



**DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE ARCHITECTURE ET
VALORISATION DES ÉQUIPEMENTS**

DIRECTION TERRITORIALE DES BÂTIMENTS NORD

**SERVICE TECHNIQUE DU 16^{ÈME} ARRONDISSEMENT
9 RUE PAUL BRUTUS – 13015 MARSEILLE**

**BATAILLON DES MARINS POMPIERS
CETIS de SAUMATY 13016 MARSEILLE**

**EXPLOITATION ET MAINTENANCE MULTITECHNIQUE DES
INSTALLATIONS ET EQUIPEMENTS DU CENTRE D'INCENDIE
ET DE SECOURS ET DU CENTRE D'ENTRAINEMENT AUX
TECHNIQUES D'INCENDIE ET DE SURVIE DU BATAILLON DES
MARINS POMPIERS A SAUMATY**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Table des matières

1. DEFINITION DES METIERS DE SERVICE.....	4
1.1 Maintenance.....	4
1.1.1 Surveillance et conduite des installations.....	4
1.1.2 Maintenance préventive.....	4
1.1.3 Maintenance corrective.....	4
1.1.4 Astreintes.....	5
2. NORMES.....	5
2.1 Les normes générales.....	5
2.2 Les normes particulières au multi technique.....	5
3. PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE.....	5
3.1 Mise en place du prestataire, prise en charge, état de santé et restitution des installations.....	7
3.1.1 Mise en place du prestataire et prise en charge.....	7
3.1.2 État de santé.....	8
3.1.3 Restitution des installations.....	8
3.2 Conduite et surveillance.....	9
3.2.1 Surveillance des installations.....	9
3.2.2 Conduite des installations.....	9
3.3 Maintenance préventive.....	10
3.4 Maintenance corrective / curative.....	11
3.4.1 Toutes sections techniques hors appareils élévateurs et GTB.....	11
3.4.2 Appareils élévateurs, portes/barrières automatiques et rideaux.....	11
3.4.3 Gestion Technique du Bâtiment.....	12
3.4.4 Prestations hors forfait.....	12
3.5 Astreintes.....	13
3.6 Stocks.....	14
3.7 Assistance technique.....	15
3.7.1 Prise en charge des nouvelles installations.....	15
3.7.2 Gestion du dossier exploitation maintenance (DEM) et mise à jour.....	15
3.7.3 Assistance au contrôle réglementaire.....	15
3.7.4 Formation et information.....	15
3.7.5 Reporting - Bilan.....	15
3.8 Pilotage coordination.....	16
3.8.1 Coordination des interventions.....	16
3.8.2 Management du marché.....	16
3.8.3 Gestion des sous traitants.....	17
3.8.4 Enregistrement de la prestation.....	17
3.9 Légionella.....	18
3.10 Étude de sécurité.....	18
4. MODE D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	18
4.1 Interventions systématiques de la maintenance programmée.....	18
4.1.1 Définition et description des interventions.....	18
4.1.2 Planification générale des interventions.....	19

4.1.3 Planification spécifique (hors programme de base).....	19
4.1.4 Information du responsable du titulaire avant intervention.....	19
4.1.5 Durée des interventions et temps maximum d'indisponibilité.....	19
4.1.6 Fiche d'intervention / Compte rendu d'exécution.....	19
4.1.7 Proposition d'intervention.....	19
4.2 Interventions conditionnelles de la maintenance préventive programmée.....	19
4.2.1 Définition et description des interventions.....	20
4.2.2 Planification des interventions.....	20
4.2.3 Initiative des interventions – Accord du responsable du marché.....	20
4.2.4 Information du responsable du titulaire avant intervention.....	20
4.2.5 Durée des informations et temps maximum d'indisponibilité.....	20
4.2.6 Fiche d'intervention / Compte rendu d'exécution.....	20
4.2.7 Proposition d'intervention.....	20
4.3 Interventions curatives ou correctives.....	20
4.3.1 Demande d'intervention / Fiche de travail.....	20
4.3.2 Planification et délais d'intervention.....	20
4.3.3 Exécution des interventions / Compte rendu de travail.....	21
4.3.4 Proposition d'intervention.....	21
4.3.5 Initiative des interventions - accord du responsable du marché.....	21
4.4 Interventions sous astreinte.....	21
4.4.1 Alarmes techniques de 1 ère urgence.....	21
4.4.2 Alarmes techniques "courantes".....	22
4.5 Arrêt technique.....	22
4.6 Opérations d'isolement électrique et consignation.....	22
4.7 Documents d'exécution.....	22
4.8 Dossier d'exploitation et de maintenance (DEM).....	22
4.9 Plan d'assurance qualité.....	23
4.10 Gestion de la maintenance sur outil informatique.....	24
4.11 Hygiène et sécurité.....	25
4.11.1 Signalisation des chantiers.....	25
4.11.2 Accès – Consignes.....	25
4.11.3 Protection de la main d'oeuvre et conditions de travail.....	25
4.12 Outillage, fournitures et matériels.....	26
4.12.1 Consommables et outillage.....	26
4.12.2 Provenance et qualité.....	26
4.12.3 Échantillons.....	26
4.13 Contrôles.....	26
4.13.1 Auto contrôle.....	26
4.13.2 Contrôle de la qualité des prestations.....	26
4.13.3 Obligation de résultats.....	27
4.14 Interventions sur les installations existantes.....	27
4.14.1 Protection des installations existantes.....	27
4.14.2 Modifications des installations.....	28
4.14.3 Constat des lieux avant le début d'intervention - Constat de détérioration.....	28
4.15 Intervenants.....	28
4.15.1 Représentant.....	28
4.15.2 Personnel d'intervention.....	28
4.15.3 Formation.....	29
4.16 Locaux et moyens mis à disposition.....	29
4.17 Horaires de travail.....	29

4.17.1 Horaires habituels d'ouverture des locaux.....	29
4.17.2 Horaires d'intervention du titulaire.....	29
4.18 Hotline.....	29
4.19 Obligations et responsabilités.....	29
4.19.1 Obligations et responsabilités du Maître d'Ouvrage et de ses représentants.....	29
4.19.2 Obligations et responsabilité du titulaire.....	30
4.19.3 Obligation de discrétion du titulaire.....	30
4.20 Moyens de communication.....	30
5. Annexes.....	30

1. DEFINITION DES METIERS DE SERVICE

Les prestations du présent CCTP concernent les métiers de service et ont pour objet l'entretien (exploitation et maintenance) de site en exploitation dans le but d'assurer la continuité de l'activité exercée par les utilisateurs. Les prestations de service sont exécutées sur le site, le bâtiment et ses équipements techniques et concernent autant la sécurité, leur entretien au quotidien que les interventions programmées dans le temps pour assurer la pérennité des ouvrages dans le cadre de la politique de gestion immobilière du patrimoine.

1.1 Maintenance

La maintenance est l'ensemble des actions permettant de maintenir ou de rétablir un bien dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service déterminé.

1.1.1 Surveillance et conduite des installations

La surveillance consiste lors des visites en un contrôle visuel, olfactif et auditif des équipements, appareils de mesure et alarmes afin d'assurer un bon fonctionnement des installations.

La conduite des installations consiste à les faire fonctionner en optimisant le rendement dans le respect des résultats de fonctionnement, de confort et d'hygiène attendus.

1.1.2 Maintenance préventive

Maintenance systématique

Maintenance préventive effectuée selon un échéancier établi selon le temps ou le nombre d'unité d'usage.

Maintenance conditionnelle

Maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé (auto diagnostic, information d'un capteur, mesure d'une usure, etc.) révélateur de l'état de dégradation du bien.

1.1.3 Maintenance corrective

Maintenance effectuée après défaillance. Elle se décompose comme suit :

Détection

Action de déceler au moyen d'une surveillance accrue, continue ou non, l'apparition d'une défaillance ou l'existence d'un élément défaillant.

Localisation

Action conduisant à rechercher précisément le ou les éléments pour le(s)quel(s) la défaillance se manifeste.

Diagnostic

Identification de la cause probable de la ou des défaillances à l'aide d'un raisonnement logique

fondé sur un ensemble d'informations provenant d'une inspection, d'un contrôle ou d'un test.

Dépannage

Action sur un bien en panne en vue de le remettre en état de fonctionnement au moins provisoirement.

Compte tenu de l'objectif, une action de dépannage peut s'accommoder de résultats provisoires et de conditions de réalisation dans le cadre d'une astreinte, hors règles de procédures, de coût et de qualité, et dans ce cas sera suivi de la réparation.

Réparation ou maintenance curative

Intervention définitive et limitée de maintenance après défaillance

1.1.4 Astreintes

Interventions en urgence suite à une défaillance des installations dans un délai pré-déterminé.

2. NORMES

D'une façon générale, les prestations sont à exécuter conformément à l'ensemble des normes en vigueur au moment de l'intervention.

La prise en compte de ces normes est réputée incluse dans les prix du marché, toutefois l'édition d'une nouvelle norme applicable dès sa parution postérieure à la signature du marché et entraînant une modification importante qui ne pouvait pas être anticipée lors de la mise au point du marché, peut faire l'objet d'une mise à jour du contrat par voie d'avenant.

2.1 Les normes générales

Se reporter au CCAP « documents contractuels ».

2.2 Les normes particulières au multi technique

- **FD X60-000.**
- **NF EN 13306.**
- **Normes françaises et plus particulièrement NFC 15 100**
- **Relatives au système de sécurité incendie et notamment NFS 61-933 d'avril 1997 relatif aux règles d'exploitation et de maintenance du système de sécurité incendie (SSI).**
- **Normes des appareils élévateurs**
- **Arrêté du 11 mars 1977**
- **Décret n°95826 relatif aux études de sécurité du 30 /06/95 (JO du 01/07/95),**
- **Décret n°2004964 du 09/09/04 (JO du 10/09/04),**
- **Arrêté interministériel du 18/11/04 (JO du 28/11/04)**

3. PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE

Il s'agit d'un marché de maintenance dont l'objet consiste en des interventions de contrôle, vérification, réglage et remise en état conformément aux prescriptions stipulées dans les pièces techniques du présent marché.

Les prestations à exécuter décrites dans le présent CCTP par le titulaire sont :

- Prise en charge des installations,
- Conduite et surveillance,
- Maintenance préventive (systématique et conditionnelle),
- Maintenance corrective / curative,
- Astreinte,
- Mise en place et gestion de stock,
- Assistance technique.
- Restitution des installations

La synthèse des prestations fait l'objet de fiches et descriptifs techniques spécifiques par sections techniques jointes en **annexe 2**.

Le responsable du suivi de l'exécution du marché du **Maître d'Ouvrage** se réserve la possibilité de faire intervenir toute entreprise ou prestataire de son choix pour toutes les prestations autres que celles confiées au titulaire du présent marché.

Le périmètre de la maintenance des installations techniques concerne le site des Marins de Pompiers de Marseille basé à Saumaty (13016) constitué du Centre D'incendie et de Secours et du Centre d'Entraînement aux Techniques d'Incendie et de Survie. Ce périmètre est défini comme suit :

(Cf. Annexe 2 « Inventaire par section technique ») :

- Plomberie, réseaux, sanitaires – Traitement d'eau - Légionella
- Chaud/Froid, ventilation – Désenfumage
- Courants forts
- Courants faibles Sécurité/Sûreté
- Portes Portails Automatiques / Stores et Volets Roulants
- Cuisine – Chambre froide - Equipement SELF
- Appareil élévateur
- Organes de sécurité
- Voirie et Réseaux Divers (VRD)

Prestations particulières à la charge du titulaire :

Clapets coupe-feu

Le **titulaire** a à sa charge :

La maintenance préventive et corrective des clapets selon les conditions définies dans le présent CCTP, Le réarmement des clapets coupe-feu, lors des essais mensuels effectués par le service de sécurité de la Ville de Marseille, lors des interventions de maintenance, lors des déclenchements d'alarme incendie, et chaque fois que nécessaire.

Désenfumage

Le **titulaire** a à sa charge l'entretien et la vérification des équipements de désenfumage mécaniques et automatiques asservis, y compris le tirer/lâcher, les vérins, la trappe, l'exutoire, les gonds et charnières, tous les éléments qui composent les ouvrants, ainsi que la mesure des débits d'extraction d'air 1 fois par an pour chaque équipement, avec remise d'un rapport d'intervention.

La fourniture et le remplacement des cartouches de gaz nécessaires à l'ouverture et/ou à la fermeture des ouvrants de désenfumage sont à la charge du **titulaire**, lors de ses propres interventions de maintenance préventive et/ou corrective, lors des essais effectués par le service de sécurité de la Ville de Marseille, lors des essais effectués dans le cadre des contrôles réglementaires, et autant de fois que nécessaire. Le titulaire établira une attestation annuelle de vérification par équipement.

Installations SSI et protection incendie

Le **titulaire** a pour obligation : D'assister aux essais effectués par le service de sécurité de la Ville de Marseille, lors des essais effectués dans le cadre des contrôles réglementaires, et autant de fois que nécessaire.

D'informer le gestionnaire sécurité avant interventions de maintenance préventive ou corrective/curative, il lui communiquera tous les éléments et informations nécessaires à la mise à jour du registre de sécurité.

Garantie totale SSI

Concernant les installations SSI (complet avec le CMSI: Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie et les DAS: Dispositifs Actionnés de Sécurité), le contrat est de type garantie totale.

L'objet est d'assurer la continuité de fonctionnement de la totalité de ces installations.

Conformément à la réglementation, le **titulaire** doit la réparation des pièces usées par le fonctionnement normal des équipements ou leur remplacement si elles ne peuvent pas être réparées.

Disconnecteurs

Font également partie des prestations à la charge du **titulaire**, l'entretien et la vérification des disconnecteurs par du personnel qualifié et agréé par les services compétents sur la totalité des branchements sur réseaux publics, le **titulaire** établira les certificats de conformité nécessaires pour répondre à la réglementation ou au règlement de service de la compagnie distributrice.

Les intervenants doivent posséder les qualifications requises par la réglementation et les opérations effectuées doivent être consignées sur un registre de suivi de ces équipements, le contrôle doit être a minima annuel.

Traitement d'eau

Le **titulaire** doit dans le cadre de son marché la fourniture du sel nécessaire au bon fonctionnement des adoucisseurs, il doit également les produits de traitement injectés dans les réseaux primaires et secondaires de chauffage et climatisation qui seront compatibles avec ceux précédemment injectés.

Visites annuelles constructeurs

Dans le cadre de la maintenance préventive, le **titulaire** devra une visite annuelle constructeur pour toutes les unités thermo frigorifiques, chaque unité visitée fera l'objet d'un rapport précisant, a minima :

- Description synthétique de l'unité,
- Détail des opérations de contrôle,
- Tableau des résultats des contrôles et mesures,
- Avis sur la conformité des opérations préventives réalisées par rapport aux préconisations constructrices,
- Préconisation d'amélioration sur les opérations préventives,
- Diagnostic et état de santé de l'unité, durée de vie (en années ou en nombre d'heures),
- Préconisations éventuelles et estimations en termes d'améliorations, de rénovations, de mises aux normes.

3.1 Mise en place du prestataire, prise en charge, état de santé et restitution des installations

3.1.1 Mise en place du prestataire et prise en charge

Mise en place du prestataire

Cette prestation est à réaliser uniquement la 1ère année du marché. La période de mise en place est en recouvrement avec l'ancien prestataire. Elle est à réaliser selon les deux phases suivantes:
1 ère phase d'une durée de 1 mois :

L'objet de cette période est de permettre au nouveau **titulaire** de prendre en charge le site et de mettre en place l'ensemble de son organisation pour l'exécution de ses prestations et entre autres :

- Prise de connaissance et diagnostic visuel des installations,
- Se former sur l'ensemble des équipements techniques,
- Prise en main de l'outil informatique de gestion de site et initialisation,
- Mise en place des documents d'exécution,
- Organisation pour l'exécution des prestations (procédures – moyens humains - agréments - ...),
- Préparation de l'astreinte,

Durant cette période le **titulaire** n'interviendra pas physiquement sur les installations et équipements que ce soit dans le cadre de la maintenance préventive ou corrective/curative.

2 ème phase d'une durée de 2 mois :

L'objet de cette période est de permettre au nouveau **titulaire** de finaliser sa mise en place et notamment en ce qui concerne :

- Relever l'ensemble des réglages et réaliser les essais,
- Établissement du PV de prise en charge décrit ci-après,
- Préparation des programmes et planning de maintenance,
- Mise en place du stock de première urgence et de maintenance,

- Mise en place du PAQ (plan d'assurance qualité),
 - Mise en place du plan de prévention,
- Prise en compte et mise à jour si nécessaire des inventaires sur la base des documents joints en annexe du présent CCTP.
- A partir de cette phase, le **titulaire** interviendra physiquement sur les installations pour exécuter l'ensemble des prestations contractuelles, telles que décrites dans le présent CCP.

Prise en charge de début de marché

La prise en charge est à réaliser uniquement la 1^{ère} année du marché et fera l'objet d'un procès verbal contradictoire.

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et des matériels ou équipements dont il assure la maintenance, ainsi que des règles de sécurité et règlements applicables à ce type d'activité.

Un **procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements** sera établi dans un délai de 3 mois à compter de la réception de l'ordre de service établi par le Maître d'Ouvrage . Ce procès verbal mentionnera également des durées de vie prévisionnelles du matériel après diagnostic du titulaire. Passé ce délai, en cas de non remise du procès-verbal par le **titulaire**, le **Maître d'Ouvrage** pourra appliquer des pénalités telles que prévues dans le CCAP.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge de la Ville de Marseille, après que le titulaire lui ait fait connaître par écrit, la nature des mises en conformité qui lui paraîtraient nécessaires.

Indépendamment de ce qui est prévu en ce qui concerne la commande de cette prestation, le titulaire pourra dans les 15 jours calendaires suivant sa mise en place, présenter ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées. Passé ce délai, seules les réserves indiquées à ce procès-verbal seront prises en compte.

Toute dépense pour la remise en état des équipements et des installations, ou des documents, provenant d'un manquement du titulaire aux obligations du marché, lui sera retenue ou facturée.

3.1.2 État de santé

Sur la base du PV de prise en charge qui correspond à l'état de santé des équipements et installations relatifs aux sections techniques objet du présent CCTP, le **titulaire** met à jour en permanence cet état de santé qui est remis à chaque demande du **Maître d'Ouvrage** et au minimum joint au rapport d'activité mensuel.

Cet état de santé doit comporter au minimum les informations suivantes :

- N° de section technique,
- Nature de l'installation, Équipement (nom, marque, type, référence, localisation),
- Date de mise en service,
- Note d'état de santé,
- Sous détail et description de l'état de santé,
- Proposition d'actions.

A la fin de l'exécution du marché, cet état de santé sert de base pour l'établissement du procès verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements entre le **titulaire** et le **Maître d'Ouvrage**.

3.1.3 Restitution des installations

Le **titulaire** s'engage à laisser en fin d'exécution du marché les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement.

Cette prestation est à réaliser uniquement la dernière année du marché, elle n'est réglée au **titulaire** qu'après constatation du service fait.

Les opérations de contrôle débiteront 3 mois avant la fin du marché.

Le PV établi lors de la prise en charge des équipements servira de base aux contrôles des paramètres de fonctionnement et les valeurs contrôlées devront être proches des valeurs de références du constructeur.

Si le PV n'est pas remis par le **titulaire**, au plus tard le dernier jour de la fin du marché, le **Maître d'Ouvrage** pourra appliquer des pénalités telles que prévues dans le CCAP.

Toutes les dépenses et frais permettant l'obtention d'un diagnostic complet des équipements sont à la charge du **titulaire**, y compris les diagnostics constructeurs qui s'avèreraient nécessaires. Toute dépense pour la remise en état des équipements et des installations, ou des documents, provenant d'un manquement du **titulaire** aux obligations du marché, lui sera retenue ou facturée.

3.2 Conduite et surveillance

Dans le cadre de son marché, le titulaire exécute les interventions nécessaires à la surveillance et à la conduite des installations.

Elles ont pour objet de détecter toute anomalie entre deux opérations de maintenance programmée. Ces contrôles font appel aux trois sens :

- La vue,
- L'ouïe,
- L'odorat.

En particulier, le titulaire doit assurer, à minima, une permanence effective sur site **de deux demie journée par semaine soit à minima 8h par semaine**. Cette permanence, aura la compétence pour traiter les problèmes de 1^{er} niveau. Il est bien entendu que cette permanence n'est pas l'unique moyen que le titulaire doit mettre en place dans le cadre du marché. Il appartient au titulaire de mettre en place les moyens qu'il juge nécessaire en regard de ses obligations contractuelles.

3.2.1 Surveillance des installations

La surveillance consiste, lors des visites, en un contrôle visuel, olfactif et auditif des équipements, des appareils de mesure et d'alarme afin de s'assurer du bon fonctionnement des installations et pour bien prévenir les dérèglements, les pannes ou les incidents.

Cette surveillance consiste notamment en :

- La lecture et le relevé des appareils enregistreurs et de mesure, La pose d'enregistreurs électroniques de température dans les locaux pourra être demandée au **titulaire**, ils seront installés autant de temps et autant de fois que nécessaire, la prise de température devra être effectuée conformément aux bonnes pratiques du métier et à la réglementation en vigueur. Les équipements de mesure devront être validés par le **Maître d'ouvrage** avant la prise de mesures.

Les résultats obtenus (valeurs, courbes, graphiques, comparatifs, analyses, etc) doivent être consignés dans le cahier de bord de l'installation concernée.

- L'inspection pendant le fonctionnement des différents équipements,
- L'observation des appareils de contrôle et de signalisation, les maintenir en bon état de fonctionnement et en particulier assurer régulièrement leur étalonnage.

Généralement, ces surveillances sont organisées sous forme de rondes des bâtiments et des installations techniques à des fréquences prédéterminées qui peuvent aller de plusieurs fois par jour selon les spécificités et les types d'installation à une fréquence hebdomadaire.

Ces types d'intervention n'ont pas pour objet de remplacer les actions de maintenance préventive étant donné qu'elles peuvent être exécutées par des techniciens de niveaux de qualification différents de ceux intervenant dans le cadre d'opérations préventives qui nécessitent généralement des outils et équipements spécifiques. Toutefois, ces actions permettent généralement d'adapter le programme de maintenance et d'optimiser en espaçant certains contrôles en maintenance préventive.

3.2.2 Conduite des installations

La conduite des installations consiste à les faire fonctionner en optimisant leur rendement.

A ce titre, elle implique :

- La surveillance telle que définie ci-dessus,
- Les permutations, les mises en service et les mises à l'arrêt des installations et équipements,
- Le contrôle régulier des paramètres et des conditions de fonctionnement et leur communication au Maître d'ouvrage, afin de permettre l'optimisation des rendements et des coûts,
- Le réglage et l'étalonnage des paramètres de fonctionnement, en accord avec le Maître d'ouvrage, de contrôler les conditions de fonctionnement et d'optimiser les performances des systèmes tout en respectant le confort et les spécifications du Maître d'ouvrage,
- Les mesures (température, hygrométrie, niveau sonore, Volt, Ampère, etc.).

-Thermographie: Une fois par an, le **titulaire** a à sa charge le contrôle par thermographie infrarouge des armoires électriques d'alimentation et de protection des installations de chauffage/climatisation, inclus dans son périmètre d'intervention, avec établissement d'un rapport de contrôle et traitement des points chauds.

Compte tenu du site et de son exploitation, le réseau hydrique lié au réseau incendie doit faire l'objet de la plus grande attention de la part du titulaire. En effet, compte tenu des obligations réglementaires de non rejet des eaux d'extinction d'incendie à la mer ou dans les réseaux collectifs publics, sans avoir été traitée auparavant, le titulaire veillera particulièrement au maintien et à l'optimisation de cette installation.

3.3 Maintenance préventive

Les interventions préventives à exécuter dans le cadre du présent marché doivent répondre en particulier :

- Aux préconisations des constructeurs,
- Aux normes en vigueur,
- A l'usage,
- Aux spécifications du **Maître d'Ouvrage** .

Ces opérations, qu'elles soient systématiques ou conditionnelles, sont définies et décrites dans les documents composant les annexes au CCTP pour chaque section technique.

Ce programme est construit pour répondre aux 4 exigences précisées ci-avant, mais il ne peut pas être considéré comme définitif et exhaustif. Il est donné à titre indicatif et a pour objet de définir le niveau des prestations de maintenance préventive attendu par le **Maître d'ouvrage**.

En cours de marché, ce programme peut évoluer soit à la demande du **Maître d'Ouvrage** soit sur proposition du titulaire. En tout état de cause, les modifications seront appliquées dans la mesure où elles ont été validées d'un commun accord entre le titulaire et le **Maître d'Ouvrage** .

L'objectif est d'assurer en particulier :

- La continuité de fonctionnement des installations,
- Leurs performances en adéquation avec les spécificités du **Maître d'Ouvrage**,
- Leur durabilité (valorisation du patrimoine et des investissements),
- La sécurité des biens et des personnes.

Dans le cadre de la maintenance préventive, il est prévu à des fréquences pré-programmées et selon une procédure définie, le remplacement de certains consommables et en particulier ceux listés ci-après :

Consommables

Filtres - Le titulaire doit dans le cadre de la fourniture des consommables inclus dans la partie forfaitaire du marché, la fourniture et la pose des filtres selon la fréquence définie en annexe

Le coût de fourniture des filtres (filtres, préfiltres, filtres à poches, etc.) et courroies et de la main d'œuvre pour le remplacement, est inclus dans le cadre du forfait de la maintenance préventive. Cela comprend aussi toute sujétion pour l'accès aux équipements et toutes les dispositions nécessaires en termes de sécurité.

- **Le remplacement des piles et batteries électriques des automates et tout équipement électronique,**

Lampes - Le **titulaire** intervient **1 fois par semaine** pour le remplacement des lampes HS.

- Seuls les dysfonctionnements de l'éclairage générant une discontinuité de l'activité sont à traiter dans le cadre d'une intervention sous astreinte.
- Le coût de la main d'œuvre et la fourniture pour le remplacement des lampes HS est inclus dans le cadre du forfait de la maintenance préventive.

3.4 Maintenance corrective / curative

Le titulaire est amené à exécuter certaines interventions de dépannage et autres petits travaux qui seront classés dans la maintenance corrective.

Pour les interventions de maintenance corrective et curative dans le cadre des dépannages et réparations, le titulaire doit :

- Déplacement jusqu'au lieu de constatation des dysfonctionnements,
- Diagnostic et recherche de panne,
- Réparations,

- Tests, essais et remise en service,
- Toute action permettant une continuité de fonctionnement et remise en fonction provisoire des équipements et installations en attendant la réparation définitive.

3.4.1 Toutes sections techniques hors appareils élévateurs et GTB

Les dépannages ou travaux correctifs (pièces et main d'oeuvre) dont le montant de la fourniture est inférieur ou égal à **300 euros HT** sont à la charge du titulaire.

3.4.2 Appareils élévateurs, portes/barrières automatiques et rideaux

métalliques

Pour les interventions de maintenance corrective et curative dans le cadre des dépannages et réparations, le titulaire doit dans le cadre de son forfait :

- Déplacement jusqu'au lieu de constatation des dysfonctionnements
- Diagnostic et recherche de panne,
- Réparations
- Tests, essais et remise en service
- Toute action permettant une continuité de fonctionnement et remise en fonction provisoire des équipements et installations en attendant la réparation définitive.

Les prestations de maintenance curative (type pièces et main d'oeuvre) d'un contrat de type complet et/ou étendu comprennent tout particulièrement la réparation, le remplacement (si elles ne peuvent être réparées) des pièces listées ci-après lorsque, dans les conditions normales d'utilisation, elles présentent des signes d'usure excessive.

Cabine :

- signalisation lumineuse et sonore
- galets de suspension de porte
- interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut parleur),
- dispositif mécanique de réouverture de porte
- bouton d'envoi,
- cellule photo électrique et dispositif de seuil,
- contact de porte,
- coulisseaux de cabine,
- ferme porte automatique,
- paumelle de porte

Paliers :

- paumelles de porte
- galets de suspension
- patins de guidage des portes
- voyants lumineux
- contre poids ou ressort de fermeture des portes palières.
- bouton d'appel,
- contact de porte,
- ferme porte mécanique, électrique ou pneumatique,
- serrurerie mécanique ou électromécanique.

Gaine

- coulisseaux de contrepoids.
- câbles de traction, de régulateur, de compensation et de sélecteur d'étages,
- câble souple pendentif,
- impulseur,
- contact fixe et mobile, interrupteurs d'étages et de fin de course, orienteur, parachute de sécurité,
- poulie de renvoi
- flexibles et raccords
- vérin télescopique

Machinerie

- balais du moteur et tous fusibles.
- contrôleur d'étage,
- contrôleur de manoeuvre (bobine, relais, redresseur, résistance, contact fixe et mobile),
- frein (mâchoires, bobines, garnitures),
- organe de sélecteur,
- moteur (roulement, paliers, bobinages, rotor et stator),
- régulateur de vitesse,
- transformateur,
- treuil (arbre à vis, engrenage, poulies, paliers, roulements, coussinets) .
- flexibles et raccords
- Centrale hydraulique

Éclairage :

- ampoules cabines, machinerie et gaine
- éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

Une liste des pièces de rechange remplacées au cours des 3 dernières années est donnée à titre indicatif en annexe 6 du présent CCTP. Les quantités mentionnées n'engagent pas le Maître d'Ouvrage sur un nombre de remplacement de pièces de rechange sur la durée du marché.

3.4.3 Gestion Technique du Bâtiment

Concernant la Gestion Technique du Bâtiment, le marché est de type « **garantie totale** ». Le titulaire du présent marché assure la garantie totale du matériel informatique de la GTB, y compris les logiciels.

3.4.4 Prestations hors forfait

Pour les prestations de permanence et pour les interventions supérieures en fourniture aux montants définis ci-avant, les travaux curatifs ou de remplacement de matériels, le **Maître d'Ouvrage** pourra demander au **titulaire** d'établir un devis selon les conditions définies ci-dessous.

Le **titulaire** dans son estimatif fournira pour les pièces d'un montant supérieur à 300 euros HT la justification du prix public fournisseur et pour la main d'œuvre le prix figurant dans **l'art 6 de la DPGF**. En aucun cas le montant des travaux, hors forfait, effectués par le **titulaire** ne pourra dépasser le seuil de **50 000 euros HT Annuel** (ce seuil n'étant pas défini comme un minimum contractuel)

Toutefois, si le **Maître d'Ouvrage** décide de ne pas commander les travaux au **titulaire**, celui-ci, dans le cadre de son marché et au travers de ses prestations de coordination, de conduite et surveillance et d'opérations préventives, se doit de prévenir le **Maître d'Ouvrage** de tout vieillissement, obsolescence, dysfonctionnement important dans le fonctionnement d'un matériel ou équipement dont il a la charge et qui pourrait nuire à la continuité du service toute technique confondue.

Le **titulaire** se doit également de fournir les éléments techniques et estimatifs nécessaires au **Maître d'Ouvrage** pour programmer les dits travaux d'entretien qui ne seraient pas commandés par le **Maître d'Ouvrage** au **titulaire**.

Le **titulaire** se doit enfin de prendre toutes dispositions conservatoires assurant la continuité de fonctionnement éventuellement en mode dégradé en attendant la réalisation de la remise à niveau qu'il propose.

En tout état de cause, le Maître d'Ouvrage peut faire intervenir toute entreprise ou titulaire de son choix pour toutes les prestations autres que celles confiées au titulaire dans le cadre du forfait du présent marché.

3.5 Astreintes

L'objet de l'astreinte est de définir les modalités d'intervention du titulaire en cas de dysfonctionnement. Communément, l'astreinte s'applique en dehors des heures d'ouverture. En l'absence de la présence sur site, les conditions de l'astreinte s'appliquent également pendant les heures d'ouverture du site. En tout état de cause, les conditions par type de jour et plage horaire sont définies ci-après.

L'astreinte se décompose en trois actions principales qui sont :

- L'abonnement permettant au **Maître d'Ouvrage** ou à son représentant de joindre selon des jours et plages horaires le titulaire.

- Plan d'intervention : concerne le temps qui s'écoule entre le moment où le **Maître d'Ouvrage** ou son représentant a transmis l'information au titulaire et son intervention sur les lieux.
 - L'exécution : concerne l'action du titulaire pour traiter le dysfonctionnement à titre définitif ou à titre conservatoire.
- Les alarmes techniques à prendre en compte sont de deux catégories :
- Les alarmes techniques de 1^{ère} urgence nécessitant une intervention immédiate et systématique du titulaire dans un temps limité (1 heure),
 - Les alarmes techniques « courantes » ne nécessitant pas une intervention immédiate, mais pouvant être traitées pendant les heures normales d'ouverture du bâtiment ou de travail.

Ci-dessous, conditions relatives à ces 3 points :

Sujet	Conditions applicables aux alarmes de 1 ^{ère} urgence	Conditions applicables aux alarmes courantes
Appel	- 365j /an 24h/24.	
Temps d'intervention	2h	Intervention dans la première heure de présence sur site du titulaire suivant la période d'astreinte à laquelle l'appel a été transmis au titulaire (ex : un appel pendant le week-end implique une intervention entre 7h et 8h le lundi suivant ce week-end).
Exécution sur site	Le délai maximum de temps d'intervention prévu au titre du forfait du contrat est de 4h. Pour les prestations engageant des pièces d'un montant supérieur à ceux définis à l'article 3.4.1 le titulaire se doit dans ce même délai de 4 h de mettre en œuvre tous les moyens conservatoires nécessaires à la continuité de fonctionnement des installations.	Le temps d'intervention du titulaire dans le cas d'une alarme technique courante, ne peut excéder 24 heures à compter de l'émission, ceci pour les jours ouvrables normalement travaillés et 60 heures pour les deux jours samedi et dimanche ou pour deux jours non travaillés consécutifs à un jour férié.

Les alarmes et les interventions sont enregistrées sur la GMAO par le **titulaire**.

Le **titulaire** transmet au **Maître d'Ouvrage** la procédure détaillée d'appel de l'astreinte (appel et intervention sur site) pour avis puis mise en application.

Les obligations et la responsabilité du **titulaire** dans le cas d'une telle intervention sont :

- Prendre toutes mesures conservatoires qui s'imposent permettant d'assurer la protection des personnes et des biens,
- Avertir le **Maître d'Ouvrage** par tout moyen et dans les meilleurs délais quant aux dispositions à prendre suite aux mesures conservatoires mises en place.
- **Il est entendu que tout travaux ou autres prestations classés comme travaux de dépannage ou de mesures conservatoires en intervention sous alarme sont exécutés par le titulaire dans le cadre du prix global et forfaitaire et ne donne pas lieu à un quelconque supplément.**

3.6 Stocks

Le stock de pièces détachées a pour objet d'assurer la continuité du fonctionnement de l'ensemble des installations, de la sécurité, de l'hygiène du site et du confort des utilisateurs.

Ce stock est constitué de pièces :

- Servant à la maintenance des installations.
- Servant au remplacement de pièces dans le cadre des interventions curatives ou correctives et en particulier sous astreinte.
- Relevant de consommables nécessaires au bon fonctionnement du site (lampe, pile, ...).

Ci-dessous répartition des rôles entre le **titulaire** et le **Maître d'Ouvrage** relatif au stock de pièces détachées.

Sujet	Sous-détail	Acteurs et responsables	Prise en charge financière
Identification du stock	L'identification du stock de pièces détachées qui lui est nécessaire pour assurer l'exécution de ses prestations et en particulier son obligation de résultat dans le respect du plan d'assurance qualité. Ce stock est proposé au Maître d'Ouvrage pour validation. Il est argumenté de la part du titulaire pour permettre au Maître d'Ouvrage de faire sa propre opinion de la pertinence de cette proposition par rapport au résultat attendu	Titulaire	Inclus dans le forfait du présent marché
Livraison et mise en stock	– Concerne la livraison des pièces détachées jusqu'au local de stockage. – Mise en stock et saisie dans l'inventaire géré par informatique	Titulaire	Inclus dans le forfait du présent marché
Gestion du stock	Concerne la gestion totale du stock et les besoins de réapprovisionnement.	Titulaire	Inclus dans le forfait du présent marché
Conservation de ces pièces	Conservation de ces pièces et des matériels en qualité et quantité dans le lieu de stockage mis à disposition.	Titulaire	Inclus dans le forfait du présent marché

L'approvisionnement des pièces incluses au forfait soit inférieur à 300€ HT prix public fournisseur du marché sera pris en charge par le titulaire.

Les pièces d'un montant supérieur au forfait du marché soit à 300€ HT prix public fournisseur seront prise en charge financièrement par le Maître d'Ouvrage sur proposition de prix du titulaire soit à la constitution du stock soit en fin de marché.

Le **titulaire** prend en charge sous sa seule responsabilité les pièces et matériels qui seront prises en charge par le **Maître d'ouvrage**. Le matériel manquant ou dégradé sera déduit de la rémunération du **titulaire** après établissement d'un constat de perte ou de dégradation contresigné par les deux parties au prix d'achat justifié à la date du constat de la perte, à moins que le **titulaire** ne se réserve de réapprovisionner le matériel incriminé à sa charge.

En fin de marché, le titulaire remet au Maître d'ouvrage le stock des pièces détachées tenu à jour et conforme à l'inventaire établi en début de marché.

3.7 Assistance technique

3.7.1 Prise en charge des nouvelles installations

Lors de travaux exécutés par une autre entreprise, mandatée par le Maître d'ouvrage, sur le site, et lorsque ces travaux concernent une section technique du présent document, le titulaire doit : participer au contrôle et à la réception des travaux, et formuler toute observation au Maître d'ouvrage. Après réception, il assure la gestion de ces équipements.

3.7.2 Gestion du dossier exploitation maintenance (DEM) et mise à jour

Le **titulaire** prend en charge la gestion du dossier exploitation maintenance (DEM) qui lui est

confié par le **Maître d'Ouvrage**.

A ce titre, il établit des procédures de gestion du DEM, les propose au **Maître d'Ouvrage** et les met en place. Ces procédures concernent tout particulièrement :

- Le mode de classement du DEM,
- Son lieu de classement,
- Sa sauvegarde,
- L'accès au document,
- La consultation du DEM par le **titulaire** ou tout autre intervenant,
- La gestion de sa duplication (reproduction).

Sa mise à jour : la mise à jour du DEM est à la charge du **titulaire** et consiste soit à la mise à jour des documents suite à des interventions du **titulaire** sur des installations ou suite à une intervention d'une entreprise extérieure qui constitue un DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés) dont un exemplaire est remis par le **Maître d'Ouvrage** au **titulaire** pour mise à jour du DEM.

3.7.3 Assistance au contrôle réglementaire

Certaines vérifications périodiques de conformités à la réglementation, sont réalisées par un organisme agréé missionné par le **Maître d'Ouvrage**. Dans le cadre de sa mission, le **titulaire** se doit d'assister le contrôleur dans sa visite de vérification des installations définie dans le champ d'application du présent marché.

Le traitement des observations contenues dans les rapports du bureau de contrôle, sera à la charge du titulaire dans le cadre de son forfait, pour celles relevant de sa responsabilité contractuelle.

3.7.4 Formation et information

Le titulaire doit toute formation et information sur les installations incluses dans le champ d'application du présent contrat au **Maître d'Ouvrage** ou à toute personne désignée par le **Maître d'Ouvrage** dans le cadre de l'exploitation et de la maintenance du site.

3.7.5 Reporting - Bilan

Au travers de l'ensemble des documents d'exécution, le titulaire rapporte au **Maître d'Ouvrage** toutes les informations qui lui sont nécessaires pour la gestion technique du site.

Ces éléments concernent tout particulièrement :

- L'état de santé permanent de l'ensemble des équipements et installations techniques inclus dans le champ d'application du présent marché. Cet état de santé fait apparaître le diagnostic des installations et des propositions d'action prioritaires (urgent, réglementation, conservation du patrimoine, amélioration) et valorisées (incidence financière),
- Reporting : relatif à l'ensemble des interventions et historique sur les installations gérées par le prestataire,
- Bilan : le bilan général sera établi en fin de marché, il a pour objet de fournir tous les éléments et données nécessaires au **Maître d'Ouvrage** dans l'établissement de son programme d'action et budget pour les périodes suivantes.

Le titulaire établira un rapport d'activité mensuel portant sur la tenue, la qualité et les performances des installations et équipements pris en charge dans le cadre de son marché, selon structure suivante.

– Maintenance préventive :

- Nombre d'ordre de travaux émis,
- Nombre d'ordre de travaux réalisés,
- Suivi des ordres de travaux non traités.

– Maintenance corrective :

- Nombre d'ordre de travaux émis,
- Nombre d'ordre de travaux réalisés,
- Suivi des ordres de travaux non traités.
- Gestion du stock.
- Demandes d'interventions :
 - Nombre de demandes émises,
 - Nombre de demandes réalisées,
 - Suivi des demandes non traitées.

- Astreinte
- Nombre d'intervention du mois,
- Fiches d'interventions,
- Procédure à chaque mise à jour.
- Intervenants
- Organigramme,
- Mouvements et formations des intervenants.
- Les problèmes ou dysfonctionnements traités.
- Les problèmes ou dysfonctionnements à traiter :
- Actions et planning.

La structure ci-dessus est donnée à titre indicatif, elle sera établie au début d'exécution des prestations du titulaire.

Une réunion mensuelle est organisée par le **Maître d'ouvrage**, le rapport mensuel doit être communiqué au **Maître d'ouvrage** au minimum deux jours avant la date de la réunion mensuelle.

Le titulaire est tenu d'assister aux réunions mensuelles sous peine de se voir appliquer des pénalités conformément aux clauses définies dans le CCAP.

– Rapport annuel :

- Le rapport annuel a pour but de synthétiser les faits significatifs de l'année écoulée sur le plan technique, contractuel, réglementaire et économique.

3.8 Pilotage coordination

3.8.1 Coordination des interventions

Lorsque le **titulaire** doit faire intervenir des entreprises, ou tout autre prestataire, extérieurs à sa société, il prendra toutes les dispositions, en accord avec eux et le **Maître d'Ouvrage** pour assurer la coordination de leurs interventions et l'exécution de celles-ci conformément aux clauses contractuelles du présent marché.

Lorsque le **titulaire** doit intervenir en assistance technique pour l'exécution de la maintenance ou autre service, et dont la responsabilité incombe au titulaire d'un autre marché, ou encore lorsqu'il fera appel à un de ces prestataires pour l'assister techniquement, il lui appartient, et sous sa responsabilité, de s'organiser et de se coordonner avec ce ou ces prestataires afin d'exécuter les prestations dont il a la charge conformément à son marché.

3.8.2 Management du marché

Le titulaire en la personne du chef de site qui sera désigné expressément auprès du **Maître d'Ouvrage** assure le management général du marché et des opérations correspondantes.

Il est, à ce titre, l'interlocuteur unique du **Maître d'Ouvrage** et s'engage à :

- ◇ Assurer une **qualité de service** et aider à la formalisation des niveaux d'exigence des utilisateurs puis à la mise en adéquation entre l'attente des occupants / utilisateurs et le service rendu,
- ◇ **Coordonner et gérer**, sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence vis à vis de la Personne publique, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs, etc.),
- ◇ **Communiquer** régulièrement avec le **Maître d'ouvrage** (ou son représentant) ;
- ◇ **Tenir à jour le progiciel de GMAO**
- ◇ S'intégrer totalement dans un processus **d'assurance qualité**,
- ◇ Être une **force de proposition permanente** et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continu,
- ◇ Assurer un **devoir de conseil et d'assistance**,
- ◇ Collaborer avec les autres titulaires de la Personne publique (ex : gardiennage, nettoyage, etc.)
- ◇ **Veiller au bon fonctionnement général** du site et en particulier valider, avec ou sans réserve, les interventions ou travaux des services des occupants ou de tiers sollicités par ce dernier.

3.8.3 Gestion des sous traitants

Le titulaire porte seul la responsabilité des sous-traitants qu'il a choisis et fait valider administrativement par le représentant du Pouvoir Adjudicateur au travers du formulaire DC4.

Il est responsable de la qualité des prestations effectuées par ceux-ci.

Cette responsabilité nécessite que le titulaire dirige les prestations sous traitées et non qu'il les subisse en se cantonnant à un rôle de transmission.

Le titulaire se doit de :

- Établir une demande précise servant de directive à l'attention du sous-traitant et la joindre à la DI concernée.
- Contrôler les opérations effectuées par les sous-traitants,
- Vérifier la pertinence des travaux hors forfait qu'ils sollicitent,
- Présenter les diagnostics aboutis à soumettre à l'arbitrage du RSEM, avec les estimations et analyses en coût global sous le nom du titulaire,
- Les rapports de visites des sous-traitants et les fiches d'intervention sont des annexes aux documents à établir par le titulaire qui prend la responsabilité des écrits de son sous-traitant. La transmission sèche de documents du sous-traitant ne sera pas acceptée.
- Fournir des diagnostics pour que la juridiction puisse arbitrer.

3.8.4 Enregistrement de la prestation

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

EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES

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

Sans être exhaustif les documents concernés sont les suivants :

- ◇ main courante permettant d'enregistrer les événements importants,
- ◇ livret de chaufferie et de Groupe Électrogène, fiche de contrôle d'étanchéité pour les disconnecteurs,
- ◇ les carnets sanitaires,
- ◇ livret pour les portes, portails et barrières automatiques, etc.
- ◇ fiche d'intervention pour la manipulation des fluides frigorigènes et certificat d'étanchéité des circuits frigorigènes,
- ◇ fiche d'évacuation et de traitement des déchets,
- ◇ fiche d'intervention et rapport pour toutes les opérations relevant de la maintenance réglementaire (notamment SSI),
- ◇ fiche d'ordre de manoeuvre, attestation de consignation et de fin de travaux,
- ◇ Registre de sécurité (mise à jour seulement),
- ◇ Etc.

Concernant les extincteurs, RIA, colonnes Sèches et poteaux incendies, après chaque opération annuelle de maintenance réglementaire, un rapport doit être transmis par le titulaire, qui sera annexé au registre de sécurité, présentant les éléments suivants :

- ◇ numéro d'identification
- ◇ Type d'extincteur, de RIA...
- ◇ Référence / N° d'appareil,
- ◇ Localisation dans le bâtiment,
- ◇ Année de première mise en service et date de dernière requalification,
- ◇ Descriptif des opérations réalisées et à réaliser.
- ◇ une synthèse des préconisations et une proposition de devis, le cas échéant.

Suite à une intervention de maintenance ou après toutes opérations de modifications des extincteurs, le Titulaire doit établir et mettre en place les plans d'évacuation modifiés (inclus dans le forfait). Il doit remettre à cette occasion un rapport d'intervention, avec notamment la liste des plans et leur positionnement, qui sera annexé au registre de sécurité.

EXIGENCES LIÉES AU BESOIN DE TRAÇABILITÉ - ENREGISTREMENT DANS LA GMAO

Le titulaire enregistre dans la base de données de son choix, proposée au Maître d'ouvrage (cf. Article 4.10 du présent CCTP), l'historique des prestations réalisées sur le site et les installations comprenant pour chaque équipement, la date et la nature de l'intervention ainsi que les pièces remplacées.

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

◇ Relevé de comptages,

◇ Fiche de ronde,

◇ Fiche de suivi des caractéristiques et des performances.

Le titulaire met en oeuvre les moyens nécessaires à ce que l'ensemble de ces informations soit accessible par le **Maître d'Ouvrage**.

Au sujet des documents établis par les prestataires à déposer aux registres de sécurité :

Ces documents une fois établis, seront scannés et déposés dans la GMAO.

- Par les prestataires concernés, pour avoir de façon numérisée une sauvegarde du registre de sécurité presque en temps réel,
- Pour les sites qui ne sont visités qu'une fois par an, cette méthode permet d'avoir le contrôle du registre.

3.9 Légionella

Le titulaire a à sa charge la mise en place des moyens de lutte contre la légionellose

conformément à l'annexe 2 (plomberie, réseaux, sanitaires - Traitement d'eau) du présent CCTP, c'est à dire

- Entretien des équipements,
- Information et formation du personnel,
- Prélèvements et analyses,
- Assistance dans les mesures de lutte contre la contamination.

3.10 Étude de sécurité

Conformément à la réglementation en vigueur, le **titulaire** doit, sous 1 mois après la notification du marché, réaliser et transmettre au **Maître d'Ouvrage** l'étude de sécurité pour le monte-charge.

Cette étude de sécurité doit aussi être réalisée :

- Après une transformation importante sur un appareil (selon la norme NFP 82-212),
- Au moins une fois tous les 5 ans.

Cette étude de sécurité doit être affichée dans la machinerie.

4. MODE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Cet article pour objet de définir en complément à l'article 3 « *Prestations à la charge du titulaire* » et en préparation à l'établissement des procédures et du plan d'assurance qualité l'ensemble des modes et modalités d'exécution des prestations du titulaire.

4.1 Interventions systématiques de la maintenance programmée

4.1.1 Définition et description des interventions

Les interventions préventives à exécuter dans le cadre du présent marché sont définies et décrites dans les annexes pour chaque section technique.

4.1.2 Planification générale des interventions

La périodicité des interventions systématiques à exécuter par le **titulaire** est précisée dans le programme de maintenance correspondant à l'annexe « *Devis quantitatif estimatif* ».

Le titulaire élabore et fournit, dans un délai maximum de quatre semaines à compter de la notification du marché, un planning général correspondant à la durée du marché, par section technique, des interventions à exécuter conformément aux programmes de maintenance de son marché qui sera soumis à l'accord préalable du **Maître d'Ouvrage**.

Ces programmes sont hebdomadaires et précisent pour chaque poste (équipement et/ou composant suivant programme) et pour chaque type de prestation, le numéro de la semaine où celle-ci doit être exécutée.

Le titulaire doit tenir compte des contraintes inhérentes au site et notamment à l'activité des entités hébergées.

4.1.3 Planification spécifique (hors programme de base)

Toutes les opérations de maintenance systématique font l'objet d'un planning d'exécution établi de façon à occasionner le minimum de gêne aux activités du ou des sites (voir l'article ci-dessus). Cependant, certaines interventions nécessitent l'arrêt d'installations pouvant créer des perturbations, en cas, par exemple, d'interruption d'énergie électrique. Dans ce cas, l'intervention doit être exécutée en dehors de la présence des utilisateurs et avec l'accord du **Maître d'ouvrage**.

4.1.4 Information du responsable du titulaire avant intervention

Le personnel chargé d'intervenir se présente dès son arrivée sur le site, au **Maître d'ouvrage** ou à toute personne qu'il aura désigné.

4.1.5 Durée des interventions et temps maximum d'indisponibilité

La durée des interventions de maintenance doit être aussi réduite que possible. Ces interventions sont effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement du ou des sites aux jours et heures d'ouverture.

4.1.6 Fiche d'intervention / Compte rendu d'exécution

A chaque intervention, le personnel d'exécution atteste que les opérations systématiques prévues ont bien été effectuées par mention sur la fiche d'intervention prévue à cet effet. De plus, si nécessaire, le titulaire établit un compte rendu où sont consignées ses observations telles qu'anomalies constatées, usures de certains composants, risques de détériorations, mauvais fonctionnement, etc., ainsi que la liste exhaustive des pièces détachées qu'il a utilisées.

Par contre, si au cours d'une intervention, le titulaire constate un désordre, une anomalie ou tout autre dérangement qui risquerait de mettre en péril le fonctionnement de l'installation et/ou de l'équipement dont il assure la maintenance, ou de remettre en cause la sécurité en général, et les garanties qui y sont associées, dans des conditions normales d'exploitation et de fonctionnement, il doit avertir par tout moyen dont il dispose, le **Maître d'ouvrage**, dans les délais les plus brefs.

4.1.7 Proposition d'intervention

Suite à des interventions dues à des anomalies, le titulaire formule les propositions d'interventions qu'il juge indispensables et nécessaires d'exécuter (liste des travaux, temps d'intervention et d'immobilisation), y compris celles qui ne sont pas de la compétence du personnel chargé de la maintenance programmée systématique, en indiquant les conséquences que pourrait entraîner une décision négative ou un retard dans la prise de décision ou son exécution.

Il donne tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation des matériels et les améliorations à apporter.

Il est tenu, sauf à engager sa responsabilité, de signaler toute non-conformité des matériels et équipements à la réglementation en vigueur.

4.2 Interventions conditionnelles de la maintenance préventive programmée

4.2.1 Définition et description des interventions

Les interventions conditionnelles à exécuter dans le cadre du présent document découlent de celles exécutées pour la maintenance préventive systématique.

4.2.2 Planification des interventions

Les interventions de maintenance préventive conditionnelle sont normalement effectuées à l'occasion des interventions systématiques de maintenance préventive. En conséquence, elles sont en principe planifiées suivant les mêmes principes.

Toutefois, lorsque certaines opérations nécessitent un temps d'arrêt de fonctionnement plus important, d'une installation ou d'un équipement, ou lorsque l'état du matériel ne peut permettre un fonctionnement normal et

correct de ceux-ci jusqu'à l'intervention systématique programmée et planifiée suivante, le titulaire propose au **Maître d'Ouvrage** une date d'intervention compatible avec les activités du ou des sites.

4.2.3 Initiative des interventions – Accord du responsable du marché

Le titulaire intervient de sa propre initiative lorsque l'opération se déroule dans le cadre d'une intervention programmée.

4.2.4 Information du responsable du titulaire avant intervention

Dito intervention systématique

4.2.5 Durée des informations et temps maximum d'indisponibilité

Dito intervention systématique

4.2.6 Fiche d'intervention / Compte rendu d'exécution

Dito intervention systématique

4.2.7 Proposition d'intervention

Dito intervention systématique

4.3 Interventions curatives ou correctives

4.3.1 Demande d'intervention / Fiche de travail

Les interventions correctives sont exécutées soit à l'initiative du prestataire, soit sur demande expresse du **Maître d'ouvrage**.

Dans le cas d'une intervention urgente, la demande au titulaire peut être faite sur simple appel téléphonique ou demande verbale. Le **Maître d'ouvrage** confirme par écrit la demande au titulaire dans les plus brefs délais.

4.3.2 Planification et délais d'intervention

Les interventions curatives et correctives ne pouvant être planifiées, et a fortiori programmées, doivent toutefois être intégrées dans le planning d'exécution prévu pour la maintenance préventive. En conséquence, dès que le titulaire réceptionne une telle demande d'intervention, il procédera aux contrôles ci-après :

- Voir si l'intervention ou les prestations demandées ne font pas l'objet de futures interventions prévues dans le cadre de la maintenance préventive. Si cela était, il se doit d'en avertir immédiatement le **Maître d'Ouvrage**, afin de prendre les dispositions qui s'imposent, notamment en avançant la date d'intervention qui était prévue.
- Intégrer au mieux la date d'intervention dans le planning d'exécution de la maintenance préventive, afin notamment de réduire au maximum les délais d'indisponibilité ou d'interruption de service.
- Dans le cas d'une demande d'intervention d'urgence, notamment téléphonique, contrôler que l'intervention, bien qu'urgente, n'entraîne pas des difficultés d'exploitation et/ou de fonctionnement supérieur à la panne, ou l'impossibilité d'assurer la sécurité tant des personnes que des biens. S'il en était ainsi, le titulaire doit en avertir immédiatement le **Maître d'ouvrage** et lui proposer d'intervenir dans les meilleures conditions de date et heure.

4.3.3 Exécution des interventions / Compte rendu de travail

Après exécution des prestations ayant fait l'objet d'une demande d'intervention curative ou corrective, le titulaire complète la fiche de travail prévue à cet effet, comportant les renseignements suivants :

- Le repère ou les repères et le lieu des équipements ayant fait l'objet d'interventions, avec précision, la nature exacte des prestations exécutées,
- La liste et les quantités des pièces détachées utilisées,
- La quantité, par qualification, des heures de main d'oeuvre passées,

- Tous autres éléments nécessaires pour déterminer le montant des prestations, à condition que ceux-ci soient aisément et sans contestation vérifiables,
 - La date et l'heure de début d'intervention, la date et l'heure de la fin d'intervention et de remise en état de fonctionnement de l'équipement ou de l'installation.
- Le prestataire édite la fiche de travail et joint à celle-ci, si nécessaire, (demande d'urgence notamment) un compte rendu précisant les causes de l'incident et les dispositions prises, tant provisoires que définitives, pour remédier aux désordres ou pannes, permettant ainsi une remise en état et/ou une remise en fonctionnement de l'installation ou de l'équipement concerné.

4.3.4 Proposition d'intervention

Suite à ce type d'intervention et notamment dans le cadre de remise en état provisoire, le **titulaire** doit, comme pour les interventions programmées, proposer au **Maître d'Ouvrage** les dispositions à prendre en ce qui concerne les travaux à entreprendre pour une remise en état définitive de l'installation ou de l'équipement en parfait ordre de fonctionnement. Il assortit son descriptif technique d'une estimation financière.

4.3.5 Initiative des interventions - accord du responsable du marché

Le remplacement des pièces d'un montant inférieur ou égal au montant défini dans le paragraphe 3 « *Prestations à la charge du titulaire – Maintenance corrective / curative* » est à la charge du titulaire qui en informe préalablement le **Maître d'ouvrage**. L'achat des pièces d'un montant supérieur au montant défini dans le paragraphe 1 « *Prestations à la charge du titulaire – Maintenance corrective / curative* » est à la charge de la personne publique.

Lorsqu'en cours d'exécution, le titulaire constate que des prestations supplémentaires sont à effectuer, ou au contraire, que des opérations prévues peuvent être réduites ou évitées, il doit demander et obtenir l'accord exprès du **Maître d'Ouvrage** avant toute modification dans l'exécution des prestations.

Toutefois, dans le cas où la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le titulaire peut être amené à intervenir sur simple appel téléphonique du **Maître d'Ouvrage** ou de sa propre initiative après avoir essayé par tout moyen de joindre ce représentant.

En fin de prestation, le titulaire consigne, pour validation par le **Maître d'Ouvrage**, le nombre d'heures de main d'œuvre exécutées et, éventuellement, la liste des pièces détachées.

4.4 Interventions sous astreinte

4.4.1 Alarmes techniques de 1 ère urgence

En dehors des horaires normaux d'intervention ainsi qu'en dehors de sa présence sur le site, conformément au planning d'exécution approuvé par le **Maître d'Ouvrage**, le titulaire assure le dépannage sur transmission d'alarmes. Dès la prise d'effet du marché, le titulaire définit et établit la liste des dysfonctionnements impliquant un dépannage en 1ère urgence comme relevant :

- De la continuité de fonctionnement des installations sensibles (production de chaud et de froid, alimentation électrique, onduleur, groupe électrogène,...)
- de la sécurité et de la sûreté du bâtiment (détection incendie, vol, effraction, contrôle d'accès,...)
- De l'hygiène (légionellose, renouvellement d'air, plomberie sanitaire, ...)

Cette liste sera soumise au **Maître d'Ouvrage** pour approbation.

Ces alarmes techniques de 1ère urgence conditionnent l'intervention du titulaire sur le site à tout moment du jour ou de la nuit y compris samedi, dimanche et jours fériés.

Le temps d'intervention du titulaire dans le cas d'une alarme technique de 1ère urgence ne peut excéder le délai défini dans le paragraphe 1 « *Prestations à la charge du titulaire - Astreintes* » à compter de l'émission de celle-ci : par tout moyen de communication défini dans le cadre des procédures arrêtées entre le titulaire et le **Maître d'Ouvrage** (téléphone, fax, mail, report d'alarme,...).

Au-delà de deux heures, le **Maître d'Ouvrage** peut se retourner contre le titulaire pour obtenir réparation de tout dommage ou autre détérioration matérielle due à la non-intervention technique du titulaire. A ce titre, le **Maître d'ouvrage** peut appliquer les pénalités prévues pour non-respect d'intervention et en particulier celles relatives à **une carence du titulaire entraînant un dysfonctionnement majeur de l'établissement**.

4.4.2 Alarmes techniques "courantes"

Si les alarmes techniques "courantes" ne nécessitent pas une intervention immédiate et systématique, il n'en demeure pas moins qu'il incombe au titulaire d'intervenir dans les meilleurs délais.

Le temps d'intervention du titulaire dans le cas d'une alarme technique courante, ne peut excéder 24 Heures à compter de l'émission, ceci pour les jours ouvrables normalement travaillés et 60 Heures pour les deux jours samedi et dimanche ou pour deux jours non travaillés consécutifs à un jour férié.

S'il s'avérait que suite à la non-intervention ou à une négligence imputable au titulaire, les installations ou les équipements mis en cause subissent une détérioration ou entraînent un quelconque préjudice, le **Maître d'Ouvrage** se retournera contre le titulaire dans les mêmes conditions que celles stipulées dans l'article « *Alarmes techniques de 1^{ère} urgence* »

4.5 Arrêt technique

Sans objet.

4.6 Opérations d'isolement électrique et consignation

Le titulaire se charge de procéder à toutes les opérations d'isolement électrique et déconsignation à partir des tableaux électriques d'alimentation nécessaires à l'exécution des opérations de maintenance.

A la demande du **Maître d'Ouvrage**, le titulaire peut avoir à effectuer le même type d'opération afin de permettre l'exécution d'opération de maintenance dont il n'aurait pas la charge.

4.7 Documents d'exécution

Pour l'exécution de ses prestations, le **titulaire** établit les documents d'exécution permettant :

- D'informer en permanence le **Maître d'Ouvrage** sur les actions qu'il compte mener afin d'en valider le planning d'exécution par rapport à l'activité du site.
- De préciser les modes opératoires appliqués par le **titulaire**.
- De valider la constitution des historiques et la traçabilité de l'ensemble des événements techniques.
- De mettre à jour le dossier d'exploitation et de maintenance.
- D'anticiper toute défaillance ou anomalie et d'établir un plan d'action.

Ces documents sont établis par le **titulaire** dès sa prise en charge du site et concernent en particulier :

- Rapport d'activité,
- Programme de maintenance préventive,
- Planning d'exécution,
- Fiches d'intervention,
- Dossier d'agrément,

La liste des documents demandés est donnée à titre indicatif en annexe 1 du présent document. Cette liste n'est pas exhaustive et définit le niveau d'informations attendues par le Maître d'ouvrage.

4.8 Dossier d'exploitation et de maintenance (DEM)

Le dossier d'exploitation et de maintenance correspond à l'ensemble des éléments et documents techniques, DOE, DIUO, notices techniques plans, schémas, etc..., en la possession du **Maître d'ouvrage** pour la gestion technique de son site.

Ce dossier est à la disposition du **titulaire** pour l'accomplissement de sa mission. Le **titulaire** doit se conformer aux procédures d'utilisation de ce dossier (accès, sauvegarde, mise à jour...).

Les prestations à la charge du **titulaire** concernant la gestion du dossier d'exploitation et de maintenance sont décrites dans le CCTP du présent marché.

La liste des documents techniques contractuels figurant au présent marché est issue du DEM (Dossier d'exploitation et de maintenance) en la possession du **Maître d'ouvrage**.

Le DEM ne peut pas être joint au marché en raison de son volume.

Ces documents techniques détaillés sont à la disposition du **titulaire** pour consultation lors de l'établissement de son offre et l'exécution de ses prestations.

L'accès au DEM est réglementé et doit respecter la procédure mise en place par le **Maître d'Ouvrage**.

Le **titulaire** ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ce dossier dont les documents techniques sont ceux conformes à l'exécution. Toutefois certains documents peuvent ne

pas avoir été mis à jour suite à des modifications ou complément apporté au site, bâtiment et à ses installations techniques.

4.9 Plan d'assurance qualité

Sont listés ci-dessous les critères principaux de qualité attendus par le **Maître d'ouvrage**.

Cette liste est donnée à titre indicatif afin de permettre au titulaire d'appréhender au mieux les exigences et besoins du **Maître d'ouvrage**. Cette liste est sous détaillée et mise à jour dans le cadre du plan d'assurance qualité à mettre en place par le **titulaire** et décrit dans le CCTP du présent marché.

Il s'agit notamment de : Niveaux de performance à détailler.

Sections techniques Critères de qualité

01 – Plomberie, réseaux, sanitaires – Traitement d'eau

Continuité d'alimentation d'eau pour les moyens de production.

Fonctionnement des réseaux EP / EU / EV et pompe de relevage, n'entraînant pas des problèmes d'hygiène ou d'inondations.

02 – Protection incendie Continuité permanente du fonctionnement des équipements de protection incendie.

Garantie totale SSI

Concernant les installations SSI (complet avec le CMSI: Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie et les DAS: Dispositifs Actionnés de Sécurité), le contrat est de type garantie totale. L'objet est d'assurer la continuité de fonctionnement de la totalité de ces installations.

Conformément à la réglementation, le **titulaire** doit la réparation des pièces usées par le fonctionnement normal des équipements ou leur remplacement si elles ne peuvent pas être réparées.

03 – Chaud / froid / ventilation - Désenfumage

Continuité de distribution de l'eau chaude dans les réseaux hydrauliques distribuant les installations techniques gérées par le contrat de maintenance des installations de chauffage, ventilation, climatisation qui doit assurer un respect de la qualité de l'air (ventilation, température, hygrométrie).

Respect des températures et hygrométries des environnements de travail,

Désignation Température Hygrométrie

Bureaux 19° à +ou-1° -

Locaux administratifs 19° à +ou-1° -

Salles de cours 19° à +ou-1° -

Chambres 19° à +ou-1° -

Locaux techniques Hors gel -

Stockage (archives/magasins) 19° à +ou-1° -

Les critères par local ci-dessus sont donnés à titre indicatif ils seront mis au point avec le Maître d'Ouvrage lors de la mise en place du titulaire.

Continuité de fonctionnement des équipements de distribution d'eau glacée ou d'eau chaude,

Continuité de fonctionnement des équipements de traitement d'air,

Continuité de fonctionnement de la ventilation,

Bon respect de la qualité du traitement d'air.

04 – Courants forts Continuité de fonctionnement des éclairages de sécurité.

Éclairage permettant aux utilisateurs de poursuivre leur activité.

Continuité de fonctionnement des onduleurs.

Continuité de fonctionnement de l'ensemble des alimentations électriques directement lié aux outils utilisés pour l'activité du **Maître d'ouvrage**.

05 – Courants faibles Sécurité/Sûreté Cette section technique est essentielle pour la sécurité et sûreté du site et le non fonctionnement peut avoir des conséquences très importantes.

Le zéro défaut ou tout du moins la continuité de fonctionnement des organes directement liés à la sécurité est le critère principal.

06 – Génie civil / Second œuvre Partiel Perturbation climatique normale générant une perte d'activités (fuite d'eau, ensoleillement lié à une panne de stores par exemple).

Continuité de fonctionnement rideaux métalliques et contrôle d'accès.

Organes liés à la sûreté / sécurité, et en particulier clôture, grille extérieure.

L'ensemble des aménagements générant une non-possibilité d'exploiter des parties de site et des pertes d'exploitation (menuiseries intérieures, serrurerie, quincaillerie). Le **titulaire** a à sa charge l'entretien et la

vérification des équipements asservis, y compris le tirer/lâcher, les vérins, la trappe, l'exutoire, les gonds et charnières, tous les éléments qui composent les ouvrants.

07 – Cuisine /chambres froides Continuité de fonctionnement des équipements de cuisine, frigo et chambres froides. Disponibilité permanente d'utilisation des équipements de cuisine, frigo et chambres froides.

08 – Appareil élévateur Continuité de fonctionnement handicapé.

Continuité de fonctionnement des montes charges, ascenseurs

09 – Organes de sécurité Conformité et solidité des équipements.

10 – Voirie et Réseaux Divers Continuité de fonctionnement des équipements Conformité et solidité des équipements.

11 – Légionella Non présence de légionelle

4.10 Gestion de la maintenance sur outil informatique

Le **titulaire** met en place pour la gestion de sa prestation un logiciel de **gestion de site** qui assure la gestion des données de la maintenance et de la vie courante des bâtiments. Ce logiciel doit intégrer toute la partie maintenance.

L'annexe 8 au présent document définit le principe et les fonctionnalités attendus du progiciel qui sera mis en place.

Le **titulaire** a à sa charge pour accomplir les prestations objet du présent marché :

- La fourniture et la mise en place de l'installation (postes – périphérique et interface),
- La fourniture et l'installation de l'outil informatique (logiciel),
- La fourniture et la maintenance du logiciel, du poste, des périphériques et interface,
- L'initialisation et le paramétrage des systèmes de communication type réseau,
- La formation de son personnel et des autres utilisateurs du système,
- L'initialisation de la banque de données (inventaire, programme, ...),
- L'utilisation de l'outil,
- La mise à jour de la banque de données,
- La fourniture des consommables.

Afin d'assurer cette gestion informatique des prestations ainsi que la mise à jour de la banque de données, le **titulaire** doit organiser et exécuter :

- Information sur les inventaires et leur mise à jour :
 - Sections techniques / familles / équipements composants,
 - Localisations,
 - Caractéristiques techniques
 - Garanties.
- Information et gestion des interventions de type Conduite surveillance et P2 :
 - Programme,
 - Planification des interventions et soumission du planning,
 - Édition des fiches d'interventions,
 - Saisies des informations après exécution des interventions pour validation.
- Information et gestion des événements (astreintes, correctifs, curatifs, mise à niveau, mise en conformité, améliorations, ...) :
 - Fiches thèmes et problèmes,
 - Main courante consignait tous les événements et leur historique
 - Programmation,
 - Planification des interventions et soumission du planning,
 - Édition des fiches d'interventions,
 - Saisies des informations après exécution des interventions pour validation.
- Gestion des stocks nécessaire à l'exécution de ses prestations.
- Traçabilité / Tableau de bord / bilan sur une période donnée :
 - Création et traitement des historiques,
 - Proposition de programmation,
 - Anomalies du P2,
 - Anomalies du P3,
 - Synthèse des astreintes,
 - Synthèse des compteurs,
 - Proposition d'actions.

L'ensemble des informations doit pouvoir être consulté informatiquement par le **Maître d'Ouvrage** depuis ses bureaux (et au minimum 2 accès simultanés par le Maître d'ouvrage). La fourniture et l'installation des éléments et interfaces nécessaires à cette consultation sont à la charge du **titulaire**.

Seul l'ensemble des données sont propriétés du **Maître d'Ouvrage**, les outils (hard et soft) correspondent aux moyens que le **titulaire** doit mettre en place et restent la propriété du **titulaire**.

Le **titulaire** doit à tout moment pouvoir remettre au **Maître d'Ouvrage** les fichiers de données lisibles et compatibles au format souhaité par le **Maître d'Ouvrage**.

4.11 Hygiène et sécurité

4.11.1 Signalisation des chantiers

Chaque fois que cela est nécessaire, le **titulaire** doit, à ses frais et après approbation par le **Maître d'Ouvrage**, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et personnels salariés de la présence des chantiers. En cas de carence du **titulaire** ou en cas de danger, le **Maître d'Ouvrage** se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du **titulaire**, sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du **titulaire** en cas d'accident.

Nota : il faut entendre par « chantier » toute intervention quelle que soit sa nature exécutée par le **titulaire** du marché, compris son ou ses co-traitants et sous-traitants.

4.11.2 Accès – Consignes

Pour l'exécution des prestations prévues au présent marché, le personnel du **titulaire** a accès pendant les heures d'ouverture aux matériels et équipements dont il assure l'exploitation et la maintenance. Il doit observer scrupuleusement les réglementations sur la sécurité publique (ERP, Code du Travail, Hygiène et Sécurité, Plan de Prévention etc.) et demander les autorisations nécessaires, notamment en ce qui concerne les permis de feu pour soudure, brasage, meulage, etc.

Le personnel du **titulaire** est pourvu de vêtements de travail propres. Sa correction vis-à-vis du personnel et des usagers du ou des sites ou des autres entreprises travaillant pour son compte doit être irréprochable. Il est interdit au personnel du **titulaire** de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire ou gratification quelconque. Pour cela, le **titulaire** intervient dans le respect du règlement intérieur du site.

4.11.3 Protection de la main d'oeuvre et conditions de travail

La liste nominative des intervenants devra être remise au **Maître d'ouvrage** dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché.

Le **titulaire** est totalement responsable des conditions d'exécution des prestations dont il a la charge et exécutées par ses intervenants.

A ce titre il appartient au **titulaire** d'avertir chaque intervenant des mesures à appliquer et notamment :

- Des mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques encourus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition, que dans les différentes phases d'exécution des travaux ; il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales des engins.
- Des mesures prévues pour les premiers secours aux accidentés et aux malades.
- Des mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Les interventions du **titulaire** seront conformes à la réglementation du travail et devront tenir compte des **DIUO (Dossier d'Intervention Ulérieure sur Ouvrage)** consultable sur le site.

Le titulaire intervient conformément au plan de prévention (loi du 20 février 1992).

Le titulaire devra se conformer au plan de prévention du site. A ce titre, le titulaire transmettra au **Maître d'Ouvrage** tous les éléments relatifs à ses interventions sur site, et celles de ses sous-traitants, pour qu'ils soient intégrés dans le plan de prévention général, établi sous la responsabilité du responsable du site.

4.12 Outillage, fournitures et matériels

4.12.1 Consommables et outillage

Le **titulaire** fournit à ses techniciens, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé, et les appareils de mesure et de contrôle, ainsi que les matières consommables telles que chiffons, huiles et graisses, eau distillée, produits de nettoyage, etc.

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

Le **titulaire** veille à ce que ses équipes n'utilisent pas l'outillage et les matériels appartenant au **Maître d'Ouvrage** qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

L'outillage existant sur site est la propriété du **Maître d'Ouvrage**. Si cet outillage et des matériels appartenant au Maître d'ouvrage sont prêtés au **titulaire**, celui-ci les utilise sous sa propre responsabilité. Un procès-verbal est établi en début et en fin d'utilisation.

4.12.2 Provenance et qualité

L'ensemble des équipements matériels, outillage mis en oeuvre ou utilisés doivent porter les sigles de qualité et marques de fabrication tel que **NF (Norme Française)** et en particulier **normes CE**.

Ils doivent répondre à l'ensemble des critères d'exigence, de qualité et de sécurité des réglementations en vigueur. Les sigles et marques sont ceux normalisés.

De base, il est fait obligation de marquage de chacune des pièces. En l'absence de marquage, le **titulaire** se doit de présenter à la demande du Maître d'Ouvrage toute preuve attestant de l'origine des équipements matériels ou outillage (bon de livraison, facture...).

4.12.3 Échantillons

Dans le cas où les pièces et matériels mis en oeuvre, quelle que soit le type d'intervention (remplacement de consommable, maintenance curative...) sont de marque et de référence différentes de ceux existants, le **titulaire** doit faire valider sa proposition par le **Maître d'Ouvrage**. Pour cela le titulaire transmet au Maître d'Ouvrage l'ensemble des éléments nécessaires pour apprécier la qualité des équipements proposés et en particulier fiches techniques et échantillons si nécessaire.

4.13 Contrôles

4.13.1 Auto contrôle

Dans le cadre des procédures qualités, le **titulaire** se doit d'avoir mis en place l'ensemble des procédures d'autocontrôle (contrôle interne) de ses prestations.

Ces procédures sont transmises pour avis au **Maître d'Ouvrage** qui peut demander, dans le cadre des documents d'exécution, la communication de ces éléments en annexe au rapport d'activité par exemple. Le **Maître d'Ouvrage** peut demander au **titulaire** de renforcer, de faire évoluer, et d'améliorer ses auto-contrôles dans la mesure où il les juge insuffisants par rapport à la qualité et au résultat des prestations contractuelles.

4.13.2 Contrôle de la qualité des prestations

Le Maître d'Ouvrage procède ou fait procéder à tout moment par le représentant de son choix aux opérations de vérification qu'il estime nécessaires. Ces opérations peuvent être des contrôles ou des essais de fonctionnement. Le **titulaire** communique au **Maître d'Ouvrage** tous les documents que celui-ci estime nécessaires. Les opérations de vérification ont lieu à l'occasion des interventions du **titulaire** ou indépendamment de celles-ci.

Le **titulaire** devra se soumettre à l'organisation de suivi de la maintenance que le Maître d'Ouvrage met en place.

Le temps des saisies éventuelles nécessaires pour documenter une base de données informatique est réputé être inclus dans le présent marché, le **titulaire** ne pourra se soustraire à ces tâches.

Cette organisation aura pour objet de contrôler notamment :

- la bonne exécution des prestations contractuelles,
- le suivi des travaux de dépannages et des réparations,

- le suivi historique de la vie du matériel,
- la sauvegarde des logiciels et la mise à jour de la documentation,
- d'établir la ligne budgétaire de l'année suivante,
- etc.

4.13.3 Obligation de résultats

Le **titulaire**, par le présent marché, est tenu d'obtenir les résultats suivants :

- garantir en permanence les performances des installations telles que construites,
- garantir la meilleure durabilité des équipements, seul le vieillissement normal des pièces d'usure pouvant être admis,
- garantir la mise à jour de la documentation technique et des bases de données.

Les résultats, et donc la qualité des prestations du **titulaire** sont évalués par :

- la disponibilité des installations et des équipements,
- la mesure des différents paramètres caractérisant la performance des installations,
- les mesures des caractéristiques de fonctionnement effectuées lors de bilans techniques de certains équipements et leurs spécifications portées sur les notices techniques des constructeurs,
- les délais d'intervention du personnel du titulaire pour le diagnostic et le dépannage du matériel défectueux et ensuite la durée de réparation définitive,
- les tests et contrôles positifs permettant d'être assuré du fonctionnement normal des installations vis-à-vis des obligations réglementaires relatives à la qualité des conditions de travail, notamment celles concernant la température ambiante, taux d'humidité relative, niveau d'éclairage, etc. Les PV sont transmis au Maître d'Ouvrage pour communication aux organismes demandeurs tels que médecine du travail, inspecteur du travail, etc.
- la qualité des bases de données de la GMAO,
- un taux de défaillance faible après réparation,
- le respect des plannings de maintenance préventive.

D'une façon générale et quel que soit le type de prestation à réaliser, les niveaux de qualité attendus, les moyens mis en oeuvre et les contrôles sont définis précisément dans le plan d'assurance qualité à établir par le **titulaire** et objet du paragraphe « plan d'assurance qualité » du présent document.

Les critères d'objectifs par section technique, notamment en ce qui concerne les températures et taux hygrométriques par local à respecter, seront précisés par le Maître d'Ouvrage lors de la mise en place du prestataire.

4.14 Interventions sur les installations existantes

4.14.1 Protection des installations existantes

La mission du **titulaire** étant de maintenir les installations existantes en bon état de fonctionnement, les dégâts ou les interruptions de service qui pourraient résulter de sa faute ou de sa négligence seront réparés par lui et à ses propres frais dans les délais prescrits par ordre de service du **Maître d'Ouvrage**.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de service resté sans effet, le **Maître d'Ouvrage** pourra, 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 jugera bons.

D'une façon générale, dans le cadre de ses interventions, le **titulaire** doit la conservation des ouvrages autant sur les installations sur lesquelles il intervient que sur les autres matériaux, matériels ou installations. Pour cela, il prend toutes les dispositions pour la protection des existants.

4.14.2 Modifications des installations

Le Maître d'ouvrage se réserve le droit de faire effectuer toute extension ou modification d'installation par le personnel ou l'entreprise qualifiée de son choix.

Le **Maître d'Ouvrage** se réserve la possibilité de confier au **titulaire**, dans le cadre du présent marché, les prestations nécessaires pour assurer la maintenance, tant préventive programmée systématique et conditionnelle que curative ou corrective, de ces nouvelles installations.

Le coût correspondant à ces prestations devra faire l'objet d'une proposition établie par le titulaire, présentée au Maître d'Ouvrage qui servira de base à la passation d'avenant dans le respect du code des marchés publics.

Le **titulaire** ne pourra effectuer aucune modification de son fait sans l'accord écrit du **Maître d'Ouvrage**

sous forme d'ordre d'exécution qui fixera la date et le délai de l'intervention qui pourront être conditionnés par les activités du bâtiment.

4.14.3 Constat des lieux avant le début d'intervention - Constat de détérioration

Si lors d'une intervention, dans un local, sur une installation, sur un équipement ou sur un matériel, le **titulaire** constate une détérioration de quelque nature qu'elle soit et notamment au cours d'un contrôle, d'une vérification et surtout avant de commencer un travail, il doit impérativement le signaler et le faire constater au **Maître d'Ouvrage**.

4.15 Intervenants

L'organisation mise en place par le **titulaire** pour réaliser les prestations du présent marché doit faire l'objet auparavant d'un organigramme validé par le **Maître d'Ouvrage**.

4.15.1 Représentant

Le **titulaire** est représenté par un responsable d'affaire technique et administratif (RTA) et un responsable de site.

Le responsable d'affaire assure notamment, à ce titre, la gestion administrative du marché.

Le responsable de site qui est le seul interlocuteur, présent sur le site, auprès du Maître d'Ouvrage, rend compte directement au Maître d'Ouvrage représenté par le responsable maintenance générale du site. Il a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du **titulaire**.

Il participe aux réunions mensuelles avec le **Maître d'Ouvrage** et il est responsable en particulier :

- Du respect de l'exécution des plannings,
- Du contrôle de la qualité des prestations,
- Des documents techniques et rapports,
- De l'organisation du travail,
- De la préparation et du suivi de prestations,
- De l'information du **Maître d'Ouvrage**,
- De la tenue et discipline du personnel,
- De la confidentialité des informations remises par le **Maître d'Ouvrage**.

4.15.2 Personnel d'intervention

Le **titulaire** désigne les personnes qui sont seules autorisées pour la conduite et la maintenance des matériels ou équipements objet du marché.

Le **titulaire** reste responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre.

Celle-ci doit en particulier respecter :

- Le niveau de qualification pour l'exécution des prestations (ex : habilitation électrique, ...),
- Le règlement intérieur de l'établissement et posséder l'esprit et la présentation souhaitée par le **Maître d'Ouvrage**.

L'ensemble du personnel d'intervention doit être agréé par le **Maître d'Ouvrage**. Cet agrément est donné à partir de la fiche de renseignement à établir par le **titulaire** (suivant modèle fourni par le service sécurité du **Maître d'Ouvrage**). Le **Maître d'Ouvrage** se réserve le droit de refuser un intervenant pour toute raison qui n'est pas compatible avec la sécurité du site et avec la prestation à réaliser (niveau de qualification par exemple).

La liste nominative des intervenants est remise avant le démarrage des prestations et est mise à jour en permanence.

4.15.3 Formation

Le **titulaire** se doit d'être à jour des formations pour son personnel nécessaires pour l'exécution des prestations incluses dans son marché. A la demande du **Maître d'Ouvrage**, il lui transmet le programme de formation prévu pour l'ensemble du personnel et agents intervenant sur le ou les sites.

4.16 Locaux et moyens mis à disposition

Le Maître d'Ouvrage peut mettre à la disposition du **titulaire**, en fonction des possibilités et du bien fondé de la demande du **titulaire**:

- des locaux à usage de bureau et/ou atelier,
- la fourniture de l'eau et de l'électricité,
- une ligne téléphonique, dont les consommations sont à la charge du **titulaire**

Le **titulaire** a en charge l'entretien des locaux et équipements qui lui sont mis à disposition.

4.17 Horaires de travail

4.17.1 Horaires habituels d'ouverture des locaux

Toutes les interventions exécutées, dans les espaces, locaux ou zones occupés par le personnel du ou des sites et/ou par toutes les personnes travaillant et ayant des activités sur les sites, seront réalisées sans gêne pour ses occupants.

Si le **titulaire** considère que certaines interventions ou opérations de maintenance risquent de gêner ou doivent être exécutées en dehors de la présence d'occupant, le **titulaire**, dans ce cas, programmera ces interventions avec l'accord express du **Maître d'Ouvrage**

A la notification du présent marché, le Maître d'Ouvrage communiquera au **titulaire** le règlement intérieur de l'établissement stipulant, entre autre, les différents horaires de fonctionnement, ainsi que les périodes ouvertes pour l'exécution des prestations de maintenance.

4.17.2 Horaires d'intervention du titulaire

D'une façon générale, le **titulaire** intervient pendant les heures d'ouverture des locaux.

4.18 Hotline

Sans objet.

4.19 Obligations et responsabilités

4.19.1 Obligations et responsabilités du Maître d'Ouvrage et de ses représentants

Le **Maître d'Ouvrage** assure au titulaire l'exclusivité des prestations définies au présent document et des pièces contractuelles telles que stipulées dans le CCAP.

Le **Maître d'Ouvrage** pourra être amenée, pour les besoins de ses services, à effectuer divers travaux sur les installations.

Elle donnera pleine et entière connaissance au **titulaire** de l'objet et de la nature des travaux à réaliser.

Dans le cas où ces travaux modifieraient de façon importante le volume de maintenance préventive, en plus ou en moins, le marché pourrait être modifié sous forme d'avenant.

Le **Maître d'Ouvrage**, lors de la notification du présent marché et pendant toute sa durée, donne accès au **titulaire** à l'ensemble des sites, locaux, installations et équipements nécessaires pour

l'accomplissement de sa mission. Le **Maître d'Ouvrage** remet au titulaire les clés, passe-partout ou badges personnalisés permettant d'accéder aux lieux à l'exception des zones réglementées

où le **titulaire** n'a pas accès en dehors de la présence d'un représentant du **Maître d'Ouvrage**. Lors de

la remise au titulaire de ces clefs et badges, il en est établi une liste exhaustive au contradictoire et restituée par le titulaire au **Maître d'Ouvrage** en fin de contrat.

4.19.2 Obligations et responsabilité du titulaire

Le **titulaire** est seul responsable de l'organisation du travail, de la discipline, du respect des consignes et de l'efficacité de son personnel.

Il fournit à ce dernier, sous sa responsabilité, l'outillage et les matières consommables nécessaires à son travail.

Le **titulaire** est tenu de se conformer aux normes, règlements et règles de l'Art (D.T.U.) pour l'exécution des tâches qui lui incombent.

Le **titulaire** sera tenu, sous sa responsabilité, de prendre les précautions nécessaires pour éviter les accidents à son personnel et celui des utilisateurs, et toute autre personne autorisée à travailler sur le site ou dont la présence a été autorisée par le Maître d'Ouvrage sous son entière responsabilité. Ses assureurs renonceront à tous recours contre le **Maître d'Ouvrage** pour des faits de cette nature.

Le **titulaire** est également tenu d'apporter assistance et conseil au **Maître d'Ouvrage** sur l'ensemble des techniques objets du marché dans le cadre de contrôles, mises en conformité, optimisation des équipements et économie d'énergie.

Le **titulaire** est responsable de toutes les installations sur lesquelles il est intervenu, tant d'une façon partielle que sur l'ensemble de celles-ci. Cela signifie que toutes les installations, après intervention, doivent être en parfait état de fonctionnement et de sécurité et avoir, si cela doit être, un aspect de finition au moins identique à celui qu'elles avaient avant l'intervention.

Le **titulaire** ne peut en aucun cas se prévaloir de l'intervention d'une autre entreprise sur les matériels dont il a la charge en maintenance pour décliner toute responsabilité sur les dysfonctionnements ou pannes qui pourraient survenir.

4.19.3 Obligation de discrétion du titulaire

Le **titulaire** s'engage à ne pas divulguer, ni à utiliser, pour d'autres fins que l'exécution du présent marché, les informations qu'il est amené à connaître, directement ou indirectement, du fait de l'exécution du présent marché.

Le **Maître d'Ouvrage** sera fondé à résilier le marché sans indemnité en cas de manquement du **titulaire** à son obligation de discrétion.

4.20 Moyens de communication

Pour permettre de communiquer en permanence avec le **Maître d'ouvrage**, le **titulaire** mettra en place un système de recherche de personne permettant une communication permanente avec le responsable technique désigné par le Maître d'ouvrage.

Le système devra être agréé par le **Maître d'Ouvrage** et être réceptionnable dans la totalité du bâtiment. Des essais seront effectués avec le **Maître d'Ouvrage** avant mise en place.

5. Annexes

Liste des annexes :

Annexe1 : Plan de masse

Annexe2 : Inventaire des équipements par section technique

Annexe3 : Gammes d'opérations préventives de maintenance