RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Business France

Business France

77, Boulevard Saint-Jacques
75998 Paris Cedex 14

Mise en concurrence par appel d'offres ouvert du marché « Maintenance des installations électriques CFO/CFA »

MARCHE N°AO 26-10-01
JOUE N°763404-2026

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Business France

SOMMAIRE

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ 1

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDÉES 2

ARTICLE 2.1 Organisation de la prestation 2
2.1.1 Champ d'application 2
2.1.1.1 Courant faible 2
2.1.1.2 Courant fort 4
ARTICLE 2.2 Dispositions générales 4
ARTICLE 2.3 Terminologie des opérations de maintenance 5
2.3.1 Typologie des opérations de maintenance 5
2.3.2 Niveaux de maintenance 5
2.3.3 Diagnostic technique 6
2.3.4 Description des prestations attendues 6
2.3.5 Forfait et hors forfait 9
ARTICLE 2.4 Modalités d'exécution des prestations 11
2.4.1 Qualité des prestations 11
2.4.2 Remplacement de pièces et accord de Business France 11
2.4.3 Exécution des travaux 11
ARTICLE 2.5 Détails des prestations 12
2.5.1 Marché de base et nature des équipements 12
A. Maintenance courant faible 12
B. Maintenance courant fort 18
2.5.2 Moyens humains et techniques du Titulaire 23
ARTICLE 2.6 Prévention des risques – modalités d'intervention 30
2.6.1 Plan de prévention 30
2.6.2 Permis de feu 31
2.6.3 Règlement 31
2.6.4 Horaires de fonctionnement 31
2.6.5 Accès 31
2.6.6 Sécurité des usagers 32
2.6.7 Dispositif de protection 32
2.6.8 Signalisation des travaux 32
2.6.9 Contrôles réglementaires / Commission de sécurité 33
2.6.10 Signalétiques réglementaires 35
2.6.11 Gestion de l'énergie / efficacité énergétique 35
ARTICLE 2.7 Organisation et exécution des opérations de maintenance 36
2.7.1 Opérations de maintenance préventive systématique 36

2.7.2 Opérations de maintenance préventive conditionnelle 37
2.7.3 Durée des interventions en maintenance préventive 37
2.7.4 Conduite des actions 38
2.7.5 Maintenance corrective 38
ARTICLE 2.8 Fournitures, pièces détachées et stock 38
2.8.1 Matières consommables 38
2.8.2 Stockage et utilisation des produits dangereux 39
ARTICLE 2.9 Documents d'exploitation 39
ARTICLE 3 GARANTIES 43
ARTICLE 4 PLANNING PRÉVISIONNEL 44
ARTICLE 5 ANNEXES 44

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Business France

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ

La présente consultation a pour objet la maintenance du courant et des installations électriques du bâtiment du siège de Business France au 71-77 bd Saint-Jacques – 75014 PARIS.

Le marché regroupe toutes les prestations intellectuelles et matérielles nécessaires pour mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre à Business France :

- La satisfaction des occupants par la qualité de service, les conditions d'ambiance,
- La maintenabilité, la durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- Les conditions de fonctionnement définies dans le dossier marché des travaux de construction du site, avec les spécifications techniques des constructeurs,
- Les résultats fixés au présent marché,
- La fiabilité des installations et équipements,
- La pérennité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif,
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art,
- La recherche permanente d'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du Titulaire,
- La continuité du service,
- La propreté des locaux et installations techniques,
- L'assistance technique.
- Astreinte 24 h/24, 7 j/7 et 365 jours/an en dehors des heures postées

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDÉES

ARTICLE 2.1 Organisation de la prestation

Pour l'application du présent CCTP, les « heures postées » ou « heures et jours ouvrés » correspondent à la présence du Technicien Permanent de Maintenance sur site, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h, hors jours fériés. Les « heures non postées » correspondent à toute période située en dehors de cette plage.

- la maintenance préventive de niveaux 1 à 4 et la maintenance corrective de niveaux 1 à 5 pour le courant faible (CFA) ;
- la maintenance préventive de niveaux 1 à 4 et la maintenance corrective de niveaux 1 à 5 pour le courant fort (CFO), selon les limites forfaitaires précisées au présent CCTP.

Le marché comporte une part forfaitaire annuelle de maintenance incluant la disponibilité et les interventions du service d'astreinte, ainsi qu'une part à bons de commande pour les prestations expressément hors forfait.

2.1.1 Champ d'application

2.1.1.1 Courant faible

Le Titulaire assure en général, sauf exclusions, la maintenance au plan aspect et bon fonctionnement, et l'entretien courant nécessaire à la pérennité et à la conservation de tous les ouvrages faisant l'objet du présent marché.

Il concerne les secteurs d'activités suivants :

- Electricité courants faibles (contrôle d'accès, interphonie, vidéosurveillance etc.) ;
- Sécurité incendie, protection incendie et désenfumage ;
- Gestion technique du bâtiment.

Les principales prestations sont les suivantes :

- La conduite et la maintenance préventive des installations ;
- L'établissement des rapports et le suivi des prestations ;
- Le contrôle des prestations ;
- La mise à jour de la documentation ;
- Les essais, réglages et manœuvres de vérification courante et réglementaire de bon fonctionnement ;
- La maintenance corrective ;
- Les déplacements de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective.
- La vérification des versions, la mise à jour des logiciels, progiciels, firmwares et correctifs, ainsi que la sauvegarde complète, datée, vérifiée et restaurable des configurations, programmes, paramètres, bases de données, droits, scénarios, libellés, vues graphiques, plans et synoptiques de l'ensemble des équipements et systèmes compris dans le périmètre du marché, notamment la GTB, le SSI et l'UAE, le contrôle d'accès, l'anti-intrusion, l'interphonie, la vidéosurveillance, les automatismes électriques, les bornes IRVE et les équipements associés. Ces opérations sont comprises dans le forfait, réalisées au minimum une fois par an et avant puis après toute modification, sous réserve de compatibilité constructeur et après validation de Business France. À la suite de tout mouvement ou de toute modification d'équipements, d'éclairages, de zones, de points, de consignes ou d'installations, le Titulaire met également à jour les vues, libellés, alarmes, repérages, plans et synoptiques correspondants. Une copie des sauvegardes et des documents actualisés est remise à Business France avec le compte rendu d'intervention.
-

Les prestations associées sont :

- La mise à disposition d'une gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) est comprise dans le forfait. La GMAO doit être installée, paramétrée et pleinement opérationnelle dans un délai maximal d'un (1) mois à compter du démarrage effectif du marché. Ce délai comprend la création et la configuration des accès, l'intégration initiale de l'inventaire et des gammes de maintenance, la reprise des données disponibles, les essais de fonctionnement, la remise des droits d'administration à Business France ainsi que la formation des utilisateurs désignés. Les licences, comptes, accès, assistance au démarrage et supports de formation sont compris dans le forfait. La GMAO, ses données, historiques, documents, accès de consultation et fonctions d'export restent disponibles pendant toute la durée du marché et durant un (1) an après son expiration. Le Titulaire garantit à Business France et, sur son autorisation, au titulaire entrant, l'accès aux données et leur export dans un format exploitable, sans altération ni suppression, afin d'assurer la continuité du service et la réversibilité. Les données, historiques, inventaires, documents et paramétrages demeurent la propriété exclusive de Business France.

- La mise à disposition et l'intervention d'un service d'astreinte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, en dehors des heures postées, sont comprises dans le forfait. Le coût des déplacements, de la main-d'œuvre et des prestations effectuées en astreinte est intégralement compris dans le forfait, sans facturation complémentaire. Les pièces et fournitures expressément prévues au forfait sont incluses ; toute autre pièce fait l'objet d'un devis détaillé et d'un bon de commande préalable de Business France. Le Titulaire met en place, au plus tard à la fin du premier mois du marché, un classeur d'astreinte opérationnel, tenu à jour pendant toute la durée du marché et accessible aux intervenants autorisés. Ce classeur précise notamment les zones, locaux et équipements concernés, les plans et schémas utiles, les procédures d'intervention et d'escalade, les contacts, les conditions et moyens d'accès, les consignes de sécurité, ainsi que les identifiants et codes strictement nécessaires à l'intervention sur les systèmes techniques, notamment la GTB, les groupes électrogènes, le SSI, le désenfumage, les installations CFO/CFA, le poste HTA/BT, les TGBT et les autres équipements critiques. La gestion, la transmission et l'utilisation de ces informations sensibles respectent les règles de confidentialité, de traçabilité et de sécurité définies par Business France.

- La participation du Responsable d'Affaires aux réunions relatives aux grands chantiers de Business France ou à tout autre projet important susceptible d'affecter les installations CFO/CFA est comprise dans le forfait. Le Responsable d'Affaires apporte à Business France son conseil, son expertise et ses préconisations techniques, y compris lorsque les travaux sont réalisés par une entreprise autre que le Titulaire.

- Le Technicien Permanent de Maintenance se rend disponible pour préparer, suivre et accompagner les interventions des bureaux de contrôle, bureaux d'études, coordonnateurs, experts et autres sociétés missionnées par Business France. Il assure notamment, dans la limite de ses compétences et habilitations, les consignations et déconsignations électriques nécessaires, la surveillance des travaux affectant les installations CFO/CFA et le signalement immédiat à Business France de toute non-conformité, de tout risque technique ou de tout non-respect des règles de l'art.
  Ces prestations comprennent notamment la préparation des installations et des documents, l'accueil et l'accompagnement des intervenants, l'accès aux équipements et aux locaux techniques, les manœuvres et essais nécessaires, le suivi des observations, la remise en configuration normale des installations, la traçabilité des opérations et la transmission des comptes rendus à Business France. Les conditions et limites quantitatives relatives aux journées d'accompagnement des bureaux de contrôle sont définies à l'article 2.6.9 du présent CCTP.

Les caractéristiques et quantités des équipements sont mentionnées à l'annexe 7.1 « Descriptif des matériels du site couverts ». Cet inventaire permet au Titulaire d'apprécier la taille des installations et d'en déduire les contraintes de maintenance en vue de construire son offre. Il est entendu qu'il faut y ajouter l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement.

Le Titulaire est réputé en avoir vérifié le contenu préalablement à l'établissement de son offre. Ce dernier devra également fournir dans le mois suivant le début du marché, un inventaire complet des installations prises en charge. Cet inventaire peut être modifié, par voie d'avenant, pendant la durée du marché.

2.1.1.2 Courant fort

Le Titulaire assure en général, sauf exclusions, la maintenance au plan aspect et bon fonctionnement, et l'entretien courant nécessaire à la pérennité et à la conservation de tous les équipements et ouvrages ci-dessous :

- Transformateurs,
- Armoires TGBT et TGS,
- Onduleurs,
- Système de Transfert de Charge,
- Batteries de condensateur,
- Armoires divisionnaires,
- Coffrets divisionnaires,
- Prises de courants,
- Boîtiers de sol,
- Appareils d'éclairage fixes et mobiles,
- Eclairage de sécurité (blocs autonomes de sécurité).
- Groupes électrogènes
- Panneaux photovoltaïques puissance de 36 kW
- Des bornes électriques de recharge IRVE

Une liste des installations est jointe à ce présent cahier des charges en annexe n°7.2 « Nomenclature des installations ». La liste permet au Titulaire d'apprécier le parc des installations et d'en déduire les contraintes de maintenance.

NB : Cette liste est donnée à titre indicatif. Il est entendu qu'il faut y ajouter l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement. Une visite de nos locaux est prévue dans le cadre de cet appel d'offres. Le Titulaire est réputé en avoir vérifié le contenu préalablement à l'établissement de son offre. Ce dernier devra également fournir dans le mois suivant le début du marché, un inventaire complet des installations prises en charge. Cet inventaire peut être modifié, par voie d'avenant, pendant la durée du marché.

ARTICLE 2.2 Dispositions générales

Le Titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements qu'il accepte de prendre en charge et dont il assure la maintenance.

Il demeure seul responsable des erreurs qui peuvent se produire soit de son fait, soit par manque de vérification des plans, schémas et des divers documents contractuels.

ARTICLE 2.3 Terminologie des opérations de maintenance

2.3.1 Typologie des opérations de maintenance

A- La maintenance préventive

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

A1. Maintenance préventive systématique

La maintenance préventive systématique a pour but de réduire les risques de panne et de conserver les performances des installations.

Les interventions de maintenance préventive sont au minimum celles exigées pour l'application des différentes garanties relatives aux ouvrages.

A2. Maintenance préventive conditionnelle

Les interventions effectuées au titre de la maintenance préventive conditionnelle résultent des constatations faites lors des visites systématiques. Elles sont limitées au remplacement des pièces reconnues défectueuses avant défaillance des installations.

B- Maintenance corrective

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

Il s'agit essentiellement des opérations de dépannage et des mesures conservatoires objet d'une intervention immédiate, nécessitant un diagnostic avant réparation.

Les prestations comprennent toutes les interventions nécessaires au maintien des installations en état de fonctionnement à n'importe quel moment, sans limitation du nombre de ces interventions et de leur durée.

Le fascicule AFNOR FD X 60-000 définit les différents niveaux de maintenance et en précise les principes généraux.

2.3.2 Niveaux de maintenance

Niveau 1

Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien. Ce type d'opération doit être effectué par le Titulaire avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.

Niveau 2

Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrées au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.

Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques, et est reconnu apte pour l'exécution des prestations qui lui sont confiées, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.

Niveau 3

Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.

Niveau 4

Opérations techniques de spécialité effectuées par un technicien ou une équipe spécialisée, maîtrisant une technique ou technologie particulière, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé. Ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique spécialisé doté d'un outillage général à l'aide de toutes documentations générales ou particulières.

Niveau 5

Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels.

Par définition, ce type d'intervention de maintenance (rénovation, reconstruction…) est effectué par le constructeur ou par un service ou société spécialisée avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.

2.3.3 Diagnostic technique

Le diagnostic technique relève des niveaux 3 ou 4 selon les compétences, logiciels, outillages et moyens nécessaires. Les diagnostics requis pour identifier une défaillance sur les équipements couverts sont compris dans le forfait.

À la suite du diagnostic, la main-d'œuvre de réparation des niveaux 1 à 4 est comprise dans le forfait. Les opérations correctives de niveau 5, lorsqu'elles nécessitent le constructeur, des moyens industriels, une rénovation ou une reconstruction, font l'objet d'un devis préalable et d'un bon de commande. Les pièces et fournitures expressément prévues au forfait sont incluses ; toute autre pièce, tout composant non expressément inclus et tout équipement complet font l'objet d'un devis détaillé et d'un bon de commande préalable. Les déplacements, le diagnostic, l'encadrement et les mesures conservatoires ne peuvent être facturés en supplément lorsqu'ils relèvent du forfait.

Il concerne l'ensemble des corps d'état, tous les niveaux d'urgence, et tous les niveaux de technicité. Il doit permettre d'identifier les origines de la défaillance avec ou sans les équipements.

2.3.4 Description des prestations attendues

Le Titulaire assure sous sa responsabilité les prestations suivantes :

- Pour la première année, un audit de prise en charge des installations est réalisé dans un délai maximal de deux (2) mois à compter du démarrage effectif du contrat. Il comprend un état initial documenté, les recommandations techniques et réglementaires, ainsi que la présentation d'un plan pluriannuel d'actions (PPA) sur 4 ans, hiérarchisé, planifié et valorisé.
- La conduite et la surveillance des installations ;
- La maintenance préventive et corrective ;
- La permanence sur le site dans les conditions définies au présent marché ;

- La tenue de l'astreinte aux heures non postées (incluant les week-ends et les jours fériés) pour des interventions éventuelles dans les délais définis au présent marché.
- Une prestation de réversibilité à la fin du marché

A- Prestation de prise en charge

Cette prestation n'a lieu qu'au début du contrat.

Elle implique, au démarrage effectif du contrat et dans un délai maximal de deux (2) mois, la réalisation d'un audit de prise en charge des installations. Cet audit donne lieu à un rapport présenté à Business France, comprenant les constats, les risques, les recommandations, les priorités et un plan pluriannuel d'actions (PPA) sur 4 ans avec estimation budgétaire et calendrier prévisionnel. Le classeur d'astreinte est, quant à lui, constitué, validé et mis à disposition au plus tard à la fin du premier mois du marché. Il rassemble notamment les contacts utiles, procédures d'urgence, consignes, plans et schémas, accès aux locaux et systèmes, caractéristiques des installations critiques, modalités d'escalade et documents nécessaires aux intervenants d'astreinte.

Cette prestation se caractérise également par une appropriation des services à rendre par l'équipe du Titulaire :

- La mise en place de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation …) nécessaires à la réalisation du service,
- La formation aux outils et méthodes du département EVT de Business France ainsi que le transfert de compétence, de connaissances sont réalisés par les équipes de BF, en particulier par l'équipe EVT de Business France,
- La prise de connaissance du référentiel documentaire existant,
- La recette de l'ensemble des dispositifs et moyens permettant de délivrer le service.

Durant cette phase, l'équipe du Titulaire commence à acquérir de l'expérience en délivrant des services. A l'issue de cette phase de prise en charge, de deux mois à partir du démarrage officiel de la prestation, l'équipe du Titulaire est réputée apte à délivrer l'ensemble des services attendus, même si un apprentissage est encore nécessaire.

Cette phase étant considérée comme essentielle par le Département EVT de Business France, il est attendu du Titulaire qu'il la documente de manière détaillée. Les livrables attendus à minima lors de cette phase / à l'issue de cette phase sont :

- Les comptes rendus des réunions sous 3 jours ouvrés maximum après chaque réunion,
- Le Plan d'Action précis de la phase (étapes, tâches, intervenants Titulaire, planning, livrables) sous 10 jours ouvrés maximum après la réunion de lancement,
- Le rapport d'analyse de prise de connaissance du contexte,
- La définition de façon précise des indicateurs contractuels, les procédures de collecte, leur mode de calcul,
- Les Tableaux de bord, ainsi que les procédures de collecte des informations nécessaires à leur élaboration,

Les documents opérationnels incluent notamment :

- La composition détaillée de l'équipe ainsi que les fiches de postes,
- Les annuaires des différents intervenants des processus, y compris les intervenants externes en interface avec les équipes du Titulaire,
- Le soumissionnaire inclura en annexe dans sa réponse des modèles ou exemples de tels documents.

Les livrables seront à valider par le Département EVT de Business France.

B- Conduite des installations

Le Titulaire aura à sa charge :

- L'optimisation du fonctionnement des installations, avec établissements de propositions d'amélioration ;
- La constitution, le stockage hors site et la gestion des stocks de pièces détachées
- La coordination, le suivi, le contrôle et l'optimisation des interventions et la gestion du personnel
- La coordination avec les occupants et les usagers du site ;
- La gestion de la maintenance, l'établissement et la fourniture des rapports et comptes rendu d'intervention.

C- Surveillance des installations

Le Titulaire est tenu d'effectuer au minimum 1 ronde par jour avec compte rendu, afin de s'assurer du bon fonctionnement des installations.

D- Maintenance préventive et corrective

Le Titulaire prend en charge les opérations de maintenance préventive (systématique et conditionnelle), les dépannages, réparations et opérations de maintenance corrective pour tous les équipements faisant partie du présent marché.

Pour l'ensemble des équipements, les prestations de maintenance préventive et corrective à assurer par le Titulaire dans le cadre du Forfait sont les suivantes :

Pour les installations CFO et CFA, le périmètre technique couvre la maintenance préventive des niveaux 1 à 4 et la maintenance corrective des niveaux 1 à 5. Le périmètre forfaitaire comprend le préventif des niveaux 1 à 4 et le correctif des niveaux 1 à 4. Le correctif de niveau 5 est traité sur devis dans les conditions définies au présent CCTP.

Types de Courants	Niveau de maintenance préventive	Niveau de maintenance corrective
Courant faible (CFA)	Niveaux 1 à 4	Niveaux 1 à 5, dont niveau 5 sur devis
Courant fort (CFO)		

E- Prestation de réversibilité

Il s'agit d'une période de service effectif pendant laquelle les engagements de service sont contractuels avec transfert progressif de responsabilité du Titulaire vers le nouveau Titulaire ou vers le Dpt EVT de Business France. 3 mois avant l'échéance de la fin du contrat, le Titulaire devra être en mesure de fournir :

La totalité de la documentation technique (extraction GMAO, l'ensemble des rapports de maintenance etc..) vers le nouveau Titulaire (sauf si le nouveau Titulaire n'est pas encore connu, dans ce cas cela devra être remis à Business France) devra être également effectué à l'issue de ces 3 mois.

À noter que les phases de prise en charge et de réversibilité font l'objet d'un forfait. Il appartient au Titulaire de proposer le planning, la montée en charge, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats.

La maîtrise permanente des services confiés au Titulaire est une forte préoccupation du Département EVT de Business France. Les risques liés à la prise en charge par le Titulaire des prestations associées sont mesurés par les facteurs évoqués précédemment, mais il subsiste le souci pour le Département EVT de Business France de pouvoir reprendre sa liberté vis-à-vis du Titulaire, dans les circonstances prévues au contrat, et dans des conditions de

transfert de compétences qui n'altèrent pas la continuité du service pour les utilisateurs des services EVT de Business France.

La réversibilité est une faculté du dispositif bilatéral qui permet d'assurer que le transfert vers un nouveau Titulaire ou vers le Dpt EVT de Business France puisse se faire sans rupture de qualité de service.

Les dispositifs assurant la complète opérationnalité de la réversibilité seront consignés dans le plan de réversibilité. Il décrira notamment la maîtrise de la gestion documentaire (processus, procédures, consignes…), des procédures et outils de contrôle opérationnel, et des procédures liées aux prestations associées.

Le plan de réversibilité inclura et précisera ses modalités de participation et d'aide active de transmission (processus de transmission, données, documents et informations transmis).

Le Titulaire fournira une version du plan de réversibilité à la fin du 5ème mois à compter du démarrage de l'activité.

2.3.5 Forfait et hors forfait

A. Les différents types de forfaits

Il existera plusieurs forfaits :

- Forfait maintenance préventive et corrective
- Forfait annuel d'astreinte incluant la disponibilité, les déplacements, la main-d'œuvre et les interventions en heures non postées
- Forfait prestation de prise en charge et réversibilité

Forfait maintenance préventive et corrective :

- L'exécution de certaines prestations de maintenance préventive imposées par Business France, résultant d'une mauvaise exécution des prestations objet du présent marché, sans limitation sur le seuil des pièces détachées,
- Les essais, réglages et manœuvres de vérification courante et réglementaire de bon fonctionnement,
- Les interventions de maintenance corrective, pendant les heures postées, avec les mesures conservatoires nécessaires,
- Le traitement, le suivi, la traçabilité des demandes d'intervention,
- Le remplacement de petites pièces détachées dégradées accidentellement,
- La préparation et l'assistance aux essais périodiques de fonctionnement et de sécurité, assurés par le maître d'ouvrage ou tout organisme de contrôle mandaté par Business France,

Les conditions d'accompagnement des bureaux de contrôle, comprenant huit (8) journées annuelles réalisées le samedi, sont définies à l'article 2.6.9 du présent CCTP.

Les essais mensuels en charge d'une durée minimale de trente (30) minutes de chacun des groupes électrogènes, réalisés le samedi matin, ainsi que les manœuvres de basculement, les contrôles associés, l'analyse de risques préalable et la remise en configuration normale des installations, sont compris dans le forfait. Ces essais ne sont pas décomptés des huit (8) journées consacrées à l'accompagnement des bureaux de contrôle.

La maintenance préventive du poste HTA/BT, des transformateurs, cellules HTA, TGBT, TGS, disjoncteurs de puissance de type Masterpact, systèmes de transfert de charge, jeux de barres, protections, automatismes et équipements associés, y compris les opérations de niveau 4 réalisées en heures et jours non ouvrés, est comprise dans le forfait. Le Titulaire mobilise des ressources spécialisées distinctes et supplémentaires afin de maintenir intégralement la présence du T.P.M. pendant ses heures et jours ouvrés.

- Les opérations régulières de réaménagement des nourrices des bureaux,

Dans le cadre des déménagements, réaménagements et mouvements internes de postes de travail, sont compris dans le forfait, sur demande de Business France : la déconnexion, l'adaptation et la remise en service des nourrices, prises, interrupteurs et luminaires ; la déconnexion, le repérage et la reconnexion des liaisons informatiques (y compris des écrans) et électriques ; le raccordement des bureaux assis-debout et de leurs équipements ; ainsi que les autres accessoires techniques directement rattachés au poste de travail. La prestation comprend les essais de bon fonctionnement, le repérage, la mise à jour documentaire et la remise en état propre des zones d'intervention. Les fournitures ne relevant pas des consommables ou petites fournitures incluses au marché ne peuvent être engagées qu'après accord écrit de Business France.

Prestations audiovisuelles et systèmes de visionnage des salles de réunion

À la demande de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de Business France, le Technicien Permanent de Maintenance intervient, dans le cadre du forfait et pendant ses heures et jours ouvrés, pour les opérations courantes rattachées aux systèmes audiovisuels et de visionnage des salles de réunion. Ces opérations comprennent notamment le diagnostic, la déconnexion, le remplacement et la reconnexion des câbles HDMI et câbles associés, le remplacement d'écrans et de périphériques accessibles, le remplacement ou le rétablissement des liaisons réseau nécessaires au fonctionnement de ces systèmes, ainsi que les essais de bon fonctionnement. Les fournitures importantes ou les travaux de modification faisant l'objet d'un devis sont exécutés par des ressources distinctes du technicien permanent, conformément aux dispositions du présent CCTP.

- Sept (7) permanences de nuit par année contractuelle, pouvant se prolonger jusqu'à 2h 00, destinées aux événements spécifiques organisés par Business France, sont comprises dans le forfait, sans majoration ni devis complémentaire.
- L'évacuation des déchets spéciaux liés aux prestations de maintenance prévues au marché dans le respect de la réglementation concernant l'environnement,
- La remise en état à la suite de toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel.
- Les réserves émises par les bureaux de contrôle au titre des vérifications réglementaires électriques doivent être levées dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la réception du rapport, sauf impossibilité technique ou contrainte d'approvisionnement dûment justifiée par écrit par le Titulaire. Dans ce cas, un délai supplémentaire peut être accordé par Business France sur la base d'un planning détaillé et soumis à validation préalable.

Il est rappelé que le fonctionnement du site ne devant pas être perturbé, certaines interventions pourront être exécutées éventuellement de nuit ou les samedis et dimanches, en particulier les essais en charge des dispositifs de sécurité dans la mesure où les contraintes de fonctionnement du site seraient incompatibles avec les mesures à réaliser.

B. Prestations hors forfait

Ne sont pas comprises dans la rémunération forfaitaire :

- La répartition exhaustive des prestations forfaitaires et hors forfait figure à l'annexe 11. Aucune prestation expressément incluse au forfait ne peut faire l'objet d'une facturation complémentaire de main-d'œuvre, déplacement, encadrement, sous-traitance ou majoration horaire. En cas de divergence, l'ordre de priorité des pièces fixé au CCAP s'applique.
- Les réparations résultant d'un usage anormal ou d'une dégradation délibérée, sauf si ces dommages sont le fait du personnel du Titulaire.

ARTICLE 2.4 Modalités d'exécution des prestations

2.4.1 Qualité des prestations

Les interventions du Titulaire peuvent être contrôlées à tout moment, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par Business France 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 Business France qui est notifié au Titulaire et donne lieu à l'application de pénalités cumulables dont la réfaction est effectuée sur le règlement de la période.

Il appartient au Titulaire d'apporter la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

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

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par la faute du Titulaire, ce dernier fait procéder à ses frais toutes réparations quel qu'en soit l'endroit. Il assure à ses frais la remise en service de l'exploitation après réparations.

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité :

- Pour les installations visées au contrat, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions,
- Les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaire en astreinte pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité en cas de défaillance de sa part quant au fonctionnement ou à l'utilisation des équipements.

Il est rappelé que les interventions de maintenance sont au minimum celles définies par les constructeurs des équipements concernés.

2.4.2 Remplacement de pièces et accord de Business France

Les organes jugés usagés ou défectueux et qui sont remplacés sur la propre initiative du Titulaire sans attendre l'accord de Business France sur l'opportunité de remplacement et sur le coût, en raison de l'urgence liée à la sécurité des personnes et des biens, sont entreposés dans le local technique pendant une durée maximale de quinze (15) jours pour pouvoir être contrôlés, sauf accord écrit de Business France. Il en est de même pour l'ensemble des autres organes remplacés après accord sur le bon de commande.

Business France peut demander au Titulaire la réparation des pièces défectueuses en lieu et place de leur remplacement.

L'accord de Business France sur un bon de commande de maintenance préventive ou corrective, établi avant intervention ou en régularisation en cas d'intervention urgente, est conditionné par la production par le Titulaire des éléments suivants :

- Devis détaillé (devis fournisseur/ coefficient ; devis sous-traitant / coefficient)
- Motivation de l'action expliquant, notamment en cas de remplacement d'un constituant, pourquoi la réparation n'était pas possible.

2.4.3 Exécution des travaux

Le Titulaire doit exécuter tous travaux dans le cadre du forfait ou non dans le respect des réglementations existantes ou à venir.

Le Titulaire doit effectuer toutes les réparations ou réfections nécessaires pour remédier aux défauts qui seraient constatés, que ceux-ci proviennent d'une défectuosité des produits ou matériaux employés par lui ou des conditions d'exécution des travaux ou prestations dont il a la charge.

A défaut d'exécution de ces réparations dans un délai de quarante-huit (48) heures et après ordre de service resté sans effet, Business France peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du Titulaire par tous les moyens qu'il juge bons.

ARTICLE 2.5 Détails des prestations

2.5.1 Marché de base et nature des équipements

Le Titulaire assure en général, sauf exclusions, la maintenance au plan aspect et bon fonctionnement, et l'entretien courant nécessaire à la pérennité et à la conservation de tous les ouvrages faisant l'objet du présent marché.

A. Maintenance courant faible

Le Titulaire doit assurer l'ensemble des opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 4 du matériel cité dans l'annexe 7.1 et corrective de niveau 1 à 5

Les gammes de maintenance a minima sont listées dans l'annexe 6.1

a) *Système de Sécurité Incendie (SSI)*

Le Titulaire effectue les prestations forfaitaires suivantes et suivant les gammes de maintenance prescrites à l'annexe 6.1 :

- Les opérations de maintenance préventive
- Les opérations de maintenances correctives et les dépannages
- La tenue des registres de contrôles
- La formation des usagers en cas de modification des installations
- La fourniture de rapports d'intervention
- L'accompagnement des organismes de contrôle
- La participation aux commissions de sécurité si nécessaire
- La mise à jour des textes de l'ensemble des sites
- La mise à jour de la programmation à la suite des modifications SSI

★ *Maintenance préventive*

Le marché comprend deux visites systématiques par an d'entretien préventif à raison d'une par semestre.

Ces visites réglementaires ont pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances des équipements au même niveau que celui imposé lors de leur mise en service.

Le titulaire s'engage à contrôler le bon fonctionnement des installations concourant à la mise en sécurité incendie en procédant au minimum aux opérations suivantes :

Prestations supplémentaires :

- Examen des documents d'exploitation
- Notice d'utilisation et d'exploitation
- Registre des contrôles
- Plans d'installations
- Base de données à la programmation
- Dossier SSI
- Inspection visuelle de l'installation
- Etat des détecteurs, du câblage, des tableaux, des indicateurs d'action et autres signalisations lumineuses, des bris de glace et déclencheurs manuels
- Etat des dispositifs de sécurité, du C.M.S.I. (signalisations, commandes manuelles)
- Etat des batteries et des piles avec le remplacement de ces éléments dans les délais prévus
- Etat des AES avec nettoyage au besoin.
- Vérification fonctionnelle de l'installation
- Portes coupe-feu : contrôle visuel, essai de fermeture, vérification des ventouses, contacts de position, asservissements, signalisation des anomalies et traçabilité dans le rapport de maintenance.

Ces opérations ont pour objectif de s'assurer que les fonctions sont correctement remplies et de détecter les anomalies ou les dérangements de fonctionnement de chacun des équipements.

Elles comprennent notamment les examens et constats suivants :

- Essai du S.D.I. à partir des détecteurs et des déclencheurs manuels
- Essai du C.M.S.I. à partir du S.D.I.
- Examen de passage en position de sécurité des D.A.S. avec contrôle des positions de sécurité sur le tableau.
- Nettoyage au besoin.

Remarques :

Lors des essais effectués au cours des vérifications, les réglages de l'installation doivent être identiques à ceux prévus pour l'exploitation réelle de l'installation.

Avant toute manipulation, les commandes d'organes externes liées aux fonctions susceptibles d'être inutilement ou dangereusement actionnées lors des opérations de vérification seront neutralisées.

Cette neutralisation se fera en présence d'un agent du service de sécurité incendie ou du service technique de l'établissement qui devra veiller à leur remise en service après les opérations de vérifications, en présence du vérificateur.

La mise à jour des textes à la suite d'un changement d'affectation des locaux est effectuée lors de l'une des deux visites préventives. Lorsqu'une Unité d'Aide à l'Exploitation (UAE) est présente, le Titulaire met également à jour les plans, zones, libellés, symboles, équipements, scénarios et consignes associés, puis réalise une sauvegarde datée et restaurable remise à Business France.

Les vérifications donneront lieu à un rapport en version informatique.

Ce document précisera, dans l'ordre des opérations, les anomalies et dysfonctionnements constatés.

Un devis sera transmis avec les rapports pour toutes anomalies constatées lors des visites hors prestation forfaitaire.

Les anomalies relevant des prestations forfaitaires devront être réparées dès que possible et dans tous les cas avant la transmission des rapports.

Un calendrier prévisionnel des 2 visites devra être établi en début de contrat et en début de chaque année. Pour les visites se faisant conjointement avec le bureau de contrôle, le titulaire devra mettre à disposition un technicien pour l'accompagnement de ce dernier suivant les dates d'intervention fournies par Business France.

Dans tous les cas, le titulaire devra prévenir Business France au moins 2 semaines à l'avance avant toute intervention de maintenance préventive.

Les prestations de maintenance préventive n'entraînant pas de perturbations seront effectuées pendant les heures et jours ouvrés du titulaire, en accord avec Business France.

La maintenance préventive et corrective programmée du SSI et des installations de désenfumage est exécutée en heures et jours non ouvrés et comprend les opérations relevant du niveau 4. Elle est réalisée par un spécialiste qualifié, au moyen de ressources distinctes de celles assurant la permanence du technicien dédié au site, afin qu'aucune intervention en heures non ouvrées ne perturbe ou ne réduise la présence du T.P.M pendant ses heures postées. Les renforts, spécialistes, moyens d'essai, déplacements et sujétions nécessaires sont compris dans le forfait.

Les opérations de maintenance préventive susceptibles d'entraîner des perturbations sont exécutées en dehors des heures et jours ouvrés, après accord préalable de Business France, sans facturation complémentaire et sans établissement d'un devis spécifique lorsqu'elles relèvent du forfait.

En aucun cas, les interventions de maintenance préventive ne doivent occasionner un arrêt total, non prévu, de fonctionnement des installations.

★ *Maintenance corrective :*

Les opérations de maintenance corrective consistent en la correction des défauts de fonctionnement et à la remise en état opérationnel des S.S.I., des alimentations par batteries et des D.A.S. (volets, clapets, tourelles…) afin de rétablir leur état de référence.

Elles concernent aussi, à la suite de leur panne, l'échange des divers éléments qui constituent les S.S.I. par d'autres de qualité et fonctions équivalentes ou supérieures.

Elles peuvent être déclenchées :

- À la suite d'un dysfonctionnement du matériel, constaté par l'établissement
- À la suite de la détection d'une anomalie constatée lors des opérations de maintenance.

Elles seront déclenchées sur appel téléphonique de l'établissement. Les numéros du titulaire devront être précisés.

b) *Contrôle d'accès*

Le Titulaire assure les maintenances préventive et corrective, s'engage à contrôler les installations, vérifier leur bon état de fonctionnement et à en assurer l'entretien.

Elle renvoie à toute prestation programmée dans l'intention de réduire la probabilité d'une défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir dans le temps les performances de ce bien à un niveau proche de ses performances initiales, en vue d'assurer son utilisation optimale.

Il réalisera à minima les interventions suivantes :

Vérification de la base de données et applicatifs, nettoyage et mise à jour.

Volet matériel :

Inspection visuelle de l'ensemble des équipements, installation (vérification visuelle de l'installation, câblage, tableaux, état des batteries, fusibles et piles ;

Vérification et contrôle test de la détection des badges ;

Examen des alimentations : contrôle des tensions, serrage des connexions, remplacement des piles, batteries le cas échéant.

Inspection des systèmes de commande : lecteurs de badges, commutateurs à clés ou à code et test de fonctionnement

Vérification fonctionnelle des alarmes visuelles et sonores ;

Test fonctionnel des détecteurs ;

Identification des pièces à remplacer.

Il est attendu que les logiciels et matériels soient strictement en état de fonctionnement optimal.

Le titulaire s'engage à avertir sans délai le service technique de Business France en cas de dysfonctionnements identifiés.

Cette visite de contrôle annuelle de l'ensemble des installations, à une date convenue entre les parties, fera l'objet d'un rapport adressé par voie dématérialisée sous un mois. Le rapport renseignera les tâches effectuées, les actions correctives recommandées afin d'assurer une totale disponibilité du système et si besoin les préconisations nécessaires à la remise en conformité des installations ou à l'amélioration des performances du système avec valorisation financière (devis).

Gestion et réalisation des badges d'accès : à la demande de Business France, le Titulaire assure, dans le cadre du forfait et pendant les heures postées, la création, l'encodage, la programmation, l'activation, la modification, le remplacement et la désactivation des badges d'accès des collaborateurs et autres personnes autorisées. Cette prestation comprend notamment la réalisation des badges destinés aux nouveaux arrivants, le remplacement des badges perdus, volés, détériorés ou défectueux, la modification des droits d'accès en cas de changement d'affectation ou de périmètre, ainsi que la désactivation immédiate des badges signalés perdus, volés ou devenus inutiles. Les opérations sont réalisées sur demande et après transmission ou validation des droits par Business France. Le Titulaire tient à jour la base de données et assure la traçabilité des créations, modifications, remplacements et désactivations. Les consommables, supports vierges et badges physiques non expressément compris dans le forfait font l'objet d'un devis et d'un bon de commande préalable.

Mise à jour du fond d'écran et de l'identité visuelle du système : la création, l'adaptation, l'intégration et la mise à jour du fond d'écran, des écrans d'accueil, des vues graphiques et des éléments d'identité visuelle du système de contrôle d'accès sont comprises dans le forfait, notamment en cas de changement de carte graphique, de remplacement ou de mise à jour d'un poste, d'un serveur, d'un afficheur ou d'un logiciel, ainsi qu'en cas d'évolution du logo ou de la charte graphique de Business France. Le Titulaire assure les paramétrages, conversions de formats, adaptations de résolution, essais, sauvegardes et remise en fonctionnement nécessaires, sous réserve de compatibilité technique et après validation de Business France. Toute licence nouvelle, tout développement spécifique ou tout remplacement de matériel non expressément inclus au forfait fait l'objet d'un devis et d'un bon de commande préalable.

Au cours de la visite préventive, s'il est constaté des dégradations mineures ne faisant plus l'objet d'une garantie du constructeur et/ou du Titulaire des systèmes de contrôle d'accès et anti-intrusion, la réparation fait l'objet d'un bon de commande spécifique.

c) *Interphonie et vidéosurveillance*

★ *Interphonie.*

Le Titulaire assure la maintenance préventive et corrective des installations listées dans l'annexe 6.1. Une visite de contrôle annuelle de l'ensemble des installations sera organisée, à une date convenue entre les parties.

Cette visite fera l'objet d'un rapport adressé par voie dématérialisée sous un mois à Business France.

Le rapport renseignera les tâches effectuées, les actions correctives recommandées afin d'assurer une totale disponibilité du système et si besoin les préconisations nécessaires à la remise en conformité des installations (devis).

Il s'agit d'effectuer les gammes de maintenance prévues à l'annexe 6.1 et a minima les actions suivantes :

- Contrôle de l'émission, de la réception et réglage avant dysfonctionnement
- Nettoyage des équipements

★ *Vidéosurveillance.*

Le Titulaire assure la maintenance préventive et corrective des installations listées dans l'annexe 6.1.

Une visite de contrôle annuelle de l'ensemble des installations sera organisée, à une date convenue entre les parties.

Cette visite fera l'objet d'un rapport adressé par voie dématérialisée sous un mois au Responsable technique du bâtiment.

Le rapport renseignera les tâches effectuées, les actions correctives recommandées afin d'assurer une totale disponibilité du système et si besoin les préconisations nécessaires à la remise en conformité des installations (devis).

La maintenance préventive consiste à contrôler l'état du parc et ses composants, à vérifier son bon état de fonctionnement et à en assurer l'entretien.

Elle renvoie à toute prestation programmée dans l'intention de réduire la probabilité d'une défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir dans le temps les performances de ce bien à un niveau proche de ses performances initiales, en vue d'assurer son utilisation optimale.

Il s'agit d'effectuer les gammes de maintenance prévues à l'annexe 6 et a minima les actions suivantes :

- Contrôle visuel de l'installation
- Contrôle des caméras
- Nettoyage des caméras
- Réglage des caméras et des boitiers de protection ;
- Modification des angles de vue des caméras si nécessaire
- Contrôle d'étanchéité des coffrets
- Vérification du câblage et des connectiques
- Contrôle de la qualité de l'image et de son enregistrement
- Contrôle des serveurs de la vidéo protection,
- Vérification des performances des matériels (vidéo protection, informatique)

- Identification éventuelle d'actions de maintenance corrective à mener ;
- Vérification et optimisation de l'espace de stockage,
- Vérification du lien d'accès de prise de main à distance ;
- Vérification du fonctionnement des caméras
- Gestion des espaces d'archivage, des protections vidéo ;
- Vérification des fixations ;
- Vérification et information si présence d'obstacles obstruant le champ de la caméra.

d) *Gestion technique du bâtiment*

Le Titulaire assure la maintenance préventive de niveaux 1 à 4 et la maintenance corrective de niveaux 1 à 5 de la GTB. Les opérations correctives de niveau 5 nécessitant le constructeur, un logiciel propriétaire spécifique ou des moyens industriels sont réalisées sur devis et bon de commande.

Durant la période du marché, le titulaire du marché aura pour but de :

- Maintenir dans le temps le niveau de performance des équipements et installations et en assurer les performances définies à l'origine,
- Réduire les risques de pannes en vue d'assurer la continuité d'un service,
- Assurer la meilleure longévité de matériel,
- Permettre une utilisation rationnelle de l'énergie,
- Obtenir une exploitation économique des équipements,

Le titulaire du marché s'engage à fournir un service de maintenance corrective 24 h/24 et 7 jours sur 7.

Les prestations demandées se décomposent de la façon suivante :

- La maintenance préventive forfaitaire appareil par appareil avec la périodicité définie dans les gammes de maintenance prévues à l'annexe 6,
- La maintenance préventive conditionnelle,
- La maintenance corrective,

La maintenance préventive devra comporter à minima 1 fois par année de contrat les actions suivantes :

- Contrôle visuel :
- Vérification visuelle des équipements
- Gestions de la communication des automates :
- Vérifier les alimentations secourues
- Vérifier les tensions d'alimentation des régulateurs/automates.
- Contrôle automate en ligne et vu sur le réseau
- Contrôle heure/fuseau automate
- Contrôle ressource CPU automate
- Contrôle contenu des automates

A.2 Maintenance corrective

Sont comprises dans le forfait toutes les opérations de maintenance corrective de niveaux 1 à 4. Les opérations correctives de niveau 5, lorsqu'elles nécessitent le constructeur, un logiciel propriétaire spécifique, des moyens

industriels, une rénovation ou une reconstruction, font l'objet d'un devis détaillé et d'un bon de commande préalable de Business France.

B. Maintenance courant fort

B1. Maintenance préventive courant fort

Sont attendues du Titulaire les prestations de maintenance, telles que décrites au paragraphe 2.3.1, relatives à :

a. Force

Le Titulaire effectue :

- La maintenance, les vérifications, l'entretien courant et les essais nécessaires au bon fonctionnement des matériels de transformation de protection et de distribution, de manière à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre la sécurité d'utilisation et la continuité de service,
- Le contrôle par thermographie infrarouge afin de déceler les éventuels points chauds, de les quantifier (valeurs des échauffements), de définir les degrés d'urgences (risques). Ce contrôle est à programmer chaque année sur le poste de transformation, les cellules HT/BT, les onduleurs, les têtes de disjonctions, les armoires divisionnaires, les coffrets divisionnaires. La vérification donne lieu à l'établissement d'un rapport original avec photos en clair et thermogrammes avec échelles de couleur et de température,
- L'analyse des paramètres minimaux (teneur en eau, acidité, rigidité diélectrique) de l'huile du transformateur une fois tous les ans,
- Le contrôle, nettoyage des cellules Haute tension y compris remplacement des fusibles, le contrôle du disjoncteur HT, le contrôle et resserrage des câbles transformateurs, le contrôle des Masterpacts y compris automatismes, tous les trois ans et selon la gamme de maintenance des constructeurs pour l'ensemble des équipements
- La maintenance du poste HTA/BT, y compris les transformateurs, cellules HTA, TGBT, TGS, disjoncteurs de puissance de type Masterpact, systèmes de transfert de charge, jeux de barres, protections, automatismes et équipements associés, ainsi que les opérations de niveau 4 prévues par les constructeurs et le présent CCTP, est réalisée en heures et jours non ouvrés par du personnel spécialisé et dûment habilité. L'organisation retenue ne doit entraîner aucune rupture de la présence du technicien permanent dédié au site pendant ses heures postées : le titulaire mobilise, à ses frais et dans le cadre du forfait, les renforts et spécialistes nécessaires. Toute consignation, manœuvre ou indisponibilité éventuelle est préalablement planifiée, sécurisée et soumise à l'accord écrit de Business France, avec maintien de la continuité de service ou mise en œuvre des mesures compensatoires validées.

Le Titulaire effectue une analyse de la présence d'harmonique sur l'ensemble de la distribution électrique des TGBT du site par un enregistrement des valeurs de tension et intensité par phase avec prise des mesures une fois par an au TGBT du poste de livraison.

b. Groupes électrogènes

Le Titulaire assure la maintenance des groupes électrogènes (3 groupes) et de l'ensemble des équipements couverts par ce type de maintenance.

b.1) Prestations attendues

Au titre de ce type de maintenance, le Titulaire assurera :

- Pour chacun des trois groupes électrogènes, le Titulaire réalise un essai en charge chaque mois, un samedi matin, pendant une durée minimale de trente (30) minutes. Une fois par année contractuelle, l'un de ces

essais mensuels est réalisé, le samedi, en présence du bureau de contrôle. Cet essai annuel se substitue à l'essai mensuel du mois concerné et ne s'y ajoute pas. L'ensemble de ces essais, les manœuvres de basculement, les contrôles associés, l'analyse de risques préalable et la remise en configuration normale des installations sont compris dans le forfait. L'essai réalisé en présence du bureau de contrôle n'est pas décompté des huit (8) journées annuelles consacrées à l'accompagnement des bureaux de contrôle sur les périmètres SSI, désenfumage et installations électriques.

Avant chaque essai en charge d'un groupe électrogène, chaque manœuvre de basculement de source ou toute coupure électrique programmée, le Titulaire transmet à Business France un planning détaillé de l'opération ainsi qu'une analyse de risques spécifique. Cette analyse précise notamment les installations et zones concernées, les impacts potentiels sur les équipements CFO, CFA, CVC, SSI, GTB et informatiques, les consignations et déconsignations nécessaires, les mesures de prévention et les mesures compensatoires, les moyens humains, techniques et de secours mobilisés, le scénario de repli en cas d'anomalie, les critères imposant l'arrêt immédiat de l'essai ainsi que les modalités de remise en configuration normale et sécurisée des installations. L'essai, la manœuvre ou la coupure ne peut débuter qu'après validation écrite de Business France. À l'issue de l'opération, le Titulaire procède aux contrôles nécessaires, confirme la remise en configuration normale de l'ensemble des installations concernées et transmet un compte rendu à Business France.

- 1 visite de contrôle semestrielle
- 1 visite de maintenance annuelle avec vidange
- 1 Analyse d'huile annuelle par moteur
- Astreinte 24/24h

b.1.1) Programme de maintenance semestrielle

- Vérification du fonctionnement du préchauffage et circuits de commande, contrôle des niveaux
- Vérification du bon fonctionnement et de l'étanchéité des pompes de pré graissage et de préchauffage
- Vérification des sécurités et du système d'arrêt du moteur
- Vérification du remplissage de la nourrice de fioul journalière
- Essais des différents systèmes de démarrage
- Vérification des séquences d'automatisme et des séquences d'arrêt sur le déclenchement des sécurités
- Lancement du moteur à vide et vérification de son bon fonctionnement
- Vérification du système de refroidissement et de la régulation
- Vérification des étanchéités de l'ensemble de l'installation
- Auscultation des bruits moteur
- Relevé des températures et pressions
- Vérification des transmissions sur armoire électrique
- Vérification du régulateur et ajustage de la tension
- Graissages selon préconisations constructeur
- Resserrage des plaques à borne
- Vérification des contacteurs et relais, réglages éventuels
- Vérification des fusibles et voyants, remplacement éventuel des ampoules
- Essais de fonctionnement des sécurités
- Vérification de la prise en compte de la GTC de l'information transmise par les capteurs ;
- Vérification s'il y a lieu de la prise en compte des commandes de la GTC.

<u>Moteur et auxiliaires :</u>

- Inspection générale, vérification des étanchéités sur l'ensemble des circuits du groupe, relevé des anomalies

- Vérification et resserrage des boulonneries sur le groupe et les auxiliaires
- Vérification des niveaux de pompe à injection, eau de refroidissement, appoint si nécessaire
- Vérification de la tension des courroies
- Vérification du dispositif d'échappement
- Vérification du préchauffage eau
- Vidange de l'huile moteur et analyse de l'huile
- Remplacement des cartouches filtrantes du moteur (gasoil, huile, air, turbo)
- Graissage selon préconisations constructeur
- Vérification du jeu des culbuteurs
- Vérification et réglage si nécessaire du régulateur de vitesse
- Vérification de la libre rotation du turbocompresseur
- Vérification du jeu de fonctionnalité des paliers du turbocompresseur
- Vérification du bon fonctionnement de la pompe d'injection
- Vérification des appareils de sécurité
- Vérification des plots anti-vibration
- Vérification et réglage si nécessaire des sécurités des moteurs
- Remplacement des garnitures des pompes de pré graissage et de préchauffage

Circuit

- Inspection générale
- Vérification des pompes de relevage combustible
- Vérification du remplissage gasoil au réservoir journalier (reprise fuite éventuelle)
- Vérification du bon fonctionnement de l'électro niveau de l'alarme manque combustible
- Vérification de l'étanchéité des circuits
- Purge de l'ensemble des canalisations

Circuit de refroidissement :

- Vérification de l'ensemble du dispositif de refroidissement
- Vérification de l'état des durites et colliers, remplacement éventuel
- Vérification du niveau d'eau et appoint si nécessaire
- Vérification de l'entartrage du circuit d'eau
- Vérification s'il y a lieu de la concentration en antigel de l'eau moteur
- Réglage des thermostats de commande et des résistances de préchauffage
- Purge des canalisations
- Vérification de la vanne eau de ville

<u>Alternateur</u>

- Vérification du bon état général
- Vérification du câble et des raccordements
- Vérification des équipements "diodes tournantes" et excitation
- Graissage selon préconisations constructeur
- Vérification et nettoyage éventuel des ouïes de ventilation
- Vérification des isolements et mises à la terre

<u>Armoire et pupitre de commande</u>

- Inspection générale

- Dépoussiérage
- Essai des signalisations et changement des voyants défectueux
- Vérification du petit appareillage électrique, remise à niveau
- Vérification et serrage des connexions y compris les jeux de barres des armoires
- Vérification des organes de sectionnement
- Vérification et essai de fonctionnement des inverseurs
- Vérification, réglage et remplacement éventuel des pôles des contacteurs et des disjoncteurs
- Vérification des réglages des protections
- Vérification des organes de temporisation et de relayage
- Vérification des automatismes et test des reports d'alarme
- Vérification des mises à la terre
- Vérification des charnières et de la serrurerie
- Vérification de la mise à jour des schémas

<u>Cuve à fioul</u>

- Inspection générale de l'installation
- Une analyse du fioul en laboratoire (teneur en eau etc.)
- Surveillance / relevé du niveau de fioul. Le Titulaire informe en temps utile Business France de la nécessité d'un approvisionnement, et l'assiste dans les démarches de sourcing d'un fournisseur et d'achats
- Purge de l'ensemble des canalisations
- Vérification de l'étanchéité de la cuve
- Nettoyage de la crépine de la cuve
- Purge du séparateur d'eau
- Vérification et nettoyage de la cuve de rétention
- Vérification et manœuvre des vannes, graissage si nécessaire
- Recherche de fuite et de corrosion, remise à niveau si nécessaire
- Vérification de l'encrassement du filtre de la pompe à fioul, remplacement si nécessaire
- Vérification de l'état et du bon fonctionnement des pompes à fioul
- Vérification de l'état et du bon fonctionnement des dispositifs de sécurité
- Calibrage de la sonde de niveau
- Vérification du bon fonctionnement de l'alarme manque combustible
- Vérification de la prise en compte par la GTC de l'information transmise par les capteurs
- Vérification s'il y a lieu de la prise en compte des commandes de la GTC

b.2) Fournitures

Dans le cadre de la prestation de maintenance forfaitaire, le Titulaire fournit tous les consommables, pièces détachées et les fournitures suivantes :

- Les huiles et le liquide de refroidissement pour les appoints.
- Les produits de graissage et lubrifiants spécifiques.
- Les chiffons et produits de nettoyage et d'entretien.
- Tout autre produit à durée de vie limitée dont la fourniture est nécessaire à l'opération de maintenance exécutée et au bon fonctionnement de l'équipement.
- Les filtres des différents équipements.

b.3) Elimination des déchets

Dans le cadre des prestations de maintenance, Le Titulaire procède à l'élimination hors site des consommables usagés et des déchets : filtres, piles, batteries, fluides, joints suivant la réglementation en vigueur avec établissement du bordereau de suivi réglementaire.

- Le Titulaire assure aussi l'entretien des batteries pour le démarrage des groupes électrogènes, le contrôle de l'échappement des gaz, le ramonage des canalisations d'évacuation des fumées.
- La vérification réglementaire des cuves de stockage de fioul ne fait pas partie du présent marché.
-

c. Eclairage

Le Titulaire remplace au fur et à mesure des défaillances sur signalement de Business France le petit appareillage électrique dans tous les locaux. (PC, interrupteurs…).

d. Eclairage de sécurité (BAES)

Le Titulaire contrôle semestriellement le fonctionnement des BAES. Les opérations de contrôle, de nettoyage, de test d'autonomie et de remplacement des petites fournitures et batteries expressément comprises au forfait sont incluses. Les blocs complets et les pièces non expressément incluses font l'objet d'un devis et d'un bon de commande préalable.

e. Installation photovoltaïque

Le Titulaire assure le nettoyage des panneaux une fois par an et plus si phénomène particulier impactant la transparence du vitrage des panneaux. Il assure aussi l'entretien des onduleurs du dispositif photovoltaïque. les essais fonctionnels de charge, la vérification du comptage d'énergie, ainsi que la mise à jour des configurations, firmwares et sauvegardes lorsque nécessaire et après validation de Business France. Les anomalies, indisponibilités et actions correctives sont tracées dans la GMAO et font l'objet d'un compte rendu.

Suivi des performances et analyse des gains : le Titulaire assure le suivi régulier des performances de l'installation photovoltaïque à partir des données disponibles de production, d'injection éventuelle, d'autoconsommation et de consommation du site. Il réalise une analyse des gains énergétiques et économiques, en comparant la production réelle aux données de référence disponibles et aux périodes précédentes comparables. Il identifie et commente les écarts significatifs, baisses de rendement, pertes de production, indisponibilités et dérives de fonctionnement, et formule les actions correctives ou recommandations d'optimisation correspondantes.

Transmission des données : le Titulaire vérifie le bon fonctionnement des dispositifs de comptage, de communication, de supervision et de télérelève associés à l'installation photovoltaïque. Il assure la collecte, la sauvegarde et la transmission à Business France des données disponibles dans un format exploitable, notamment les productions d'énergie en kWh, puissances, taux de disponibilité, alarmes, défauts, interruptions de communication et événements affectant la production. Toute perte, incohérence ou indisponibilité de données est signalée sans délai à Business France et fait l'objet d'une action corrective tracée dans la GMAO.

Reporting photovoltaïque : le Titulaire transmet à Business France un bilan mensuel comprenant, au minimum, la production de la période, le cumul annuel disponible, les données d'autoconsommation ou d'injection lorsqu'elles sont mesurées, la disponibilité de l'installation, les alarmes et incidents constatés, les interventions réalisées, les pertes de production identifiées ainsi que l'analyse des gains énergétiques et économiques. Le rapport précise les données manquantes ou estimées et présente les recommandations d'amélioration ou de remise en performance.

Les prestations de suivi, d'analyse, de transmission des données et de reporting définies ci-dessus sont comprises dans le forfait. Elles ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire. Lorsque certaines données ne

sont pas accessibles au moyen des équipements existants, le Titulaire l'indique expressément dans son rapport et propose, le cas échéant, les adaptations nécessaires sur devis préalable, sans procéder à leur mise en œuvre avant accord de Business France.

f. Bornes de recharge pour véhicules électriques (IRVE)

Le Titulaire assure, dans le cadre du forfait, la maintenance préventive et corrective des bornes de recharge et de leurs équipements associés. La maintenance comprend notamment l'inspection visuelle, le nettoyage, le contrôle des fixations, câbles, prises, connecteurs, capots et dispositifs de verrouillage, la vérification des protections électriques, différentiels, mises à la terre et dispositifs d'arrêt, le contrôle des communications, lecteurs de badges, afficheurs, voyants, logiciels et remontées d'alarmes, les essais fonctionnels de charge, la vérification du comptage d'énergie, ainsi que la mise à jour des configurations, firmwares et sauvegardes lorsque nécessaire et après validation de Business France. Les anomalies, indisponibilités et actions correctives sont tracées dans la GMAO et font l'objet d'un compte rendu.

Programmation et suivi des badges individuels IRVE.

À la demande de Business France, le titulaire assure, dans le cadre du forfait, la création, la programmation, l'activation, la modification, la suspension et la désactivation des badges individuels permettant l'accès aux bornes IRVE. Il tient à jour un registre de suivi précisant au minimum l'identifiant du badge, son statut, la borne ou le périmètre autorisé, la date d'activation ou de désactivation et l'affectation communiquée par Business France, dans le respect des règles de confidentialité et de protection des données.

Transmission mensuelle des consommations IRVE

Le titulaire transmet chaque mois à Business France un relevé exploitable des consommations électriques des bornes IRVE. Ce relevé distingue les consommations par borne et, lorsque le système le permet, par badge individuel. Les consommations individuelles sont transmises aux collaborateurs concernés selon les modalités et destinataires définis par Business France. Le rapport précise notamment la période concernée, l'énergie consommée en kWh, les sessions de charge disponibles, les anomalies de comptage et les éventuelles données manquantes.

B2. Maintenance corrective courant fort

Le périmètre technique de la maintenance corrective courant fort couvre les niveaux 1 à 5. Les niveaux 1 à 4 sont compris dans le forfait ; le niveau 5 est réalisé sur devis et bon de commande.

2.5.2 Moyens humains et techniques du Titulaire

A. Organisation

Compte tenu de l'importance des installations et des prestations à exécuter au présent marché, le Titulaire doit proposer une équipe constituée :

- D'un Responsable d'Affaires (RA),
- D'un Technicien Permanent de Maintenance (TPM).

Cette équipe doit être augmentée pour faire face aux opérations de maintenance préventive et corrective qui le nécessitent.

L'organigramme nominatif et fonctionnel de l'équipe intervenante sur le site d'une part et de l'agence ou de la représentation locale prenant en charge le site d'autre part, est remis avec l'offre, et modifié si nécessaire au démarrage des prestations.

Au début du marché, le Titulaire prépare et contrôle la liste nominative du personnel amené à intervenir au titre de son marché, pour l'agrément préalable par Business France. Il collecte à cet effet, les documents et renseignements complémentaires demandés par Business France (documents administratifs, certificats divers…). Cette liste, et l'ensemble des documents annexés, est ensuite tenue à jour par le Titulaire.

Le Titulaire peut modifier l'organigramme de l'équipe d'intervention après accord de Business France, demandé quinze (15) jours avant la date d'entrée en vigueur du nouvel organigramme.

Afin de répondre pleinement aux obligations de résultat auxquelles le Titulaire s'engage dans le cadre du présent marché ;

Business France se réserve le droit à tout moment et sans avoir à 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 renforcement en qualification du personnel du Titulaire.
- Pendant leur présence sur le site, les agents du Titulaire doivent être joignables en permanence.
- Les agents présents doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements. Ils sont munis des moyens nécessaires pour assurer la totalité des prestations, en particulier faire appel aux spécialistes qualifiés pour les équipements particuliers.
- L'organisation du personnel d'exécution, détaillée dans la proposition, devient contractuelle en tant qu'organisation minimale pour la durée du marché.
- Le personnel du Titulaire est remplacé pendant ses congés ou absences par un personnel de qualification équivalente ayant une bonne connaissance des caractéristiques des équipements et installations du site et de leur fonctionnement, ce qui impose de former du personnel en parallèle au personnel affecté ordinairement au site.
- Cette organisation, reposant sur les missions précisées pour le R.A. et le T.P.M, doit être scrupuleusement respectée pour obtenir le niveau de qualité des prestations requis par le marché et le présent contrat.

A1. Responsable d'Affaires (R.A.)

La durée de la présence du R.A. sur le site et la durée totale d'affectation du R.A. au présent marché sont fixées par le Titulaire dans son offre. Il est présent sur le site au moins 2 journées par mois.

Le poste est tenu par un agent du Titulaire ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis de niveau ingénieur responsable d'affaires.

Le R.A., qui est l'interlocuteur de Business France pour les questions administratives :

- Connaît les documents contractuels du présent marché, les met en application, dispose d'un jeu complet de ces documents aux réunions d'exploitation,
- Prend connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- Vérifie le résultat des actions des intervenants du Titulaire et les interventions des entreprises sous-traitantes,
- Contrôle le respect des règlements de sécurité et des consignes données par Business France
- Coordonne et vérifie les actions des intervenants non permanents du Titulaire et les interventions des éventuelles entreprises sous-traitantes,

- Organise les actions de maintenance préventive effectuées par le T.P.M et/ou les sous-traitants en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- Établit les rapports trimestriels, il règle les problèmes d'ordre administratif et technique si nécessaire, et procède aux études concernant les mises en conformité, les améliorations à la demande de Business France ou à sa propre initiative,
- Encadre, coordonne, contrôle et vérifie les actions des intervenants extérieurs dans le cadre des travaux commandés par Business France, des sous-traitants éventuels désignés par le Titulaire,
- Représente le Titulaire aux réunions de coordination trimestrielles,
- Établit et tient à jour le registre de sécurité, la documentation et les différents documents décrits dans le présent cahier des charges,
- Assiste Business France,
- Suit les aspects financiers du marché.

A2 Technicien Permanent de Maintenance (T.P.M)

Le T.P.M. possède au minimum un diplôme de niveau baccalauréat professionnel ou technologique en électrotechnique, avec des compétences démontrées en CFO et CFA. Il dispose des habilitations électriques adaptées à ses missions. Pour les opérations spécialisées HTA/BT, SSI, GTB ou de niveau 4, il est obligatoirement assisté par des spécialistes qualifiés et habilités mobilisés par le Titulaire.

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

Le technicien permanent :

- Le Technicien Permanent de Maintenance (T.P.M.) est affecté, pendant les heures et jours ouvrés correspondant à sa permanence sur site, à l'exécution des prestations de maintenance préventive et corrective prévues au présent marché, ainsi qu'aux missions d'accompagnement, de coordination, de consignation, de surveillance, d'essais et d'assistance technique relevant du périmètre contractuel. Il n'est pas mobilisé pour l'exécution de travaux faisant l'objet d'un bon de commande ou d'une prestation hors forfait. Pour ces travaux, le Titulaire mobilise des ressources distinctes et supplémentaires, sans imputer leur réalisation au T.P.M. et sans réduire sa disponibilité pour les missions forfaitaires. Le T.P.M. peut toutefois assurer l'interface, l'accueil, la consignation, la coordination et le contrôle des intervenants concernés, sans participer directement à l'exécution des travaux. La permanence du T.P.M. sur site, pendant les heures et jours ouvrés définis au présent marché, demeure intégralement due, y compris lorsque des prestations, opérations de maintenance ou travaux sont réalisés en heures et jours non ouvrés. Ces interventions sont assurées par des ressources distinctes et supplémentaires. Elles ne peuvent donner lieu à aucune réduction, récupération, compensation, absence ou modification des heures de présence du T.P.M. sur site.
- Le Titulaire veille à ce que le T.P.M. ne supporte pas une surcharge de travail résultant du cumul des accompagnements des bureaux de contrôle, des opérations de maintenance préventive et des demandes de maintenance corrective. Lors des périodes de forte activité ou de concomitance des demandes, le Titulaire met à disposition, dans le cadre du forfait et sans facturation complémentaire, une ressource supplémentaire disposant des qualifications et habilitations adaptées. Cette ressource seconde le T.P.M., assure la continuité de la permanence technique et prend en charge, selon les priorités définies avec Business France, les demandes curatives, accompagnements ou autres prestations incluses au forfait. Cette organisation ne doit entraîner ni report injustifié des actions de maintenance, ni dégradation des délais d'intervention, ni rupture de service en heures et jours ouvrés.

- Procède aux actions de maintenance préventive systématiques ou conditionnelles et aux interventions immédiates et réparations courantes (demandes transmises par mail par Business France dans le respect des consignes (mise en place des dispositifs de protection, de signalisation…),
- Effectue une ronde exhaustive des installations, avec prise de connaissance des informations transmises par le PCS. Le Chargé de maintenance de Business France en est informé. Le récapitulatif est tracé à chaque réunion trimestrielle,
- Établit un premier diagnostic en cas de panne des équipements et installations, et décide de l'opportunité de l'intervention d'une équipe de dépannage,
- Coordonne et vérifie les actions des intervenants non permanents du Titulaire et les interventions des entreprises sous-traitantes,
- Participe en tant que de besoin, à la demande de Business France, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par Business France,
- Répond immédiatement à tout appel de Business France ou de son représentant désigné, pendant la durée de sa présence sur le site et contacte Business France dès que nécessaire,
- Prend connaissance des informations issues de la G.T.B et établit un rapport d'inspection transmis au Chargé de maintenance de Business France,
- Prend connaissance, pendant la durée de sa présence sur le site concernant l'exécution des prestations dues au présent marché, des demandes transmises par mail à une adresse générique qui sera créée (avec copie au Chargé de maintenance de Business France) et des informations (défauts techniques et alarmes urgentes) transmises par le PCS à la même adresse (même contact Business France en copie). Il transmet un rapport d'intervention au Chargé de maintenance de Business France,
- Encadre, coordonne, contrôle et vérifie les actions des intervenants extérieurs dans le cadre des travaux commandés par Business France et ses sous-traitants désignés par le Titulaire,
- Organise les actions de maintenance préventive en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- Lance les commandes de consommables et pièces détachées ;
- Règle les problèmes d'ordre technique.

Le T.P.M est assisté autant que de besoin par le personnel du Titulaire pour les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché : R.A., ingénieurs spécialistes, techniciens, …

Le T.P.M est muni des moyens de communication nécessaires pour rester en contact permanent avec Business France et les usagers du site : téléphone, e-mail, téléphone portable...

Le T.P.M est muni des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates.

a. Horaires des T.P.M

En semaine, la permanence est assurée par un (1) poste de technicien sur le site, selon les modalités définies par le Titulaire dans son offre afin de couvrir une plage horaire :

- Une semaine complète (hors week-end et jours fériés) de 8h30 à 17h

Le Titulaire s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident du technicien permanent, à assurer son remplacement dans les deux (2) heures qui suivent l'heure de prise de poste ou le constat de l'absence. Le cumul des absences sans remplacement ne peut excéder trois (3) heures par mois.
Le Titulaire met en place un archivage des mails émanant de Business France, et des divers intervenants d'exploitation.

Délai d'intervention

Le délai d'intervention est le délai compris entre le moment où le Titulaire est averti d'une panne et le moment où il est sur les lieux pour effectuer le dépannage.

Le délai applicable court à compter de l'enregistrement horodaté de la demande. Pendant les heures postées, le délai « incident critique » concerne le commencement effectif du diagnostic par le T.P.M. En heures non postées, le délai d'astreinte concerne l'arrivée sur site du technicien d'astreinte.

Le délai imparti au Titulaire pour commencer une intervention, rechercher la cause d'un incident ou débuter la réparation, peut avoir pour origine soit :

- Le signalement lors de la permanence du Titulaire sur le site,
- Le signalement par téléphone ou e-mail par Business France,
- Le report de l'alarme de défaut au P.C.S.

Chaque appel est enregistré par le Titulaire dans un document mis à disposition de Business France ou son représentant, et précisant :

- La date et l'heure,
- L'auteur de l'appel,
- L'objet de l'incident (matériel, lieu, phénomène constaté).

b. *Délai de remise en service (ou maximal d'indisponibilité)*

Il s'agit de la durée maximale de l'intervention de dépannage nécessaire pour remettre en service l'installation, à compter du moment où le Titulaire est averti de la panne.

c. *Délai de remise en état*

La remise en état définitive de fonctionnement s'entend comme la remise en état permettant de retrouver les installations selon leurs spécifications initiales.

Ce délai court à compter d'un constat contradictoire pour effectuer la remise en état définitive (accord sur devis ou bon de commande par exemple pour les opérations à réaliser exclues du forfait).

d. *Astreinte*

Le Titulaire assure un service d'astreinte garantissant une intervention sur site par un technicien compétent, en dehors des heures postées, dans un délai de trois heures maximum (sauf cas de force majeure).

Pour ce faire, le Titulaire maintient une permanence téléphonique, avec un numéro de téléphone unique, 365 jours par an, 24 heures sur 24.

Il fournit la liste des personnes responsables de l'astreinte et présente la procédure d'escalade prévue pour la bonne exécution des prestations.

La permanence téléphonique, la disponibilité du service d'astreinte, les déplacements, la main-d'œuvre et les prestations effectuées lors des interventions sur site en heures non postées sont compris dans le forfait, sans facturation complémentaire. Les pièces et fournitures expressément prévues au forfait sont incluses ; toute autre pièce fait l'objet d'un devis détaillé et d'un bon de commande préalable de Business France.

Seuls sont considérés comme cas de force majeure : les catastrophes naturelles, les épidémies, les inondations, les grèves générales, ceux-ci dûment prouvés et constatés.

e. *Service minimum*

Si des faits, qu'ils soient indépendants ou non de la volonté du Titulaire (faits de grève notamment), risquent de provoquer des retards importants ou la non-exécution des prestations dont le Titulaire a la charge, celui-ci doit prendre toutes les dispositions utiles pour faire assurer par tous les moyens à sa convenance, un service minimum concernant les opérations élémentaires relatives au maintien de l'ouverture du site, de son fonctionnement, et de la sécurité des personnes et des biens.

f. *Suivi des connaissances*

Le Titulaire doit mettre en place des actions de formation de son personnel et en outre s'enquérir de l'état des connaissances sur le plan de la technique et de la sécurité pour ce qui concerne le personnel de ses éventuels sous-traitants.

Il tient à jour un document, permettant de juger de l'efficacité de la formation dispensée et des retours d'expérience, et en informe Business France à chacune de ses demandes.

g. *Tenue du personnel*

Le Titulaire dote son personnel d'exécution d'un vêtement de travail adapté à sa fonction d'un type et d'une couleur agréés par Business France.

Aucun agent du Titulaire et de ses sous-traitants ne peut être admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail, s'il est démuni de l'insigne du Titulaire, à l'exclusion de tout marquage dont l'aspect publicitaire serait considéré comme excessif ou s'il présente une tenue négligée. Les tenues doivent être propres et soignées.

Les tenues et badges ou inscriptions sont à faire accepter par Business France. Le personnel d'encadrement porte en permanence un insigne spécifique du Titulaire.

h. *Obligation de réserve*

Le Titulaire et son personnel qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont reçu communication à titre confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, s'engagent à ne pas les diffuser.

Ces renseignements, documents ou objets, ne peuvent, sans autorisation de Business France, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en prendre connaissance. Il en est de même pour les renseignements parvenus à la connaissance du Titulaire et de son personnel, à l'occasion de la fourniture ou de l'exécution du service.

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

i. *Réglementation et comportement*

Le personnel d'intervention du Titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site (interdiction de fumer dans les locaux, interdiction d'introduire toute boisson alcoolisée…)
- Au règlement intérieur établi par le chef d'établissement.

Le personnel du Titulaire doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche à l'égard des tiers (usagers ou personnels sur le site).

j. Dégradation des installations et/ou du bâtiment

En cas de dégradation volontaire ou non, par méconnaissance flagrante sur l'utilisation d'un équipement concourant à la sécurité des personnes ou des biens, le Titulaire sera sanctionné du montant de la remise en condition opérationnelle dudit équipement et des mesures conservatoires qu'il serait nécessaire de mettre en œuvre afin de pallier la défaillance.

Les dégradations faisant l'objet du présent chapitre font l'objet d'un constat d'huissier avant toute sanction financière.

k. Outillage

Le Titulaire met en place l'ensemble des moyens nécessaires et conformes à la réglementation, à la bonne exécution de ses prestations, outillage, moyens de levage et de manutention, et précise dans le mois suivant la notification du marché :

- La liste de l'outillage, des matériels de protection proposés pour l'exécution des prestations et la sécurité des usagers et de son personnel,
- Une notice technique précisant notamment la provenance et l'origine de ces matériels,
- Des références d'utilisation.

La liste de ces matériels, outillages et produits entreposés sur le site est soumise à l'accord préalable de Business France, le Titulaire en demeure le responsable.

Les matériels sont en conformité avec les normes et règlements de sécurité. Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le Titulaire, à ses frais.

Toute modification ultérieure du parc de matériel est soumise à l'accord préalable de Business France qui se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui parait susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Le Titulaire est tenu de remplacer, à ses frais, tout matériel refusé.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est interdit.

Les prestations associées sont :

- La mise à disposition de nacelles et/ou d'échafaudages,

Dans le cadre des prestations de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective, le Titulaire peut avoir à utiliser une nacelle ou un échafaudage pour exécuter des prestations à une hauteur supérieure à 3 mètres.

Ces mises à disposition de nacelles et d'échafaudage sont réalisées par le Titulaire dans le cadre du forfait.

Les échafaudages doivent être conformes à la règlementation. Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités des échelles et escabeaux doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements (patins protecteurs). En aucun cas les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.

Le Titulaire évite de laisser l'eau couler inutilement et évite toute destruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

ARTICLE 2.6 Prévention des risques – modalités d'intervention

Le Titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la règlementation en vigueur à la date d'exécution des prestations.

2.6.1 Plan de prévention

Dès la notification du marché, un plan de prévention est établi conformément au décret n°92-158 du 20 Février 1992 complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux prestations effectuées dans un établissement par une entreprise extérieure.

Ce plan doit être approuvé par Business France.

Les mesures prévues par le plan de prévention comportent au moins des dispositions dans les domaines suivants :

- La définition des phases d'activité dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants.
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien.
- Les instructions à donner aux agents du Titulaire.
- Les instructions nécessaires à la prévention qui devront être données aux agents de Business France et aux autres sociétés intervenant de façon permanente sur le site (société de nettoyage, société de surveillance et protection incendie) et aux agents du Titulaire comprennent :
- Les consignes en vigueur, transmises lors de l'inspection commune préalable ;
- Les instructions que le Titulaire doit donner aux agents affectés aux prestations, avant le début de celles-ci.
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le Titulaire.
- Les conditions de la participation des éventuels co-traitants et des sous-traitants aux prestations objets du présent marché, en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité et, notamment, de l'organisation du pilotage.

Cette disposition consiste à répertorier et à décrire les conditions et modalités de la sous-traitance en précisant l'organisation du pilotage et de l'encadrement des agents du Titulaire de ses éventuels co-traitants et des sous-traitants et les mesures retenues en vue d'assurer la coordination entre Business France et le Titulaire (y compris ses éventuels co-traitants et les sous-traitants), nécessaire au maintien de la sécurité.

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire assure la parfaite adéquation du Plan de Prévention avec les conditions d'exécution des prestations susceptibles d'évoluer.

Pour s'assurer de l'application des mesures décidées et coordonner les mesures nouvelles qui peuvent être nécessaires, Business France organise avec le Titulaire selon une périodicité qu'il définit, des inspections et réunions périodiques aux fins d'assurer la coordination générale sur le site des mesures de prévention (qu'il s'agisse des mesures pour une opération donnée ou encore celle des mesures rendues nécessaires par les risques liés à l'interférence entre deux ou plusieurs opérations, en fonction des risques ou lorsque les circonstances l'exigent).

Le Titulaire est informé de la date à laquelle doivent avoir lieu les inspections et réunions mentionnées à l'alinéa précédent et sera dans l'obligation de s'y rendre.

2.6.2 Permis de feu

Les permis de feu sont établis par le PC Sécurité 48 heures à l'avance pour tous travaux par points chauds. Les permis de feu ont une durée maximale d'une journée.

Travaux par points chauds :

- Travaux avec présence d'une flamme (soudage au chalumeau, oxycoupage, lampe à souder…)
- Travaux avec formation d'étincelles ou projection de métal en fusion (meulage, tronçonnage, découpage, soudage et brasage au chalumeau, oxycoupage, soudage à l'arc…)
- Travaux entraînant une élévation de température d'un objet (meulage, tronçonnage, soudage, découpage, décapage thermique, brûlage, façonnage à chaud de conduits en matière plastique, perçage, pistolet de scellement…).

2.6.3 Règlement

Le Titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur du site ainsi que du règlement incendie dès leur publication et en informer tout son personnel qui est susceptible d'intervenir sur le site. Ces personnes doivent respecter les consignes données au personnel du site, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

L'exécution des prestations se fait dans le respect des normes et règlements en cours et à venir.

Le Titulaire assure le respect des consignes et règlements de sécurité, des règlements d'hygiène, et des consignes données par Business France.

Le Titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement Business France.

2.6.4 Horaires de fonctionnement

Le site est accessible 7j/7j et 24 h/24.

Ces horaires sont donnés à titre indicatif, étant précisé qu'ils peuvent être modifiés par Business France en cours d'exécution du marché. Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du marché.

Les opérations de maintenance préventive systématique ou conditionnelle, à l'exception des dépannages, se déroulent pendant les heures normales de service, sous réserve que ces opérations n'entraînent pas de nuisances susceptibles d'empêcher l'usage des locaux ou le travail du personnel.

Dans le cas de nuisances susceptibles d'occasionner un dysfonctionnement pour la sécurité du site, les prestations devront être exécutées de nuit ou le samedi ou dimanche, à charge du Titulaire de prendre l'ensemble des dispositions nécessaires dans le cadre du présent contrat.

2.6.5 Accès

Il est remis au Titulaire contre récépissé, après validation par Business France du personnel du Titulaire ayant accès au site, des clés permettant l'accès aux installations dont il assure la maintenance.

Le Titulaire est responsable de l'utilisation des clés remises à son personnel et de leur garde. Ces clés sont restituées à tout moment sur simple demande de Business France. L'absence de restitution peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché. Dans ce cas, il peut être demandé de remplacer toutes les serrures concernées.

Toute copie de ces clés est interdite et peut donner lieu à poursuites et à rupture du marché.

Le Titulaire est tenu de signaler immédiatement à Business France toute perte de clé. Aucun agent du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants ne peut être admis s'il ne s'est pas présenté au P.C.S.

Le Titulaire s'assure du re-verrouillage des locaux après intervention et veille à éteindre l'éclairage des locaux y compris techniques et remet les clés au P.C.S au départ des agents.

2.6.6 Sécurité des usagers

Lorsque la sécurité des usagers peut être mise en défaut, notamment par l'emploi de gaz comprimés ou de matériaux présentant un danger pour le public, il doit obligatoirement avant exécution de tout travail, être dressé un procès-verbal d'ouverture de chantier entre le Titulaire ou toute autre entreprise intervenant pour le Titulaire ou non et Business France.

Les travaux nécessitant un permis-feu doivent être impérativement exécutés en dehors des périodes d'occupation des locaux.

Ces mêmes types de travaux peuvent être exécutés selon les mêmes procédures dans les locaux techniques sans restriction d'occupation des locaux.

Tous les autres travaux d'entretien courant et de maintenance ne présentant pas de risques particuliers, sont exécutés en accord avec Business France.

2.6.7 Dispositif de protection

Des dispositifs de protection doivent être installés par le Titulaire lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du Titulaire et des utilisateurs.

Le Titulaire prend toutes les dispositions, en accord avec Business France, et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au site, en voirie en particulier.

Le Titulaire fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

2.6.8 Signalisation des travaux

Chaque fois que cela est nécessaire, le Titulaire doit, à ses frais et après approbation par Business France, prendre toutes dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones dangereuses ou interdites.

Le Titulaire devra disposer, pendant toute la durée du marché, de barrières de chantier mobiles en nombre suffisant, adaptées aux interventions réalisées sur site et permettant de délimiter et de sécuriser efficacement les zones de travaux ou de maintenance.

Ces barrières devront être en bon état, propres, stables, facilement déplaçables et adaptées à une utilisation dans des locaux tertiaires occupés.

Elles devront comporter de manière visible :

- le logo ou l'identification de la société titulaire du marché ;
- le logo ou l'identification de Business France, selon un support et un visuel préalablement fourni ou validé par Business France.

La fourniture, le transport, la mise en place, le déplacement, le stockage et le retrait de ces barrières sont intégralement compris dans le forfait et ne pourront donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Le Titulaire devra systématiquement mettre en place ce dispositif dès lors qu'une intervention présente un risque pour les occupants, nécessite l'interdiction temporaire d'accès à une zone ou est susceptible de perturber les circulations.

Le balisage devra être maintenu pendant toute la durée nécessaire à la sécurisation de la zone et retiré dès que les conditions normales et sûres d'utilisation des locaux sont rétablies.

La mise en place de ces dispositifs ne dispense en aucun cas le Titulaire de mettre en œuvre les autres moyens de protection, de signalisation et de sécurisation rendus nécessaires par la nature et les risques de l'intervention.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, Business France se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire sans mise en demeure préalable et sans pour autant dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

2.6.9 Contrôles réglementaires / Commission de sécurité

a) Organisation des contrôles réglementaires

La réglementation impose des visites périodiques des équipements. Ces vérifications réglementaires effectuées par un organisme agréé sont à la charge de Business France.

Le Titulaire avertit Business France de la nature et de la périodicité des essais et contrôles réglementaires à effectuer et qui ne font pas partie des prestations forfaitaires et se prête aux sujétions qu'ils entraînent.

Le Titulaire veille à :

- Organiser les interventions préalables aux visites afin d'obtenir de bons résultats,
- Assurer un accompagnement des organismes de contrôle, les ouvertures de panneaux d'accès, remise en route après contrôle …

Le forfait comprend exactement huit (8) journées par année contractuelle, réalisées le samedi, pour l'accompagnement des bureaux de contrôle sur les périmètres SSI, désenfumage et installations électriques, notamment les essais des dispositifs différentiels. Ces journées comprennent la préparation des installations et des documents, le personnel habilité, les consignations et déconsignations, les manœuvres, essais, ouvertures, accès aux équipements, remise en configuration normale, traçabilité et transmission des comptes rendus. Toute journée supplémentaire ne peut être engagée qu'après accord écrit préalable de Business France et est rémunérée selon le BPU. Les essais mensuels et annuels des groupes électrogènes sont distincts et ne sont pas décomptés de ces huit journées.

- Assurer le suivi des observations formulées,
- Mettre en place les actions correctives pour répondre aux observations incombant à la maintenance (dysfonctionnement, repérage, défaut d'isolement…)
- Établir des propositions chiffrées pour répondre aux autres observations (mise en conformité…)

Le Titulaire, pour les essais qui le concernent, remet les comptes rendus des contrôles réglementaires effectués par lui dans le registre de sécurité. Il incorpore dans le registre de sécurité les rapports des contrôles effectués par des organismes agréés mandatés par Business France.

Le Titulaire est tenu de signaler à Business France les contrôles et mises en conformité qui lui semblent nécessaires en complément de ceux qui lui sont indiqués par l'organisme de contrôle.

Au cours de la première année du contrat, la fourniture de pièces détachées nécessaires à la levée de réserves par les organismes de contrôle est à la charge de Business France. La main d'œuvre reste due par le Titulaire dans le cadre du contrat global et forfaitaire.

Pour les années suivantes, les levées de réserves relevant de l'exploitation et de la maintenance courantes sont à la charge du Titulaire dans le cadre du contrat global et forfaitaire. L'obligation comprend la main-d'œuvre ainsi que les pièces et fournitures expressément incluses au forfait. Toute autre pièce et tout travail de mise en conformité ne relevant pas de la maintenance courante font l'objet d'un devis et d'un bon de commande préalable.

b) Commission de sécurité

La commission de sécurité étant susceptible d'intervenir selon la périodicité applicable à l'établissement, notamment tous les deux (2) ou trois (3) ans, le Titulaire prépare le site de manière permanente et ne limite pas ses actions à la seule année de passage de la commission.

Chaque année, et de nouveau avant chaque passage programmé de la commission de sécurité, le Titulaire démontre à Business France que les installations relevant de son périmètre sont maintenues, conformes, disponibles et prêtes à être présentées. Cette démonstration porte notamment sur la levée effective des réserves des bureaux de contrôle, la mise à jour de la maintenance et de la documentation réglementaire ainsi que le bon fonctionnement de l'ensemble des équipements de sécurité concernés, notamment le SSI, le désenfumage, les centrales de sources et alimentations de sécurité, les BAES, les installations électriques, les dispositifs de coupure, les reports d'alarmes et les équipements associés.

À ce titre, le Titulaire organise au minimum une démonstration annuelle de conformité et de bon fonctionnement, comprise dans le forfait. Cette démonstration comprend les essais fonctionnels, manœuvres, contrôles, vérifications des scénarios de mise en sécurité, contrôles des reports et alimentations, remise en configuration normale des installations et établissement d'un procès-verbal détaillé. Le procès-verbal précise les équipements testés, les résultats, les anomalies constatées, les réserves restant à traiter, les actions correctives, les responsables et les échéances. Il est transmis à Business France avec les justificatifs correspondants.

Avant le passage de la commission, le Titulaire établit et tient à jour un dossier de préparation comprenant notamment l'état des réserves et leurs justificatifs de levée, les rapports des bureaux de contrôle, les rapports de maintenance et d'essais, le registre de sécurité pour les rubriques relevant de son marché, les plans, synoptiques et schémas à jour, les procédures d'exploitation, les attestations et habilitations utiles, ainsi qu'un plan d'actions permettant de traiter les éventuels écarts avant la visite.

Une équipe spécialisée de niveau 4 est mobilisée, dans le cadre du forfait, pour la préparation technique de la commission de sécurité et le jour de son passage. Cette équipe dispose des compétences, habilitations, logiciels, outillages et moyens d'essai nécessaires pour assister Business France, présenter les installations et réaliser sans délai les manœuvres, essais et tests demandés par la commission, notamment sur le SSI, le désenfumage, les centrales de sources, les BAES et les installations électriques CFO/CFA. Elle assure également la remise en configuration normale et sécurisée des installations à l'issue des essais. Cette mobilisation est organisée au moyen de ressources distinctes et supplémentaires, sans rupture ni réduction de la présence du technicien permanent dédié au site pendant les jours et heures ouvrés.

Le Titulaire participe aux réunions préparatoires demandées par Business France, coordonne ses interventions avec le bureau de contrôle, le service de sécurité incendie et les autres intervenants concernés, et signale immédiatement tout écart susceptible de compromettre l'avis de la commission ou la sécurité des personnes et des biens. Aucun essai ne doit entraîner un arrêt total non prévu des installations. Les opérations susceptibles de perturber l'exploitation sont préalablement planifiées, font l'objet d'une analyse de risques et sont soumises à l'accord écrit de Business France.

c) Matériels d'essai et de contrôle

Pour répondre à la règlementation en vigueur et pour lui permettre de réaliser les essais et mesures qu'il doit pratiquer sur les installations, le Titulaire dispose obligatoirement d'un ensemble d'appareil d'essais et de mesure en état de marché correspondant aux équipements et aux objectifs de performance.

Ces appareils doivent répondre aux normes ISO et être présentés à Business France à chacune de ses demandes.

d) Levées de réserve

Les réserves critiques, liées à la sécurité ou susceptibles d'affecter la continuité de service font immédiatement l'objet de mesures conservatoires et sont traitées dans le délai fixé par Business France. Les réserves courantes sont levées dans un délai maximal d'un (1) mois après réception du rapport. En cas d'impossibilité technique ou de contrainte d'approvisionnement dûment justifiée, un échéancier est soumis à la validation écrite préalable de Business France.

Les interventions importantes nécessitant une planification supérieure à un (1) mois font l'objet d'un planning contractuel détaillé soumis à la validation de Business France. Sauf accord écrit, leur durée ne peut excéder trois (3) mois.

En tout état de cause, toute réserve émise durant la période du marché doit être levée avant l'échéance de ce dernier.

e) Suivi des réserves

Le Titulaire met en place des rapports permettant à Business France de suivre l'avancement des levées de réserve.

Pour chacune des réserves émises, le Titulaire précise :

- Le numéro d'identification de la réserve,
- Le libellé de l'observation,
- La nature des interventions entreprises par le Titulaire,
- La date de ces interventions.

Le rapport de levée des réserves est mis à jour tous les mois.

2.6.10 Signalétiques réglementaires

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire assure :

- La mise à jour des plans synoptiques des installations affichés dans chaque local technique, si modification par le Titulaire ;
- La mise à jour des plans existants en cas de modification des installations ;
- Le repérage physique de chaque installation ou équipement (en concordance avec les plans synoptiques ou à créer).

2.6.11 Gestion de l'énergie / efficacité énergétique

Le Titulaire doit effectuer tous les réglages permettant l'utilisation des énergies au moindre coût.

Plus généralement, Il s'agit d'améliorer l'efficacité énergétique du siège en proposant des améliorations techniques permettant une meilleure efficacité du bâtiment, en particulier en matière de sobriété énergétique et du respect du décret tertiaire (Décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire). L'importance du développement

durable modifie en profondeur le travail d'entretien des bâtiments et la rénovation énergétique constitue une priorité du gouvernement et de Business France.

Au cours des visites de conduite et de surveillance, il est procédé au relevé de tous les paramètres de fonctionnement et des compteurs.

Le Titulaire assure le suivi et l'analyse des consommations de fluides, énergies et consommables du site et le suivi des performances des matériels. Les consommations sont relevées, analysées et communiquées chaque semaine.

ARTICLE 2.7 Organisation et exécution des opérations de maintenance

2.7.1 Opérations de maintenance préventive systématique

La nature et la fréquence des actions de maintenance préventive, de contrôle et d'entretien courant, indiquées au marché, sont minimales et purement indicatives, le Titulaire devant planifier les interventions en fonction des performances demandées au présent cahier des charges, et suivant :

- La législation, notamment celle applicable aux ERP,
- Les caractéristiques des équipements,
- Les recommandations ou spécifications des constructeurs,
- Les règles de l'art,
- L'expérience du Titulaire,
- L'utilisation des équipements.

A – Planning prévisionnel d'intervention

Le calendrier trimestriel établi par le Titulaire précise :

Le planning identifie expressément les accompagnements du bureau de contrôle, les huit (8) journées du samedi comprises dans le forfait, les maintenances SSI et désenfumage de niveau 4 en heures et jours non ouvrés, ainsi que les maintenances du poste HTA/BT et des TGBT de niveau 4 en heures et jours non ouvrés. Il précise les renforts mobilisés afin de maintenir la présence continue du technicien permanent pendant ses heures postées. Après chaque intervention, un compte rendu est transmis à Business France dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés.

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

Le Titulaire soumet à Business France les modifications qu'il préconise d'apporter au calendrier, assorties des justificatifs nécessaires ; il indique le personnel et les entreprises intervenant sur le site.

Lors de la réunion périodique, les dates et heures définitives sont arrêtées, compte tenu des contraintes de fonctionnement du site et des contraintes liées à l'organisation d'évènements exceptionnels (manifestations, …)

Business France se réserve le droit de modifier cette planification pour des motifs d'urgences imprévisibles et d'en informer le Titulaire au plus tard 48 heures avant la date prévue.

Cette adaptation ne change pas les conditions financières et administratives du contrat.

En revanche, le Titulaire est tenu de respecter le calendrier d'intervention qui a été arrêté. Dans l'hypothèse exceptionnelle où un évènement empêche le Titulaire de réaliser une action de maintenance aux dates et heures

arrêtées, il doit en aviser immédiatement Business France, et motiver précisément par écrit la raison de l'empêchement.

B – Procédure d'intervention

A chaque visite programmée, le personnel d'intervention du Titulaire mentionne sur les documents d'entretien, l'essentiel de la visite effectuée.

Il atteste que les opérations systématiques prévues ont été bien effectuées à son initiative en mentionnant les dates et heures de début et de fin de ces interventions.

Il porte ses observations telles que : anomalies constatées, usure de certains organes, risque de détérioration… et les suites qu'il convient de leur donner.

Les modèles des cahiers de maintenance, carnets de bords sont proposés à l'accord préalable de Business France. Les modèles des supports de suivi des coûts de fonctionnement sont fournis pour accord.

Le Titulaire est tenu de signaler toute non-conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur.

Les interventions de dépannage ne sont pas considérées comme des évènements justifiant le report des actions de maintenance préventive.

Sauf accord de Business France, aucune visite systématique ne peut être effectuée en même temps qu'un dépannage ou une réparation.

2.7.2 Opérations de maintenance préventive conditionnelle

Les actions de maintenance préventive conditionnelles sont planifiées par le Titulaire en accord avec Business France en fonction de l'urgence déterminée lors des visites de maintenance préventive systématique.

A chaque visite, le personnel d'intervention du Titulaire mentionne sur les documents d'entretien, l'essentiel des travaux effectués avec les pièces détachées remplacées.

Il atteste que les opérations ont été effectuées en mentionnant les dates et heures de début et de fin de ces interventions et il porte ses observations et les suites qu'il convient de leur donner.

2.7.3 Durée des interventions en maintenance préventive

La durée des interventions de maintenance préventive, systématique ou conditionnelle, doit être aussi réduite que possible.

Elles sont effectuées de manière à ne pas provoquer de gêne aux usagers du site ou conduire à des arrêts de fourniture limitant la disponibilité des locaux à leur usage pendant les jours d'ouverture du site et les heures d'occupation des locaux concernés.

Les prestations provoquant des nuisances ou des perturbations dans l'exploitation du site doivent pouvoir être effectuées en dehors des heures ouvrables, soit la nuit, soit le samedi ou le dimanche, après accord de Business France.

Pour tout arrêt important ou toute opération susceptible d'affecter la continuité de service, le Titulaire transmet à Business France, avec un préavis d'un (1) mois sauf urgence dûment justifiée, une demande d'arrêt accompagnée du planning détaillé des interventions et d'une analyse de risques conforme à la réglementation et aux procédures du site. Cette analyse précise notamment le périmètre, les dangers identifiés, les mesures de prévention, les

consignations, les moyens de secours, les mesures compensatoires, le scénario de repli et les conditions de remise en service. L'intervention ne peut débuter qu'après validation écrite de Business France.

La durée de chaque intervention ne doit pas être supérieure à quatre (4) heures par équipement sauf accord de Business France.

2.7.4 Conduite des actions

Le Titulaire assure l'encadrement des actions de maintenance, avec :

- Le respect des plannings,
- Le respect de la bonne exécution des tâches,
- Le respect des consignes particulières données par Business France.

Il apporte, avec l'accord de Business France, les modifications et mises à jour nécessaires au planning, pour maintenir la qualité des prestations.

2.7.5 Maintenance corrective

Typologie	Délai d'intervention	Délai de remise en service
Incident non critique	24 heures ouvrées maximum	7 jours calendaires maximum
Incident critique	3 heures maximum	3 jours calendaires maximum

ARTICLE 2.8 Fournitures, pièces détachées et stock

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange et matières consommables, indispensables à un fonctionnement correct :

- Sont celles préconisées ou agréées par le constructeur, et de qualité au moins équivalente à celles déposées,
- Doivent être conformes aux stipulations du marché, aux prescriptions des normes françaises homologuées ou aux spécifications techniques établies par les groupes d'études des marchés, les normes ou spécifications applicables étant celles qui sont en vigueur à la date de la signature de l'acte d'engagement.

Elles sont soumises à l'agrément de Business France.

2.8.1 Matières consommables

Les consommables, petites fournitures et pièces détachées expressément énumérés au présent CCTP et dans l'annexe 11 sont compris dans le forfait. Toute autre pièce, tout composant non expressément inclus et tout équipement complet font l'objet d'un devis détaillé et d'un bon de commande préalable de Business France. La main-d'œuvre, les déplacements, le diagnostic, l'encadrement et les mesures conservatoires restent compris dans le forfait lorsque l'intervention relève d'une prestation forfaitaire.

Répartition des pièces détachées

Le Titulaire assure l'approvisionnement, la réception physique, la manutention et le rangement des consommables et pièces détachées et de rechange, et justifie auprès de Business France la réalité de la livraison.

Pour la réalisation des prestations d'entretien courant, le Titulaire doit fournir les divers produits consommables, des petites fournitures mécaniques, électriques, etc., Pour la réalisation des prestations d'entretien courant, le Titulaire doit également fournir les divers produits consommables, des petites fournitures mécaniques, électriques, etc., et notamment :

- Huile, graisse, paraffine, chiffons,
- Piles électriques de toutes natures et de tous formats, y compris les piles nécessaires au fonctionnement des stores électriques,
  Télécommandes des stores existants, en remplacement des télécommandes défectueuses ou hors d'usage, y compris leur association, leur paramétrage courant et les essais nécessaires à leur remise en fonctionnement,
- Décapant, dégrippant, dégraissant, déshydratant,
- Lampes, ampoules, tubes, spots, voyants et sources LED équipant les installations existantes, en remplacement des éléments défaillants,
  Pavés et dalles LED existants sur le site à la date de prise en charge du marché, exclusivement en remplacement d'un équipement défaillant. Le remplacement est réalisé à l'identique ou, en cas d'indisponibilité du modèle d'origine, par un équipement techniquement compatible présentant des caractéristiques techniques, dimensionnelles et photométriques équivalentes, après validation préalable de Business France,
  Drivers, alimentations et accessoires nécessaires au fonctionnement des pavés et dalles LED existants, lorsqu'ils sont concernés par une défaillance,
- Fusibles basse tension, bobines, relais, télérupteurs, connectique,
- Boutons poussoirs de tableaux, voyants de signalisation
- Téflon, rubans adhésifs, membranes, étanchéités,
- Gaz de soudage, baguettes, de soudure ou brasure,
- Peintures, colles,
- Produits de jointoiement, d'étanchéité et de colmatage,
- Produits de nettoyage,
- Coquilles d'isolation et calorifuges divers,
- Courroies, filtres à air, à eau et à huile, des centrales et autres équipements,
- Vis, boulons, rivets, cosses, colliers.

Lorsqu'un matériel ou une fourniture expressément compris dans le forfait n'est plus disponible dans son modèle d'origine, le Titulaire propose à Business France un matériel techniquement équivalent et compatible avec l'installation existante. Après validation préalable de Business France, la fourniture et le remplacement de ce matériel demeurent compris dans le forfait et ne peuvent, à ce seul titre, donner lieu à aucune facturation complémentaire.

2.8.2 Stockage et utilisation des produits dangereux

Il est précisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux sur le site. Le Titulaire ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans l'enceinte du site, autres que ceux nécessaires à son utilisation journalière.

ARTICLE 2.9 Documents d'exploitation

Le Titulaire doit fournir à Business France toutes les informations et tous les documents nécessaires pour apprécier son action sur le site : travaux effectués, personnel présent et temps passé, consommables utilisés...

A - Comptes rendus spécifiques

En cas d'événement grave, le Titulaire doit rédiger sur simple demande de Business France, dans un délai maximal d'une journée, un rapport détaillé décrivant le désordre constaté, ses causes et les moyens d'y remédier.

Chaque compte rendu spécifique comporte au minimum :

- La cause de l'intervention,
- Le diagnostic de la panne,
- Les actions entreprises,
- Les commentaires pour éviter le renouvellement d'une telle panne,
- Le temps passé,
- Les pièces remplacées,
- Le coût main d'œuvre et pièces.

Une attention particulière est apportée au diagnostic de la panne ayant nécessité l'intervention, afin d'éviter le renouvellement d'une panne identique.

Il doit de plus, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement Business France.

B - Comptes rendus permanents

Contrôle qualité

Le Titulaire doit mettre en place un contrôle-qualité interne, qui a pour objet de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre le résultat, en mettant en exergue les points faibles, par une visite approfondie sur un échantillon de locaux et d'équipements.

Le contrôle-qualité est effectué par un agent spécialisé du Titulaire. Le rapport de visite est remis à Business France lors des réunions de coordination.

La méthode est décrite par le Titulaire dans son offre.

Documents de maintenance

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

- Main-courante portant :
- Les anomalies et difficultés techniques rencontrées,
- Les interventions des sous-traitants
- Registre informatique de pannes avec une fiche par équipement important
- Journal de bord par équipement, conservé dans chaque local sur lequel sont consignés :
- La date des visites et interventions avec mention succincte de la nature de l'intervention et les observations formulées,
- Les résultats des mesures effectuées selon les recommandations des constructeurs et règles de l'art,
- Les modifications et travaux effectués,
- Les résultats des mesures effectuées.
- Registre des équipements de sécurité : alarme, extincteurs, colonnes sèches, etc.
- Cette liste, non exhaustive, peut être complétée par le Titulaire ou à la demande de Business France.

Ces documents sont à présenter sur simple demande et à tout moment, pour consultation, à Business France ou toute personne ou organisme ayant reçu son agrément.

À la fin d'une action de dépannage, après remise en route de l'installation, le Titulaire rend compte immédiatement à Business France si nécessaire.

Registre de sécurité

Ce registre, établi par le chargé de maintenance de Business France, sous la direction du chef de Service Logistique et Technique du Bâtiment, avec la participation du Titulaire pour les postes qui le concernent, regroupe l'ensemble des documents relatifs aux installations en relation avec la sécurité des personnes et des biens et nécessaires à une intervention rapide, soit des pompiers, soit de tout membre du personnel du Titulaire d'astreinte, et faisant l'objet du présent marché.

Le Titulaire assure la mise à jour du registre de sécurité pour les postes qui le concernent.

C - Comptes rendus mensuels

Le Titulaire établit tous les mois un compte rendu mentionnant pour le mois écoulé :

- L'organigramme du personnel présent sur le site,
- Les dates des visites de maintenance préventive systématique, conditionnelle et corrective, leur durée, le temps passé en maintenance préventive et corrective et travaux hors forfait,
- Les actions effectuées au cours de ces visites,
- Les problèmes et incidents particuliers,
- les rapports de visite et essais réglementaires et leurs commentaires,
- les comptes rendus circonstanciés, en cas d'incident sérieux, tels que décrits plus haut,
- les devis,
- la liste des pièces détachées utilisées comprises ou non au forfait et les mouvements de stock, avec justification par copie des factures des fournisseurs avec le coût de main d'œuvre afférente,
- Le relevé, l'analyse et les recommandations de l'ensemble des consommations électriques
- la liste des plans ou schémas modifiés au cours du mois, avec la nature de la modification et la date de l'intervention ;
- les consommations d'énergie (avec la rigueur climatique) et de consommables,
- les mises à jour effectuées sur le registre de sécurité,

Le compte rendu mensuel est transmis à Business France au plus tard huit (8) jours calendaires après la fin de chaque mois.

Un bilan trimestriel consolidé, comprenant notamment le rapport de contrôle qualité trimestriel, l'état des plans modifiés, les indicateurs, les incidents et le suivi des actions, est présenté avant ou lors de la réunion trimestrielle.

Le Titulaire participe, chaque trimestre, à une réunion périodique de coordination, selon un calendrier établi par Business France.

L'ordre du jour de cette réunion comprend l'examen :

- du compte rendu trimestriel,
- des documents de maintenance -carnets d'entretien, registres, compte rendu, journal de bord, de suivis, cahier de liaison...),
- des problèmes rencontrés et des incidents survenus,
- des actions entreprises, et à entreprendre,
- des plannings et modifications éventuelles à apporter,
- des propositions de travaux.

D – Rapport annuel d'exploitation

Le Titulaire établit annuellement un rapport d'exploitation constituant la synthèse des douze comptes rendus mensuels et des quatre bilans trimestriels consolidés. Il est transmis, avec ses pièces justificatives, analyses et commentaires, au plus tard le dernier jour du mois de février suivant l'année considérée.

Ce rapport comprend :

- les performances des principaux équipements,
- les conditions spécifiques de fonctionnement (durée de marche des principaux équipements, incidents de fonctionnement, actions effectuées, en précisant les actions effectuées en astreinte),
- le bilan quantitatif et financier des consommables et pièces détachées,
- les mouvements et l'état du stock de pièces détachées, le coût de chacune des pièces et le total,
- les prestations hors forfait, leur coût et le coût total,
- le bilan des DOE, la liste des mises à jour effectuées.

E - Gestion de la documentation

Le Titulaire est dépositaire et responsable, sur place, de l'ensemble de la documentation relative aux installations dont il a la charge.

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

- la gestion de la documentation générale remise par Business France au Titulaire :
- les pièces écrites et documents graphiques relatifs aux marchés de travaux,
- les pièces écrites et documents graphiques relatifs aux ouvrages exécutés,
- l'ensemble des pièces écrites et documents graphiques relatifs au présent marché,
- la documentation historique : documents relatifs à la maintenance émis au cours de l'exécution du précédent marché (mises à jour, ordres de travaux, comptes rendus, rapports, plans...),
- le dossier d'exploitation,
- le dossier de maintenance.
- un inventaire exhaustif de la documentation technique :
- les fiches d'identification des principaux équipements,
- les notices d'utilisation et d'exploitation,
- les livrets de consignes et procédures,
- les registres de contrôle et de sécurité,
- les plans de l'installation et schémas synoptiques.
- La mise à jour des plans, schémas et documents concernés après toute modification des installations réalisées par Business France ou par le Titulaire (lequel aura obtenu l'accord de Business France). Dans ce cas, le Titulaire doit corriger ou compléter le Dossier des Ouvrages Exécutés.

Cette documentation reste la propriété de Business France et ne peut être utilisée qu'à seule fin d'exécution du présent marché. Elle est tenue à disposition de Business France, qui peut la consulter à tout moment.

Le Titulaire peut reproduire ces documents à ses frais s'il le souhaite. Ces reproductions deviendront néanmoins propriétés de Business France à l'expiration du marché.

Aucun document ne peut être supprimé sans accord préalable de Business France.

ARTICLE 3 GARANTIES

A – Garantie contractuelle

Outre la garantie légale prévue par le Code civil, les prestations, les pièces détachées comprises dans le forfait de maintenance, et les pièces détachées hors forfait de maintenance, sont garanties à compter du jour de leur admission.

La garantie ne joue pas dans le cas de dommage causé par Business France, ni en cas de détérioration résultant d'une utilisation anormale.

B – Pendant la période de garantie

Pendant la période de garantie, le Titulaire intervient dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures à compter de la réception de la demande. Ce délai ne déroge pas aux délais contractuels plus courts applicables aux incidents critiques, à la sécurité des personnes et des biens, à l'astreinte et à la continuité de service.

Le non-respect des délais expose le Titulaire à l'application de la pénalité pour non-respect du délai de remise en état.

Les réparations sont assurées par le Titulaire, soit sur les lieux d'utilisation des matériels dont le fonctionnement défectueux a été signalé par l'utilisateur, soit dans les locaux qu'il désigne. Ces prestations comprennent notamment la fourniture et le remplacement des pièces de toute nature mises hors d'usage par un emploi normal des matériels ou présentant un défaut de matière ou de fabrication.

Les frais de main d'œuvre, de déplacement, de séjour, de port et généralement tous autres frais entraînés par la mise en œuvre de la garantie sont à la charge du Titulaire.

C – Pièces défectueuses

Les pièces défectueuses remplacées deviennent la propriété du Titulaire.

ARTICLE 4 PLANNING PRÉVISIONNEL

Timing/Durée	Phases prévisionnelles
J	Démarrage/Réunion de lancement
J à J+2 mois	Phase de prise en charge maintenance CFA ET CFO
À partir de J+2 mois	Vitesse de croisière de la maintenance courant faible et courant fort

ARTICLE 5 ANNEXES

La numérotation des annexes est commune à l'ensemble des pièces du DCE ; les numéros non reproduits ci-dessous correspondent à d'autres pièces du dossier de consultation.

Annexe 6.1 : Gammes de maintenance courant faible

Annexe 6.2 : Gammes de maintenance courant fort

Annexe 7.1 : Descriptif des matériels du site couvert courant faible

Annexe 7.2 : Nomenclature des installations courant fort

Annexe 8 : Plan locaux Paris

Annexe 9 : Règlement intérieur

Annexe 10 : Tableaux de répartition forfait/hors forfait