
</table>

Gestion automatique des pénalités :
Pour chaque demande d'intervention, le titulaire mettra dans sa GMAO le calcul automatique des pénalités applicables en cas de dépassement des délais (délai d'intervention, délais de remise en état provisoire, délai de remise en état définitif),
A chaque réunion mensuelle, un état sera présenté avec le calcul du total des pénalités applicable pour le mois.

6.5 Personnel du titulaire et de ses sous-traitants

Les points suivants s'appliquent indistinctement au personnel du ***Titulaire*** et au personnel de ses sous-traitants.

Les agents ou techniciens sont désignés par le ***Titulaire*** avec l'agrément préalable du Pouvoir Adjudicateur qui se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du ***Titulaire***, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Le ***Titulaire*** doit transmettre 15 jours après notification la liste du personnel d'intervention et de remplacement accompagnée d'une copie de leur carte nationale d'identité. Cette liste est mise à jour à chaque changement du personnel.

Pendant leur présence sur le site, les agents du ***Titulaire*** sont joignables en permanence ; les moyens de communications sont à la charge du ***Titulaire*** (compatible avec l'organisation et le fonctionnement du Pouvoir Adjudicateur).

Les agents présents doivent être en possession des habilitations nécessaires pour intervenir sur les équipements et doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements en ayant recours à un minimum d'agents extérieurs. Ils sont munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter le Pouvoir Adjudicateur sans délai.

6.5.1 Responsable Technique et Administratif du titulaire

Le poste est tenu par un agent du ***Titulaire*** ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis.

Le RTA, qui est l'interlocuteur principal du Pouvoir Adjudicateur pour les questions administratives et techniques, doit être disponible et joignable facilement pendant les heures d'activité normale du site.

Il a notamment les missions suivantes :

- connaît les documents constituant le présent marché,
- prends connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- organise les prestations en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention, et notamment gère, coordonne et vérifie les actions des intervenants du ***Titulaire*** et des sous-traitants,
- contrôle le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par le Pouvoir Adjudicateur,
- assure l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information,
- représente le ***Titulaire*** aux réunions,
- assiste et conseille le Pouvoir Adjudicateur,

- établis et tient à jour l'ensemble des Documents d'Exploitation-Maintenance.

6.5.2 Personnel d'intervention du titulaire

Les intervenants possèdent les qualifications et les compétences requises pour réaliser l'ensemble des prestations décrites dans le présent document. Ils :

- interviennent sous la direction du RTA,
- participent en tant que de besoin, à la demande du Pouvoir Adjudicateur, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par le Pouvoir Adjudicateur,
- répondent immédiatement à tout appel du Pouvoir Adjudicateur ou de son représentant désigné, pendant la durée de leur présence dans l'établissement et contactent le Pouvoir Adjudicateur ou son représentant dès que nécessaire.

Le Pouvoir Adjudicateur devra être à même de connaître nominativement à chaque instant les représentants du ***Titulaire***, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service.

6.5.3 Tenue du personnel – Équipement 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 Pouvoir Adjudicateur pourra refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions. En cas de litige, le Pouvoir Adjudicateur sera le seul arbitre.

Chaque intervenant doit être équipé des EPI obligatoires (équipements de protection individuels), à savoir :

▪ Gants et Vêtements de travail suivant les règles en vigueur,

▪ Chaussures de protection, ▪ Casques et lunettes de sécurité, ▪ Protections auditives, etc

6.5.4 Congés et absences

Le personnel du ***Titulaire*** est remplacé, pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente et connaissant les installations.

Le ***Titulaire*** s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident du technicien permanent, à assurer son remplacement dans les 2 (deux) heures qui suivent l'heure de prise de poste ou le constat de l'absence. Le cumul des absences sans remplacement ne peut excéder 2 (deux) heures par mois.

Le ***Titulaire*** s'engage, sauf motif grave, à ne pas modifier profondément et rapidement le personnel mis en place réputé connaître parfaitement les bâtiments, les installations, les prestations à exécuter et les consignes de la Personne Publique.

6.5.5 Contrôle de la bonne exécution des prestations

Le dispositif de contrôle des prestations se fonde sur un principe de partenariat entre la Personne Publique et le ***Titulaire***.

Les interventions du ***Titulaire*** peuvent être contrôlées, à tout moment, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par la Personne Publique ou tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers).

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par la Personne Publique qui est notifié au ***Titulaire*** sous forme d'OS, et donne lieu le cas échéant à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période, et sont recouvrables sur toute somme due au ***Titulaire***.

Il appartient au ***Titulaire*** de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

Les opérations de contrôle auront pour but de constater la conformité de l'exécution des prestations avec les obligations contractuelles du présent marché.

La vérification des prestations peut prendre la forme :

- soit de constat de non-respect des obligations contractuelles ou de non obtention des résultats attendus ;
- soit d'audit ponctuel des prestations.

Les procédures de vérifications des prestations mentionnées ci-dessus donnent lieu, en cas de constat de manquement, à l'application de pénalités à l'encontre du ***Titulaire***.

La Personne Publique procède à toute opération de vérification qu'elle estime nécessaire. Le ***Titulaire*** communique à la Personne Publique, sur simple demande, les informations et les documents indispensables pour procéder aux opérations de vérification.

Pour cela, le ***Titulaire*** doit mettre en place les moyens nécessaires pour :

- participer à ces contrôles,
- traiter les remarques émises et remédier aux défauts constatés, dans les délais signifiés par la Personne Publique.

6.6 Sous-traitance

Le ***Titulaire*** peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché, sous réserve du respect des dispositions de la loi relative à la sous-traitance du 31 décembre 1975 modifiée.

Le ***Titulaire*** s'engage à déclarer au Pouvoir Adjudicateur les entreprises intervenantes. Les déclarations de sous-traitance, si elles n'ont pas été effectuées lors de la présentation de l'offre, devront être faites avant tout début d'intervention.

6.7 Obligation de discrétion

Le ***Titulaire*** s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Il s'engage à faire respecter la même obligation par son personnel et par ses sous- traitants.

6.8 Qualité Hygiène Sécurité Environnement

6.8.1 Généralités

Système de Management de la Qualité

Le ***Titulaire*** présente au Pouvoir Adjudicateur son système de management de la qualité et le met en œuvre sur l'ensemble du périmètre du contrat.

Plan Assurance Qualité Site

La maîtrise des processus opérationnels est un élément clé pour garantir que les missions sont réalisées en conformité avec les attentes du Pouvoir Adjudicateur et les objectifs du Contrat et, plus généralement avec les règles de l'art.

Le ***Titulaire*** rédige et met en œuvre un Plan Assurance Qualité (PAQ) pour obtenir les résultats attendus contractuellement sur le site.

Le ***Titulaire*** présente les processus clés susceptibles de faire l'objet d'un audit de sa part.

Par ailleurs, le Pouvoir Adjudicateur pourra mettre en place des moyens de contrôles des prestations du ***Titulaire***.

Ainsi le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de confier à une société spécialisée le contrôle de la qualité des prestations du ***Titulaire*** et la recherche de l'amélioration des méthodes de travail.

Pour cela, le ***Titulaire*** doit mettre en place les moyens nécessaires pour :

- participer à ces contrôles,
- traiter les remarques émises et remédier aux défauts constatés, dans les délais impartis.

En cas de désaccord sur le constat des vérifications celles-ci pourront être exécutées avec l'assistance d'un organisme extérieur spécialisé dont la rémunération est prise en charge par le demandeur. Si cet organisme extérieur est choisi par le ***Titulaire***, il doit obéir aux règles sur la sous-traitance.

Si une de ces vérifications contradictoires révèle une anomalie sur un équipement altérant la sécurité des personnes, il peut procéder à l'arrêt de la partie de l'équipement concerné.

Dans le cas où ces immobilisations sont la conséquence d'une défaillance du ***Titulaire***, les pénalités sont appliquées dans les conditions définies au présent contrat.

Prévention, Hygiène, Sécurité, Environnement

Le ***Titulaire*** a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.
Les obligations du ***Titulaire*** se déclinent suivant trois (3) principes importants :

- l'analyse des risques liés à l'exploitation technique,
- la prévention et l'enregistrement des risques,
- la gestion de l'impact de son activité sur l'environnement.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induise aucun risque sur la sécurité du site.

En concertation avec le Pouvoir Adjudicateur, il prendra toutes les mesures de prévention et de protection fixées par les règles, règlements et normes relatives à la fois au Code du travail et à la réglementation ERP.

Le ***Titulaire*** assiste le Pouvoir Adjudicateur dans la mise en place, puis la mise à jour régulière du registre de sécurité. Il doit y inscrire impérativement toutes les interventions réglementaires, réalisées dans le cadre de ses prestations.

6.8.2 Obligations

- Risques d'interférences

Le ***Titulaire*** et le Pouvoir Adjudicateur définissent en commun un plan de prévention contenant les mesures à respecter pour prévenir les risques liés aux interférences des activités, des installations et des matériels ainsi que toutes les consignes particulières de sécurité éditées par le ***Client*** (exemple : les harnais de sécurité).

- **Exploitation électrique**

Le ***Titulaire*** désigne un chargé d'exploitation qui est avant sa remise en service après la déconsignation. Il désigne également un chargé de consignation qui est la personne compétente pour effectuer la consignation et la déconsignation d'une installation. Il est chargé de prendre et de faire prendre les mesures de sécurité qui en découlent. A ce titre le ***Titulaire*** réalise toutes les opérations de consignations – déconsignations à la demande du Pouvoir Adjudicateur.

- **Habilitations**

Le ***Titulaire*** doit disposer de l'ensemble des habilitations nécessaires pour exécuter ses activités. Une copie des titres d'habilitation (électrique, travail en hauteur, nacelle, équipements sous pression, frigorifique…) des intervenants du ***Titulaire*** est mis à la disposition sur demande du Pouvoir Adjudicateur.

- **Arrêt immédiat du Contrat**

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

- **Réunion de coordination**

Le ***Titulaire*** doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par le Pouvoir Adjudicateur. Il peut également les susciter s'il l'estime nécessaire pour la sécurité des occupants. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention.

6.8.3 Produits et matériels utilisés

- **Agrément des matériels et produits**

Le ***Titulaire*** soumet à l'agrément du Pouvoir Adjudicateur la liste des matériels et produits proposés pour l'exécution des Missions.

Cette liste est accompagnée :

- D'une notice détaillée précisant la provenance des matériels et produits.
- Des références d'utilisation.

Tous les produits utilisés sont préalablement soumis à l'agrément du Pouvoir Adjudicateur. Pour certains produits, le Pouvoir Adjudicateur peut exiger un certificat de conformité par le fournisseur.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de vérifier que les produits utilisés lors des prestations correspondent à la liste d'agrément, que l'étiquetage des emballages est conforme à la réglementation et que le contenu correspond aux indications portées sur le contenant. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de procéder à des tests et d'interdire tous les produits dont l'utilisation serait susceptible d'engendrer des dégradations ou de présenter un risque quelconque.

En aucun cas, le ***Titulaire*** ne peut arguer de la présence d'un représentant du Pouvoir Adjudicateur ou de l'agrément d'un produit pour diminuer sa responsabilité qui doit, en tout état de cause, rester pleine et entière.

- **Acheminement des produits**

L'acheminement des produits sur les lieux d'intervention doit se faire à partir de chariots et /ou supports adéquats.

- **Stockage de produits**

Le stockage de produits est effectué à des emplacements désignés à cet effet, et selon la réglementation en vigueur, notamment la présence de systèmes de rétention. Les équipements spécifiques et le respect des conditions de stockage sont de la responsabilité du ***Titulaire***.

Des emballages ad hoc et identifiant leurs contenus (à l'aide de l'étiquetage de sécurité normalisé) sont utilisés pour tous les produits, y compris pour les produits transvasés. Certains produits usagés

doivent faire l'objet d'un emballage ad hoc avant tout enlèvement. Aucun produit ne doit être abandonné, laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés après chacune des interventions, sous peine de son évacuation sans préavis par le Pouvoir Adjudicateur, aux frais du ***Titulaire***.

- **Élimination des déchets dangereux**

Le ***Titulaire*** est responsable, en sa qualité de producteur ou de détenteur des déchets générés par ses activités et produits, jusqu'à leur entière élimination, y compris en cas de réalisation par un tiers. L'élimination des déchets comprend les opérations de collecte, transport, stockage, tri et traitement des déchets ainsi produits.

Le Pouvoir Adjudicateur peut à tout moment demander au ***Titulaire*** de lui fournir les bordereaux de suivi des déchets émanant des organismes de traitement agréés.

6.8.4 Plan de prévention

Le ***Titulaire*** s'engage à respecter les dispositions du Décret n°92-158 du 20 février 1992 reprises aux articles R 4511-1 et suivants, R 4512-1 et suivants, R 4513-1 et suivants et R 4514- 1 et suivants du Code du Travail concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux et interventions effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Au cours d'une inspection préalable organisée par le Pouvoir Adjudicateur et toute partie désignée par le Pouvoir Adjudicateur (Utilisateur), le ***Titulaire*** et le Pouvoir Adjudicateur définissent en commun un plan de prévention contenant les mesures à respecter pour prévenir les risques liés aux interférences des activités, des installations et des matériels ainsi que toutes les consignes particulières de sécurité édictées par le Pouvoir Adjudicateur..

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie,
- Manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage ...
- Préciser les rôles respectifs en matière d'exploitation électrique,
- Délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations...
- Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution, etc...
- Procédures préalables et pendant consignations et avant remise en régime normal,
- Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection,
- Travaux en milieu ou à accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants...

Par le fait d'avoir remis une offre, le ***Titulaire*** affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès, des moyens de prévention intégrés à la construction et du dossier des interventions ultérieures. En conséquence l'offre du ***Titulaire*** tient compte de ces éléments et des moyens individuels complémentaires nécessaires pour effectuer ces interventions.

Analyse des risques :

L'objectif de la démarche est d'identifier les risques, de les évaluer et de proposer des actions qui permettront de les réduire.

La gestion des risques démarre, en Phase de Pré-exploitation. Le ***Titulaire*** procède à une analyse des risques du Site identifié potentiellement à risques.

Sont identifiés pour chaque local technique ou zone de travail :

- les différentes situations de travail,
- les types de danger liés aux situations de travail,
- la nature du risque encouru,
- les actions à entreprendre pour supprimer ou réduire le risque,
- l'impact de ce risque (fréquence d'exposition, probabilité, gravité).

Cette analyse permet de classifier le site et de répertorier les risques récurrents afin de préconiser les actions à engager.

Le ***Titulaire*** met en place et coordonne les actions à engager et garantit le respect des préconisations faites.

6.8.5 Signalisation des chantiers

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le ***Titulaire*** a la responsabilité de la mise en place après approbation par le Pouvoir Adjudicateur, et à ses frais, de l'ensemble des moyens de protection, de balisage, de signalisation et d'affichage ainsi que des actions de communication nécessaires en direction des usagers, visiteurs et riverains.

En cas de carence du ***Titulaire*** ou en cas de danger, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de prendre toutes mesures utiles aux frais du ***Titulaire***, sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du ***Titulaire*** en cas d'accident. Dans ce cas, les locaux concernés sont considérés en situation de défaut.

Le ***Titulaire*** prend toutes dispositions, en accord avec le Pouvoir Adjudicateur et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au bâtiment, en voirie en particulier.
Le ***Titulaire*** fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

6.8.6 Accès au site – dispositions particulières relatives aux moyens d'accès

Le RSEM élabore au plus tard dans le mois suivant le début d'exécution un protocole de mise à disposition et de restitution des clés ou instruments d'accès aux locaux, mettant clairement en évidence la responsabilisation à un niveau ou un autre du ***Titulaire*** quant à la conservation des clés ou autres instruments d'accès. Dans tous les cas, le ***Titulaire*** à l'obligation stricte de signaler immédiatement toutes pertes et de prendre en charge sans délai les changements de serrures venant à se révéler nécessaires.

En cas de perte ou de destruction de clé ou de tout autre dispositif remis par le RSEM au ***Titulaire*** pour l'exécution de ses prestations dans l'établissement, le coût de remplacement est retenu sur les sommes dues au ***Titulaire***. De plus, le ***Titulaire*** prend à sa charge le coût de l'ensemble des modifications rendues nécessaires par cette perte, y compris le cas échéant le remplacement de toutes les serrures concernées.

6.8.7 Mesures de consignations

Le ***Titulaire*** mettra en place toutes les mesures de consignation, en conformité aux dispositions prévues dans le plan de prévention ou dans le plan général de coordination, aux normes et aux règles spécifiques du Pouvoir Adjudicateur. Il transmettra pour signature au Pouvoir Adjudicateur toute demande d'autorisation spécifique de travaux ou de consignation muni de son visa technique au moins un mois à l'avance.

6.8.8 Produits et matériels utilisés

Le ***Titulaire*** a l'obligation de communiquer au Pouvoir Adjudicateur, préalablement à leur approvisionnement, la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée ainsi que les modalités de livraison.

Ces fiches doivent être répertoriées et accessibles à tout moment au RSEM sur simple demande. Tout manquement à cette obligation donnera lieu à l'application d'une pénalité.

6.8.9 Gestion des déchets liés à l'activité du TITULAIRE

Le ***Titulaire*** assure régulièrement le conditionnement, l'enlèvement et la destruction des tous les déchets, matériels, matériaux, équipements et matériels usagés que son activité génère dans le cadre du présent marché. Le Pouvoir Adjudicateur ne tolérera pas un stock de déchets sur site trop important.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction devront respecter les normes et réglementation en vigueur durant toute la période d'exécution du marché, notamment celles relatives à l'environnement.

À tout moment le ***Titulaire*** devra apporter la preuve de la parfaite traçabilité du processus de traitement des déchets (Certificats de destruction, Agréments de transport, Bordereaux de suivi des déchets, etc).

Tous les documents relatifs à la gestion des déchets doivent être répertoriés et accessibles à tout moment au RSEM sur simple demande. Tout document ne pouvant être produit à la demande du RSEM donnera lieu à l'application d'une pénalité.

6.8.10 Nettoyage des locaux et matériels

Le ***Titulaire*** s'engage à :

- Maintenir en parfait état de propreté et de rangement les installations et les locaux dans lesquels il intervient,

- Maintenir en parfait état de propreté et de rangement les locaux mis à sa disposition par
  le Pouvoir Adjudicateur pour l'exercice de sa mission

6.8.11 Mise à disposition de locaux

Le RSEM étudiera les demandes faites par le ***Titulaire***, en fonction des possibilités, pour la mise à disposition de locaux à usage de bureau/atelier ou de locaux de stockage, en plus de celui prévu au SS-2.

Le ***Titulaire*** a en charge l'entretien des locaux et équipements qui lui sont mis à disposition. Le RSEM fournit l'eau et l'électricité nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

6.9 Gestion de la documentation

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices…) sont remis au ***Titulaire*** au démarrage du marché.

Une liste de ces documents est établie par le ***Titulaire*** et validée par le RSEM 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 du Pouvoir Adjudicateur 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 Pouvoir Adjudicateur. Les copies réalisées deviendront propriétés du Pouvoir Adjudicateur 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 Pouvoir Adjudicateur et apporter les corrections, s'il y a lieu.

Pour la mise à jour des DOE, le ***Titulaire*** remettra les éléments sous format papier (en 6 exemplaires) et sur support informatique en format word, excel, autocad et pdf (pdf uniquement pour les documentations fabricants).

ANNEXES

1. Plans du site

Remis lors de la visite en échange des engagements de confidentialités

2. Liste des équipements

3. Fiches de prestations