

**Marché d'exploitation et de maintenance
du Commissariat Police de Pointe à Pitre**

—

Abymes - Gosier



Hôtel de Police de Pointe-à-Pitre, Quartier Lafond ZAC
Boissard - 97139Les Abymes



MAITRE D'OUVRAGE

SERVICE ADMINISTRATIF ET
TECHNIQUE DE LA POLICE
NATIONALE

MULTITECHNIQUES

CCTP



BUREAU D'ETUDES
OPCET
immeuble Colorado, Zac de
Moudong
97122 Baie-Mahault

Tél : 0690 543 414
Fax : 0590 258 545
Mél : h.monar@opcet.com



BUREAU D'ETUDES
SIM'B

97170 PETIT-BOURG
Tél : 0690 506 501

Mél : s.breleur@sim-b.fr



Dossier	5030-2
Date	Vendredi 29 mai 2020
Phase	DCE
Indice	

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES.....	2
1 GLOSSAIRE.....	5
1.1 ABREVIATION.....	5
1.2 DEFINITION.....	7
1.2.1 Définition de la maintenance (d'après AFNOR NF X 60-010).....	7
1.2.2 La maintenance préventive.....	8
1.2.3 La maintenance Corrective.....	10
1.2.4 Les niveaux de maintenance industrielle.....	10
1.3 ORGANIGRAMME.....	11
2 PRESENTATION DU PRESENT ACCORD CADRE.....	12
2.1 PRESENTATION DU SITE.....	12
2.2 LES ATTENDUS DU SATPN.....	12
2.3 ACCORD CADRE.....	13
2.3.1 PREAMBULE.....	13
2.3.2 OBJET DE L'ACCORD CADRE.....	13
2.3.3 DUREE DE L'ACCORD CADRE.....	13
2.3.4 PERIMETRE DU CONTRAT.....	14
3 ORGANISATION GENERALE.....	16
3.1 PRISE EN CHARGE.....	16
3.1.1 DEPLOIEMENT ET MISE EN PLACE DES PRESTATIONS.....	16
3.1.2 INVENTAIRE INITIAL.....	16
3.1.3 GESTION TECHNIQUE DU BÂTIMENT.....	18
3.1.4 BASE DOCUMENTAIRE.....	18
3.1.5 MEMOIRE METHODOLOGIQUE.....	19
3.1.6 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA).....	20
3.1.7 GESTION DE CRISE.....	20
3.2 MOYENS DU PRESTATAIRE.....	21
3.2.1 PERSONNEL INTERVENANT.....	21
3.2.2 PRESENCE SUR SITE.....	23
3.2.3 QUALIFICATIONS.....	23
3.2.4 HABILITATIONS ET FORMATIONS.....	24
3.2.5 EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI).....	24
3.2.6 COMPORTEMENT ET TENUE DU PERSONNEL.....	24
3.2.7 CONFIDENTIALITE.....	25
3.2.8 MISE A DISPOSITION DE LOCAUX.....	25
3.2.9 UTILISATION DES EQUIPEMENTS DU SERVICE DDSP.....	25
3.3 OBLIGATION DE RESULTAT.....	25
3.4 OBLIGATION DE MOYENS MINIMUMS.....	26
3.4.1 PRINCIPE GENERAL.....	26
3.4.2 SEUIL MINIMUM.....	27
3.4.3 GESTION DES DEMANDES ET RECLAMATIONS.....	28

3.4.4	OBLIGATION DE CONSEIL ET D'INFORMATION.....	28
3.4.5	OBLIGATION DE CONTINUITE DE SERVICE.....	29
3.4.6	VEILLE REGLEMENTAIRE.....	29
3.5	AUDIT.....	30
3.6	QUALITE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT.....	30
3.6.1	PLAN ASSURANCE QUALITE OU MANUEL QUALITE.....	30
3.6.2	PLAN ASSURANCE QUALITE SITE.....	30
3.6.3	CONTROLE DES PRESTATIONS.....	31
3.6.4	PREVENTION DES RISQUES.....	34
3.6.5	SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS.....	35
3.6.6	DEVELOPPEMENT DURABLE.....	36
3.6.7	GESTION ET TRACABILITE DES DECHETS.....	37
3.6.8	APPLICATIONS AUX SOUS-TRAITANTS.....	37
3.7	PLAN DE REVERSIBILITE ET RESTITUTION DES DONNEES.....	37
4	DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	39
4.1	DISPOSITIONS GENERALES.....	39
4.1.1	CONDITIONS TECHNIQUES GENERALES ET NIVEAUX DE MAINTENANCE.....	39
4.1.2	ASTREINTE TECHNIQUE.....	50
4.1.3	DEMARCHE « HQE ».....	52
4.1.4	GESTION DES ENERGIES.....	54
4.1.5	CONTROLES REGLEMENTAIRES.....	56
4.1.6	PRESTATIONS À BON DE COMMANDE EN MAINTENANCE CORRECTIVE.....	58
4.1.7	INTERVENTIONS À BON DE COMMANDE.....	61
4.2	INITIATIVES ET PROPOSITIONS D'INTERVENTION.....	61
4.2.1	INITIATIVE DES INTERVENTIONS.....	61
4.2.2	PROPOSITIONS D'INTERVENTIONS.....	62
4.2.3	INFORMATION DU SATPN.....	62
4.3	GESTION DU PERSONNEL.....	62
4.4	GARANTIES.....	63
4.4.1	GARANTIE BIENNALE.....	63
4.5	RÉUNIONS D'EXPLOITATION ET DE PILOTAGE, COMPTES RENDUS ET RAPPORTS.....	64
4.5.1	REGISTRE DE RONDE.....	64
4.5.2	CAHIER DE LIAISON.....	64
4.5.3	COMPTES-RENDUS SPÉCIFIQUES.....	64
4.5.4	COMPTES-RENDUS ET RAPPORTS PERMANENTS.....	65
4.5.5	GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (G.M.A.O).....	72
4.5.6	GENERALITES.....	72
4.5.7	MAINTENANCE PREVENTIVE.....	72
4.5.8	INTERVENTION EN MAINTENANCE CORRECTIVE OU PRESTATION DE SERVICE, ET GESTION DES DEMANDES.....	73
4.5.9	HISTORIQUES.....	74
4.6	SYSTEME SPECIFIQUES DE SUPERVISION, DE PILOTAGE ET DE REGULATION (GTB).....	75
4.7	STOCK ET CONSOMMABLES.....	76
4.7.1	GESTION DU STOCK.....	76
4.7.2	FOURNITURES ET CONSOMMABLES.....	77
5	MAINTENANCE DES INSTALLATIONS.....	78

5.1	OBJET.....	78
5.2	QUALITE DES NOUVEAUX CONSTITUANTS.....	78
5.3	REMPLACEMENT DE PIECES FINANCEES PAR LA PARTIE A BONS DE COMMANDE.....	78
5.4	PRESTATIONS A ASSURER PAR POSTE TECHNIQUE.....	79
5.5	CLIMATISATION.....	80
5.5.1	OBJET DU CONTRAT.....	80
5.5.2	Prestations et responsabilités.....	80
5.5.3	GAMMES DE MAINTENANCE.....	81
5.5.4	Installations et prestations exclues.....	82
5.5.5	ANNEXE : LISTE DES EQUIPEMENTS.....	82
5.6	PLOMBERIE.....	82
5.6.1	OBJET DU CONTRAT.....	82
5.6.2	Prestations et responsabilités.....	83
5.6.3	Prévention contre la légionellose.....	83
5.6.4	GAMMES DE MAINTENANCE.....	84
5.6.5	Installations et prestations exclues.....	84
5.6.6	ANNEXE : LISTE DES EQUIPEMENTS.....	85
5.7	ELECTRICITE COURANT FORT.....	85
5.7.1	OBJET DU CONTRAT.....	85
5.7.2	Prestations et responsabilités.....	85
5.7.3	GAMMES DE MAINTENANCE.....	86
5.7.4	Installations et prestations exclues.....	86
5.7.5	ANNEXE : LISTE DES EQUIPEMENTS.....	86
5.8	ELECTRICITE COURANT FAIBLE.....	86
5.8.1	OBJET DU CONTRAT.....	86
5.8.2	Prestations et responsabilités.....	87
5.8.3	GAMMES DE MAINTENANCE PREVENTIVE.....	90
5.8.4	ANNEXE : LISTE DES EQUIPEMENTS.....	90
6	PENALITES.....	92
6.1	NATURE ET MONTANT DES PENALITES.....	92
6.2	DEPASSEMENT DU DELAI DE MISE EN PLACE DE L'EXPLOITATION.....	92
6.3	DEPASSEMENT DES DÉLAIS D'INTERVENTION GARANTIS.....	93
6.4	DEPASSEMENT DES DELAIS RELATIFS A LA DOCUMENTATION.....	93
6.5	ABSENCE AUX RÉUNIONS PROGRAMMEES.....	94
6.6	NON-RESPECT DES CRITERES DE FIABILITE ET DE PERFORMANCE DES INSTALLATIONS.....	94
6.7	PLAFONNEMENT DES PENALITES.....	94
7	REMUNERATION ET MODALITES DE FACTURATION ET REGLEMENT.....	95
7.1	CONTENU DE LA REMUNERATION FORFAITAIRE.....	95
7.2	CONTENU DE LA REMUNERATION HORS FORFAIT.....	95
7.3	MODALITES DE FACTURATION.....	95

1 GLOSSAIRE

1.1 ABREVIATION

Les abréviations ci-dessous classées par ordre alphabétique peuvent apparaître dans le présent marché. Il s'agit d'un lexique utile à la compréhension du document. Leur première apparition dans le texte est décomposée et l'abréviation mise entre parenthèses.

72 000	Système de demande d'intervention propre au MI (GLPI) (72 000)
A.C.E.M.	Assistance et Conseil en Exploitation Maintenance (A.C.E.M.)
A.E.	Acte d'Engagement (A.E.)
A.T.M.O.	Assistant Technique au Maître d'Ouvrage (A.T.M.O.)
A.R.T.	Adjoint au Responsable Technique (A.R.T.)
A.S.I.	Alimentation Sans Interruption (Onduleur) (A.S.I.)
A.U.	Arrêt d'Urgence (A.U.)
B.G.S.A.C	Bureau de la Gestion des Sites de l'Administration Centrale (B.G.S.A.C.)
B.P.U.	Bordereau de Prix Unitaires (B.P.U.)
C.C.A.G.	Cahier des Clauses Administratives Générales (C.C.A.G.)
C.C.A.P.	Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.)
C.C.T.P.	Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)
C.F.	Coupe-Feu (C.F.)
CFa	Courants Faibles (Electricité) (CFa)
CFo	Courants Forts (Electricité) (CFo)
C.M.S.I.	Centrale de Mise en Sécurité Incendie (C.M.S.I.)
C.R.	Compte-rendu (C.R.)
C.T.A.	Centrale de Traitement d'Air (C.T.A.)
C.P.M.S.	Centrale de Programmation de Mise en Sécurité (C.P.M.S.)
C.V.D.	Climatisation Ventilation Désenfumage (C.V.D.)
D.A.S.	Dispositif Actionné de Sécurité (D.A.S.)
DDSP	Direction Départementale de la Sécurité Publique (D.D.S.P.)
D.I.	Détection Incendie (D.I.)
D.I.U.O.	Dossier d'Interventions Ultérieure sur Ouvrage (D.I.U.O.)
D.O.E.	Dossier des Ouvrages Exécutés (D.O.E.)
D.T.A.	Dossier Technique Amiante (D.T.A.)
D.T.U.	Documents Techniques Unifiés (D.T.U.)
E.C.S.	Eau Chaude Sanitaire(E.C.S.)
E.P.	Eau Pluviale (E.P.)
E.P.I.	Equipement de Protection Individuelle (E.P.I.)
E.R.P.	Etablissement Recevant du Public (E.R.P.)
E.U.	Eaux Usées (E.U.)
E.V.	Eaux Vannes (E.V.)
G.E.	Groupe Electrogène (G.E.)
G.E.D.	Gestion Electronique de Documents (G.E.D.)
G.E.R.	Gros Entretien et Renouvellement (G.E.R.)
G.M.A.O.	Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (G.M.A.O.)
G.T.B.	Gestion Technique du Bâtiment (G.T.B.)
HNO	Heure Non Ouvrée (HNO)
HO	Heure Ouvrée (08h00-18h00 du lundi au vendredi hors férié) (HO)
H.T.	Haute Tension(H.T.)

KPI	Indicateur de Performance (KPI)
L.R.A.R.	Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (L.R.A.R.)
L.T.	Local Technique (L.T.)
SATPN	Service Administratif Et Technique De La Police Nationale
M.I.	Ministère de l'Intérieur (M.I.)
M.T.	Moyenne Tension (M.T.)
N.Q.S.	Niveau de Qualité Souhaité (N.Q.S.)
O.S.	Ordre de Service (O.S.)
P.C.S.	Poste Central de Sécurité (P.C.S.)
PCA	Plan de Continuité d'Activité (PCA)
R.I.A.	Robinets Incendie Armés (R.I.A.)
R.L.I.	Référent logistique et Immobilier (R.L.I.)
R.P.A	Représentant du Pouvoir Adjudicateur
R.S.E.M.	Responsable du Suivi et de l'Exécution du Marché (R.S.E.M.)
R.T.A.	Responsable Technique et Administratif (R.T.A.)
S.A.T.P.N.	Service Administratif et Technique de la Police Nationale
S.D.O.	Surface Dans Œuvre (S.D.O.)
SETNA	Soutien à l'Environnement du Travail numérique en Administration centrale.
S.H.O.B.	Surface Hors Œuvre Brut (S.H.O.B.)
SSI	Système de Sécurité Incendie (SSI)
S.D.L.P.	Service De La Protection (S.D.L.P.)
T.A.	Titre Altimétrique (T.A.)
T.A.C.	Titre Alcalimétrique Complet ou Dureté Carbonatée (T.A.C.)
TD	Tableau Divisionnaire (Electricité) (TD)
TGBT	Tableau Général Basse Tension (TGBT)
T.H.	Ti Hydrométrique total (dureté de l'eau) (T.H.)
T.P.M.	Technicien(s) Polyvalent(s) de Maintenance (T.P.M.)
V.M.C.	Ventilation Mécanique Contrôlée (V.M.C.)
V.R.D.	Voirie Réseaux Divers (V.R.D.)

1.2 DEFINITION

Le vocabulaire utilisé pour définir la prestation correspond aux normes NF EN 13 306 " Terminologie de la maintenance " et NF X 60 012. Les termes non spécifiquement redéfinis dans cette nouvelle norme et notamment les " niveaux de maintenance " correspondent toujours à la définition de la norme NF X 60 000.

En compléments, les termes suivants se doivent d'être définis précisément.

Effectif minimum : nombre de collaborateurs minimum du prestataire présents simultanément.

Demande d'intervention : correspond à l'identification d'un besoin d'intervention par le RPA (SATPN), par les utilisateurs du site, sur l'initiative du Prestataire qui constaterait une anomalie lors de ses rondes ou opérations de maintenance préventive ou par une alarme transmise par la GTB.

Délai d'intervention : le délai d'intervention prend effet à compter du moment (T0) où le prestataire est informé de la demande d'intervention ; il correspond au temps écoulé entre (T0) et le début de l'intervention sur site.

Délai de dépannage : le délai de dépannage prend effet à compter du moment (T0) où le prestataire arrive sur le lieu de dépannage ; il correspond au temps écoulé entre (T0) et le dépannage effectif de l'équipement ou installation concernée ; ce dépannage comprend la mise en sécurité des installations, la mise en œuvre des mesures conservatoires, la remise en service de l'équipement, le cas échéant en mode dégradé (fonctionnement manuel, petite vitesse...).

Temps d'indisponibilité : le temps d'indisponibilité correspond, pour chaque équipement, au cumul des temps pendant lesquels l'équipement ne fonctionne pas à la suite d'une panne ; il est convenu que le temps d'indisponibilité sera calculé en effectuant la somme des délais de dépannage.

Taux d'indisponibilité : le taux d'indisponibilité correspond, pour chaque équipement, au rapport entre le temps d'indisponibilité et le temps de fonctionnement, il s'exprime en %.

Délai de réparation : le délai de réparation prend effet à compter du moment (T0) où le prestataire est informé de la demande d'intervention ; il correspond au temps écoulé entre l'instant T0 et la réparation effective (état et fonctionnement aux caractéristiques d'origine) de l'équipement ou installation.

1.2.1 Définition de la maintenance (d'après AFNOR NF X 60-010)

La maintenance est un ensemble des actions permettant de **maintenir** ou de **rétablir** un bien dans un **état spécifié** ou en mesure d'assurer **un service déterminé**. Bien maintenir, c'est assurer ces opérations au **coût optimal**.

Maintenir : contient la notion de « prévention » sur un système en fonctionnement.

Rétablir : contient la notion de « correction » consécutive à une perte de fonction.

État spécifié ou service déterminé : implique la prédétermination d'objectif à atteindre, avec quantification des niveaux caractéristiques.

Coût optimal qui conditionne l'ensemble des opérations dans un souci d'efficacité.

1.2.2 La maintenance préventive

Maintenance effectuée selon des critères prédéterminés, dans l'intention de réduire la probabilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu.

Elle doit permettre d'éviter les défaillances du matériel en cours d'utilisation.

L'analyse des coûts doit mettre en évidence un gain par rapport aux défaillances qu'elle permet d'éviter.

Objectifs de la maintenance préventive :

- Augmenter la durée de vie du matériel.
- Diminuer la probabilité des défaillances en service.
- Diminuer les temps d'arrêt en cas de révision ou de panne.
- Prévenir et aussi prévoir les interventions coûteuses de maintenance corrective.
- Permettre de décider la maintenance corrective dans de bonnes conditions.
- Eviter les consommations anormales d'énergie, de lubrifiant, etc....
- Améliorer les conditions du travail du personnel de production.
- Diminuer le budget de maintenance.
- Supprimer les causes d'accidents graves.

1.2.2.1 La maintenance préventive systématique :

Maintenance préventive effectuée selon un échéancier établi selon le temps ou le nombre d'unités d'usage (d'autres unités peuvent être retenues telles que : la quantité, la longueur et la masse des produits fabriqués, la distance parcourue, le nombre de cycles effectués, etc.).

Cette périodicité d'intervention est déterminée à partir de la mise en service ou après une révision complète ou partielle.

Cette méthode nécessite de connaître :

- Le comportement du matériel.
- Les modes de dégradation.
- Le temps moyen de bon fonctionnement entre 2 avaries.

Cas d'application :

- Equipements soumis à une législation en vigueur (sécurité réglementée) : appareils de levage, extincteurs, convoyeurs, ascenseurs, monte-charge, etc....
- Equipements dont la panne risque de provoquer des accidents graves : transport en commun des personnes, avions, trains, etc....
- Equipement ayant un coût de défaillance élevé : éléments d'une chaîne de production automatisée
- Equipements dont les dépenses de fonctionnement deviennent anormalement élevées au cours de leur temps

1.2.2.2 La maintenance préventive conditionnelle :

Maintenance prédictive (terme non normalisé). C'est la maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé (autodiagnostic, information d'un capteur, mesure d'une usure, etc ...).

La maintenance conditionnelle est donc une maintenance dépendante de l'expérience et faisant intervenir des informations recueillies en temps réel. Elle se caractérise par la mise en évidence des points faibles (surveillance de ces points et décision d'une intervention si certains seuils sont atteints).

Contrôles systématiques avec des moyens de contrôle non destructifs.

Tout le matériel est concerné ; cette maintenance préventive conditionnelle se fait par des mesures pertinentes sur le matériel en fonctionnement.

Les paramètres mesurés peuvent porter sur :

- Le niveau et la qualité de l'huile.
- Les températures et les pressions.
- La tension et l'intensité du matériel électrique.
- Les vibrations et les jeux mécaniques.
- Le matériel nécessaire pour assurer la maintenance préventive conditionnelle devra être fiable pour ne pas perdre sa raison d'être. Il est souvent onéreux, mais pour des cas bien choisis, il est rentabilisé rapidement.

1.2.2.3 Opérations de la maintenance préventive :

Ces opérations trouvent leurs définitions dans la norme NF X 60-010 et NF EN 13306.

- **Inspection** : contrôle de conformité réalisé en mesurant, observant, testant ou calibrant les caractéristiques significatives ; elle permet de relever des anomalies et d'exécuter des réglages simples ne nécessitant pas d'outillage spécifique, ni d'arrêt de la production ou des équipements (pas de démontage).
- **Contrôle** : vérification de la conformité à des données préétablies, suivie d'un jugement. Ce contrôle peut déboucher sur une action de maintenance corrective ou alors inclure une décision de refus, d'acceptation ou d'ajournement.
- **Visite** : examen détaillé et prédéterminé de tout (visite générale) ou partie (visite limitée) des différents éléments du bien et pouvant impliquer des opérations de maintenance du premier et du deuxième niveau ; il peut également déboucher sur la maintenance corrective.
- **Test** : comparaison des réponses d'un système par rapport à un système de référence ou à un phénomène physique significatif d'une marche correcte.
- **Echange standard** : remplacement d'une pièce ou d'un sous-ensemble défectueux par une pièce identique, neuve ou remise en état préalablement, conformément aux prescriptions du constructeur.
- **Révision** : ensemble complet d'examens et d'actions réalisées afin de maintenir le niveau de disponibilité et de sécurité d'un bien. Une révision est souvent conduite à des intervalles

prescrits du temps ou après un nombre déterminé d'opérations. Une révision demande un démontage total ou partiel du bien.

1.2.3 La maintenance Corrective

Définition AFNOR (norme X 60-010) : « Opération de maintenance effectuée après défaillance ».

La maintenance corrective correspond à une attitude de défense (subir) dans l'attente d'une défaillance fortuite, attitude caractéristique de l'entretien traditionnel.

Après apparition d'une défaillance, la mise en œuvre d'un certain nombre d'opérations dont les définitions sont données ci-dessous. Ces opérations s'effectuent par étapes (dans l'ordre) :

- **test** : c'est à dire la comparaison des mesures avec une référence.
- **détection** ou action de déceler l'apparition d'une défaillance.
- **localisation** ou action conduisant à rechercher précisément les éléments par lesquels la défaillance se manifeste.
- **diagnostic** ou identification et analyse des causes de la défaillance.
- **dépannage, réparation** ou remise en état (avec ou sans modification).
- **contrôle** du bon fonctionnement après intervention.
- **amélioration éventuelle** : c'est à dire éviter la réapparition de la panne.
- **historique** ou mise en mémoire de l'intervention pour une exploitation ultérieure.

1.2.4 Les niveaux de maintenance industrielle

1.2.4.1 1er niveau :

Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'éléments accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, ou échanges d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants ou certains fusibles, etc.... Ce type d'intervention peut être effectué par l'exploitant du bien, sur place, sans outillage et à l'aide des instructions d'utilisation. Le stock des pièces consommables nécessaires est très faible.

1.2.4.2 2ème niveau :

Dépannage par échange standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que graissage ou contrôle de bon fonctionnement. Ce type d'intervention peut être effectué par un technicien habilité de qualification moyenne, sur place, avec l'outillage portable défini par les instructions de maintenance, et à l'aide de ces mêmes instructions. On peut se procurer les pièces de rechange transportables nécessaires sans délai et à proximité immédiate du lieu d'exploitation.

1.2.4.3 3ème niveau :

Identification et diagnostic des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que réglage général ou réaligement des appareils de mesure. Ce type d'intervention peut être effectué par un technicien spécialisé, sur place ou dans le local de maintenance, à l'aide de l'outillage prévu dans les instructions de maintenance ainsi que des appareils de mesure et de réglage, et éventuellement des bancs d'essais et de contrôle des équipements et en utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du bien ainsi que les pièces approvisionnées par le magasin.

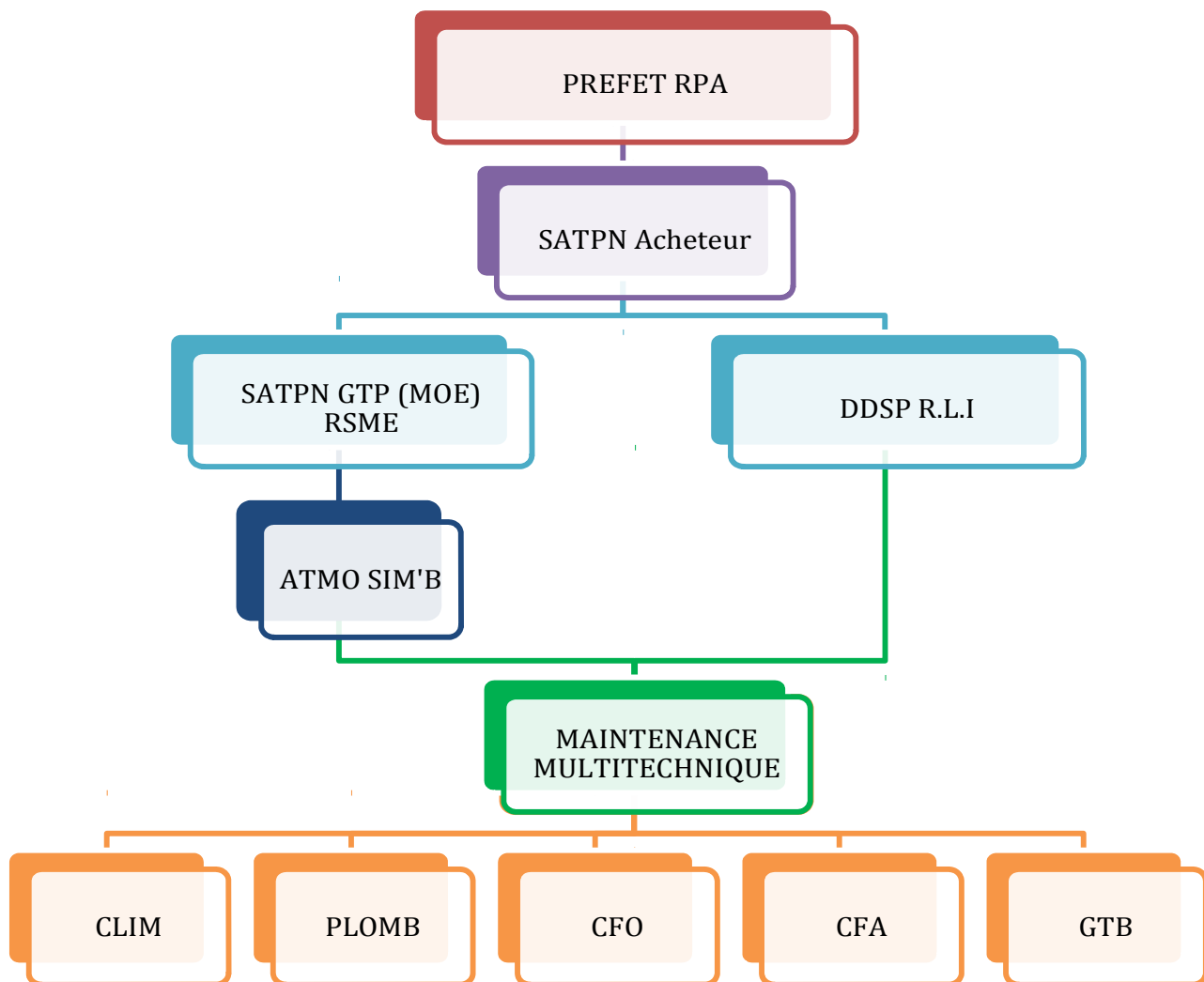
1.2.4.4 4^{ème} niveau :

Tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. Ce niveau comprend aussi le réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, et éventuellement la vérification des étalons du travail par les organismes spécialisés. Ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé, dans un atelier spécialisé.

1.2.4.5 5^{ème} niveau :

Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central ou à une unité extérieure. Par définition, ce type de travaux est donc effectué par le constructeur, ou par le 22 reconstruteur, avec des moyens définis par le constructeur et donc proches de la fabrication.

1.3 ORGANIGRAMME



2 PRESENTATION DU PRESENT ACCORD CADRE

2.1 PRESENTATION DU SITE

L'établissement est classé en ERP 5ème catégorie dans les zones recevant du public au RDC et R+1 et code du travail dans le reste de l'ouvrage.

2.2 LES ATTENDUS DU SATPN

Le SATPN poursuit l'objectif de réaliser des prestations qui soient en adéquation avec l'utilisation du site et ses obligations réglementaires induites, en garantissant

La compétence, le caractère opérationnel, et une parfaite réactivité des équipes du Prestataire

La disponibilité des fonctions assurées par les installations et les équipements dont le fonctionnement doit être maintenue

Le maintien de conditions d'entretien en adéquation avec le fonctionnement de l'ensemble site et des services occupants,

Le meilleur compromis performances, disponibilités, coûts et cela sans compromettre la sécurité des biens et des personnes, et la pérennité des ouvrages et des installations,

L'axe de développement des prestations confiées au Prestataire doit permettre :

- D'assurer le fonctionnement continu des installations au coût optimal.
- D'assurer la sécurité opérationnelle tant pour les biens et les personnes que pour l'environnement dans le strict respect de la réglementation,
- D'atteindre ou de dépasser la durée de vie prévisionnelle des biens au coût optimal,
- les consommations énergétiques et de fluides,
- De garantir une parfaite traçabilité pour toutes les actions menées, y compris celles entrant dans le cadre du développement durable.

Tout au long du présent accord cadre le titulaire aura un interlocuteur privilégié :

"Un Responsable du Suivi et de l'Exécution du Marché (R.S.E.M.). Celui-ci aura en charge le suivi et le contrôle des prestations y compris la facturation, la gestion globale de l'accord cadre, le suivi des prestations de pilotage et de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (G.M.A.O.), la gestion des pénalités. Il validera, contrôlera, effectuera le lien opérationnel et sera l'interlocuteur privilégié du titulaire. Le titulaire devra lui communiquer régulièrement les plannings de maintenance préventive (3 mois à l'avance) ainsi que les bilans d'exploitation mensuels et annuels, les rapports de dépannage, les rapports d'astreinte, les fiches d'anomalies, le stock des pièces, les factures pour validation.

Le R.S.E.M. pourra recourir à une Assistance et Conseil en Exploitation Maintenance (A.C.E.M.). Dans ce cas, l'Assistant au Maître d'Ouvrage (A.M.O) pourra être en mesure d'intervenir dans le suivi et l'exécution des prestations du titulaire sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

2.3 ACCORD CADRE

2.3.1 PREAMBULE

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) sont relatives aux prestations d'exploitation & maintenance des installations techniques dans les locaux du bâtiment " HOTEL DE POLICE DE PAP " situés Quartier Lafond ZAC Boissard - 97139 LES ABYMES dans le cadre d'un marché multi technique.

2.3.2 OBJET DE L'ACCORD CADRE

Le marché regroupe toutes les prestations, intellectuelles et matérielles, nécessaires au fonctionnement du site HDP PAP, l'exploitation et la maintenance dans les conditions économiques, techniques et sociales les meilleures pour garantir au Responsable du Suivi et de l'Exécution du Marché (R.S.E.M.) :

La satisfaction des occupants par la qualité de service, les conditions d'ambiance,
Le maintien, la durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
Les conditions de fonctionnement définies par le SATPN, avec les spécifications techniques des constructeurs et des utilisateurs,
Les résultats fixés au présent accord cadre,
La fiabilité des installations et équipements,

La pérennité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif en courants faibles et forts, en ventilation et climatisation des locaux techniques, en plomberie, en sécurité incendie et en Gestion Technique du Bâtiment (G.T.B.) sans que cette liste soit exhaustive.

Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art,
La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du titulaire,

La continuité du service,
Le respect des règlements de sécurité et d'hygiène,
Le remplacement des agents non présents,
La ponctualité et la continuité du service,
L'assistance technique au R.S.E.M.
La manutention (liée au travaux du présent accord cadre).

L'ensemble des prestations est à obligation de résultats, les fréquences préconisées pour obtenir la qualité requise étant minimales.

2.3.3 DUREE DE L'ACCORD CADRE

Voir CCAP.

2.3.4 PERIMETRE DU CONTRAT

Les Prestations forfaitaires dues par le Prestataire au titre du présent Contrat portent sur l'ensemble de l'immeuble, ainsi que des abords dans les limites de l'ensemble immobilier

Sont notamment réputés être inclus :

- Les halls d'entrée,
- Les accès secondaires aux bâtiments et les aires de livraison,
- Les abords immédiats,
- Les paliers d'étages (paliers ascenseurs),
- Les circulations verticales,
- Les circulations horizontales,
- Les sanitaires,
- Les parcs de stationnements,
- Les locaux techniques,
- Les circulations des zones techniques et de réserves,
- Les locaux vélos,
- Les Locaux d'exploitation, PC sécurité et autres locaux de services,
- Les locaux poubelles,
- Les détecteurs, déclencheurs et autres composants du Système de Sécurité Incendie de l'immeuble,
- Les ouvrants,
- Les installations électriques,
- Les réseaux et installations de courants faibles (**hors informatique**), contrôle d'accès et vidéo-surveillance,
- L'ensemble des éclairages,
- Les installations techniques (ex : onduleurs, groupes électrogène...),
- Les installations sanitaires ou de plomberie,
- Les installations de climatisation
- La gestion des fluides et énergies

Les équipements de mobiliers sont réputés hors périmètres ex : fontaine à eau distributeurs, bureau, sièges, armoires, caissons, ordinateurs, téléphones.

Toutefois, lors d'intervention sur les matériels défectueux, le titulaire peut être amené à déplacer du mobilier

Par convention, toute installation qui n'est pas explicitement définie comme exclue du périmètre du Contrat est considérée comme incluse dans ce périmètre.

2.3.4.1 EVOLUTIONES PRESTATIONS / PERIMETRE DU CONTRAT

Le SATPN se réserve le droit pendant toute la durée du Contrat de modifier, pour une raison quelconque, l'étendue des lots techniques correspondant aux Prestations forfaitaires, signifié avec un délai de prévenance d'au moins un (1) mois avant la prise d'effet.

En cas de modification, d'adjonction ou de suppression de Prestations, le Prix global et forfaitaire du présent Contrat sera augmenté ou diminué de la somme correspondant aux Prestations de ladite modification, adjonction ou suppression conformément au CCP (code de la commande publique).

Ces changements seront constatés par voie d'avenant.

Le SATPN se réserve le droit de faire effectuer tous travaux, extension ou modification d'installations, d'équipements ou de locaux par l'entreprise qualifiée de son choix.

En pareil cas, Le SATPN informera le Prestataire pour avis, préconisations et le cas échéant mesure d'impact sur les Prestations.

Après avis du Prestataire et de façon concertée entre les Parties, l'impact évalué quant au périmètre de prestations et aux engagements du Prestataire sera notifié le cas échéant dans un avenant, de telle manière que les conséquences économiques ou contractuelles soient intégrées au contrat

2.3.4.2 OBLIGATION DE RESULTATS ET ENGAGEMENT DE MOYENS MINIMUMS

Les Prestations forfaitaires constituent une obligation de résultat avec des moyens à minima définis.

Ces garanties s'appliquent à l'ensemble des prestations forfaitaires réalisées par le prestataire au cours de l'accord-cadre et sur l'état des ouvrages et des installations en fin d'Accord-cadre.

A ce titre, le Prestataire garantit au SATPN, selon des modalités définies au présent accord-cadre que les ouvrages et les installations dont il assure la conduite, la maintenance et l'entretien, dans le cadre des Prestations forfaitaires, seront en fin d'Accord-cadre en parfait état et opérationnels.

Pour les Prestations à bon de commande, le Prestataire est tenu d'une obligation de résultat dans la réalisation des prestations (sécurité, délais, respect des procédures, conformité aux règles de l'art et à la réglementation).

Le présent CCTP fixe les critères permettant de mesurer ces obligations et ces engagements

3 ORGANISATION GENERALE

3.1 PRISE EN CHARGE

3.1.1 DEPLOIEMENT ET MISE EN PLACE DES PRESTATIONS

Dès la notification et jusqu'à la prise d'effet de l'accord cadre, le Prestataire dispose des accès aux locaux, aux installations et équipements (sans aucune manipulation possible), aux ouvrages et aux documentations autorisés par le SATPN avec le concours des Entreprises (mainteneurs sur site, etc..). Tous les éléments ci-dessus évoqués restent la propriété du SATPN.

Le Prestataire est réputé être parfaitement informé de la constitution générale des bâtiments et des locaux, de la consistance des installations et équipements, des ouvrages et des surfaces dont il doit assurer la maintenance et l'entretien.

Le Prestataire accepte comme une clause essentielle de l'accord-cadre, les dispositions figurant au présent CCTP, relatives aux éléments d'information concernant l'inventaire des installations et des surfaces, lesquels pourront être formalisés jusqu'après la prise d'effet de l'accord-cadre, selon les modalités décrites plus haut.

Le Prestataire ne pourra se prévaloir d'un oubli ou d'une méconnaissance quelconque des installations composant les lots techniques confiés par Le SATPN, pour ne pas assurer les prestations nécessaires au maintien en conformité, à la conduite, à l'entretien, à la maintenance et à la sauvegarde des installations, locaux et ouvrages objets du présent Accord-cadre.

Les inventaires succincts (installations, locaux, surfaces, etc.) joints aux pièces initiales de l'accord-cadre sont en conséquence communiqués à titre indicatif.

Le Prestataire est réputé avoir pris connaissance des données indispensables à l'exploitation et à la maintenance des installations et ouvrages objets du présent Accord-cadre, et ce, dès la conception de l'offre puis lors de la phase de déploiement et recouvrement avec le prestataire précédent. Lors de cette phase, avant prise d'effet de l'accord-cadre, le prestataire vérifiera et complètera ces données, en accord avec Le SATPN, par toute investigation ou visite qu'il jugera nécessaire.

Au plus tard trois (3) mois après la prise d'effet de l'accord-cadre, le prestataire se doit de signaler - par écrit - au SATPN d'éventuels défauts ou non-conformités constatés par lui. Au-delà de ce délai, il ne pourra se prévaloir d'une anomalie pour élever une quelconque réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations.

3.1.2 INVENTAIRE INITIAL

Le Prestataire devra également, dès la première semaine de cette phase, constituer la trame d'inventaire initial listant pour l'ensemble de l'immeuble :

- les installations techniques ;
- les équipements tous corps d'état ;

et tous autres éléments nécessaires à sa mission.

Par ailleurs, lors de cette étape, Le prestataire collectera auprès du SATPN les coordonnées des prestataires intervenant sur site et sur les différents corps d'états (mainteneurs,

intervenants, organismes de contrôle, etc.) afin de pouvoir au mieux organiser ses futures visites et coordonner différents interlocuteurs du SATPN sur cet immeuble.

L'inventaire initial, sera établi au plus tard trois (3) mois après la prise d'effet de l'accord-cadre et mis à jour à l'accord-cadre le cas échéant. Ce signalement sera une composante d'un rapport de prise en charge, comprenant 14 chapitres :

- l'inventaire final des installations et équipements ;
- l'intégralité des autocontrôles et rapports d'essais de chaque installation ou équipement listé dans l'inventaire final ;
- un planning annuel d'intervention ;
- un planning annuel des contrôles et vérifications réglementaires ;
- l'état du stock de pièces détachées, accompagné éventuellement d'une proposition chiffrée et justifiée de compléments de pièces détachées ;
- pour les équipements et installations stratégiques, la liste complète des équipements (quel qu'en soit l'état) avec en regard, la description des anomalies constatées, la vétusté ou la mention "sans réserve". On entend par stratégique, tout équipement central de production et tout équipement de distribution principale (Il sera fait mention de l'état de vétusté et des coûts de remplacement) ;
- pour les équipements et installations non stratégiques, la liste des équipements sur lesquels le prestataire souhaite émettre une réserve, avec les commentaires correspondants ;
- une note de synthèse et schémas de principes, par lot technique, précisant les principes de fonctionnement, conduite et exploitation, et des principaux paramètres et caractéristiques des systèmes, réseaux et installations ;
- l'ensemble des plans de comptages et sous-comptages pour tous réseaux d'énergies et fluides, accompagnés de propositions de compléments de comptages et sous-comptages (isolement des consommations " privatives " ou équipements communs de production, etc.) ;
- les relevés d'index de tous compteurs et sous-compteurs pour tous réseaux d'énergies et fluides ;
- les trames de rapports mensuel, trimestriel et annuel d'activités, et le rapport de synthèse et d'analyse GMAO ;
- l'ensemble des trames et supports de communication à destination des occupants ;
- un état sur la documentation immeuble ; - une copie du Plan d'Assurance Qualité ; - une copie du plan de prévention ;
- le schéma opérationnel et fonctionnel de l'astreinte.

La forme du rapport et l'outil utilisé pour le constituer (traitement de texte ou base de données) seront soumis au SATPN, pour approbation, avant mise en œuvre.

Le rapport de prise en charge sera présenté lors d'une réunion dédiée puis transmis au SATPN aux formats papier et numérique. Un exemplaire sera conservé sur site avec une copie de l'intégralité de l'accord-cadre.

Suivant les dispositions inscrites plus haut, le prestataire débutera à la notification de l'accord-cadre la mise en place et les actions nécessaires au démarrage des prestations, ainsi que la récupération sur site des informations relatives à l'exploitation, auprès du précédent Prestataire / installateur.

Le prestataire mettra en œuvre les actions présentées dans un document intitulé "Programme de recouvrement et de mise en place", remis au SATPN, Le prestataire renseignera : les dates prévisionnelles d'actions et les dates de réalisations, puis présentera au SATPN un état

d'avancement lors d'une réunion hebdomadaire.

Pendant la phase de prise en charge, avec comme base l'historique des consommations des 4 dernières années, le Prestataire doit donc proposer et réaliser les actions nécessaires à la mise en place d'une gestion des énergies et des fluides performante et répondant autant que possible aux attentes décrites dans le présent contrat. Il doit mener ces actions et proposer au SATPN, à la fin de cette phase, des objectifs de consommation pertinents pour la première année.

3.1.3 GESTION TECHNIQUE DU BÂTIMENT

Dans le cadre de la prise en main des installations le prestataire réalisera la vérification du système de gestion technique centralisée. A ce titre les vérifications suivantes devront être exécutées :

- Vérification de la concordance entre les valeurs lues sur la GTB et son environnement et la réalité.
- Contrôle de la remonté des alarmes sur la GTB, noter les alarmes incompréhensibles.
- Etablir un historique des alarmes répétitives afin d'y remédier.
- Concordance entre niveau d'alarme et niveau de criticité
- Manquement d'information jugée pertinente ou indispensable à l'exploitation du site

Un rapport des dysfonctionnements devra être transmis par le prestataire dans un délai de 3 mois à compter de la prise d'effet de l'accord cadre.

3.1.4 BASE DOCUMENTAIRE

Dans le cadre de cet inventaire, le prestataire effectuera le récapitulatif des documents existants. Le prestataire aura également en charge de lister les documents manquants nécessaires à la prise en main de l'installation (plans, fiches techniques, notice, vérifications par un organisme de contrôle, ...). Cet inventaire initial, sera établi au plus tard trois (3) mois après la prise d'effet de l'accord-cadre.

Cet inventaire sera saisi sur une base de données de type Access ou Excel, et sur la Plate-forme Collaborative.

Le Prestataire devra soumettre au SATPN un projet de structure de cette base de données avant saisie

Les documents recensés seront remis au Prestataire ou mis à disposition par Le SATPN, à la date de prise d'effet de l'accord-cadre. Le Prestataire établira et transmettra au SATPN la liste de ceux qu'il considérera comme manquants ou incomplets et nécessaires à la bonne exécution de sa mission. Il en fera également état dans son rapport de prise en charge.

Au plus tard dix (10) jours après la remise du rapport le prestataire devra transmettre l'estimation des coûts pour la mise à jour ou la création des documents qu'il aura estimés manquants. Cette estimation reprendra les coûts liés aux relevés sur site, la mise à jour ou création des fichiers sources, leur intégration dans la gestion électronique des documents (GED) et l'édition papier.

LIVRET D'ACCUEIL

Le prestataire aura à sa charge la formation initiale sur le site de son personnel, il mettra en place un livret d'accueil regroupant les informations suivantes :

- Organisation du site (accès, noms et numéros de téléphones important à connaître).
- Organisation sur site du Prestataire (numéros de téléphones, noms et tâches du personnel en place, horaire de travail, topographie des locaux et des installations techniques).
- Localisation des documents et équipements important (procédures d'urgences, outillages spécifiques, cahiers de suivi).

Ce livret d'accueil devra, après validation du SATPN, être remis au personnel sur site dès le troisième mois et le jour même à chaque nouvel arrivant, il sera aussi distribué au personnel de remplacement tenu d'intervenir sur site en urgence.

3.1.5 MEMOIRE METHODOLOGIQUE

Un mémoire méthodologique relatif à la conduite des installations sera à réaliser dans un délai de **trois (3) mois** à compter de la prise en charge des installations. Le mémoire devra être transmis au SATPN pour commentaires et validation. Ce mémoire devra être mis à jour périodiquement en fonction de l'expérience acquise (ajouts, changements, retours d'expériences...).

Une revue du mémoire méthodologique et des adaptations requises sera à réaliser lors des réunions de pilotage trimestrielles.

Ce Mémoire comprendra notamment les procédures suivantes :

- Plan de Continuité d'Activités
- Rapport d'activités mensuel type
- La définition et la gestion de consignes des installations,
- L'organisation des dépannages et des astreintes, et notamment la procédure " d'escalade " en cas de besoin de support du technicien d'astreinte,
- Le suivi et le traitement des alarmes GTB (listing des alarmes majeures et consignes associées)
- L'enregistrement des actions préventives et correctives (maintenance réalisée, pourcentage de retard, intervention dont le retard est supérieur à 15 jours,...),
- Le suivi des puissances électriques des armoires, des consommations,
- Le suivi des puissances thermiques, des consommations,
- Le suivi des consommations d'eau,
- Le listing des contrôles réglementaires
- La gestion et le traitement des fiches d'intervention sur dépannage,
- La mise en place des procédures liées aux interventions sensibles (changements)
 - o manipulation des TGBT, TG Sécurité Incendie (manipulations des organes de protections) selon le cas.
 - o manipulation des onduleurs (mis en marche /arrêt et By-Pass)
 - o groupes frigorifiques,
 - o armoires de climatisations
 - o ...

La mise en place d'un plan d'urgence :

- Le plan d'urgence consistera, après recensement exhaustif des équipements sensibles, à analyser, étudier, et décrire de façon précise les moyens humains et matériels à mettre en œuvre pour réagir à un sinistre majeur. Pour chaque équipement sensible, une méthode décrira l'approche du dépannage ou de la sauvegarde.
- Les préconisations de mises à niveau techniques pour s'engager à maintenir la garantie de résultat.

3.1.6 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA)

Après un recensement exhaustif des équipements stratégiques et au plus tard dans un délai de **trois (3) mois** à compter de la prise en charge des installations, le prestataire devra établir et soumettre à validation du SATPN un plan de contournement, comprenant :

" Une matrice de risques permettant de classer, par un système de notation simple et lisible, la sensibilité des différentes interventions de maintenance préventive / curative et des incidents suivant les trois niveaux de priorité précédemment définis. L'inventaire exhaustif des interventions et incidents est à réaliser dans le cadre de cette classification. Cette classification pourra servir de base pour le PCA.

Cette classification devra permettre de distinguer les opérations préventives et correctives n'ayant pas d'impact sur le fonctionnement du site, celles entraînant une perte de redondance des infrastructures techniques ou encore celles pouvant avoir un impact sur :

- La sécurité des biens ou des personnes
- Sur le bon fonctionnement de l'activité ou des process du SATPN
- Le confort de plus de 10 utilisateurs
- Les installations qui contribuent directement ou indirectement à la sécurité des bâtiments.

"Un Plan de Continuité d'Activité. Ce dernier devra contenir :

- Inventaire et matrice de risques des équipements et incidents
- Description des moyens humains et matériels mis en œuvre pour réagir à toute anomalie
- Procédures permettant la mise en place de solutions de contournement en cas de panne majeure
- Procédure d'escalade au sein des entités du Prestataire et SATPN.

-Tous les moyens et procédures qui seront mis en place dans le cadre d'une contamination bactériologique ou autre (guide de préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction en période d'épidémie de coronavirus covid-19 - Version à jour au 10/04/2020). Ce bâtiment est un lieu stratégique en cas de gestion de crise, aussi une attention particulière sera apportée sur les différentes procédures.

3.1.7 GESTION DE CRISE

Le candidat devra aussi, en annexe de son mémoire technique, fournir un plan de gestion de crise visant à formaliser les procédures permettant de répondre aux obligations suivantes en expliquant les moyens mis en œuvre :

- " l'évaluation technico-financière de la remise en conformité de l'immeuble,
- " la définition et la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe,
- " la mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires,
- " la sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances

En cas de crise, le prestataire s'inscrira dans le plan de gestion de crise qui sera défini par le SATPN. Le prestataire aura 24h à 48H suivant la gravité de la crise pour réagir et mettre en place les procédures définies.

Ce plan a pour vocation de constater la réalité du sinistre, et d'évaluer la situation.

3.2 MOYENS DU PRESTATAIRE

3.2.1 PERSONNEL INTERVENANT

3.2.1.1 LE CHARGE D'AFFAIRES

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

Le C.A., qui est l'interlocuteur du Ministère pour les questions administratives :

- Connaît les documents contractuels du présent accord-cadre, les met en application, dispose d'un jeu complet de ces documents aux réunions d'exploitation,
- Prend connaissance plusieurs fois par jour des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent accord-cadre,
- Coordonne et vérifie le résultat des actions des intervenants du prestataire et des entreprises sous-traitantes,
- Contrôle le respect des consignes, des règlements de sécurité et d'hygiène,
- Établit un premier diagnostic en cas de panne des équipements et installations, et décide de l'opportunité de l'intervention d'une équipe de dépannage,
- Tient à jour les cahiers et registres,
- Organise les actions de maintenance préventive effectuées par les T.P.M. et / ou les sous-traitants en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- Établit les rapports mensuels, il règle les problèmes d'ordre administratif et technique si nécessaire, et procède aux études concernant les mises en conformité, les améliorations à la demande du Ministère ou à sa propre initiative et établit les devis de travaux,
- Encadre, coordonne, contrôle et vérifie les actions des intervenants extérieurs dans le cadre des travaux commandés par le ministère au prestataire, des sous-traitants désignés par le prestataire,
- Représente le prestataire aux réunions de coordination mensuelles et sur demande du ministère,
- Établit et tient à jour la documentation et les différents documents décrits dans le présent C.C.T.P.
- Assiste et conseil le ministère sur les domaines couverts par le présent Accord-cadre y compris en matière d'opérations à bon de commande.
- Suit les aspects financiers de l'accord-cadre.

Le C.A. est assisté autant que de besoin par le personnel du prestataire pour les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations de l'accord-cadre : ingénieur spécialiste, ingénieur d'organisation, secrétaire, etc.

Hors des huit semaines de congés annuels (remplacé à ce moment par l'R.S.), le C.A. est impérativement remplacé en cas d'absence. Il ne peut pas prendre de congés annuels consécutifs supérieurs à trois semaines. Toute absence (hors congés annuels) de plus d'un (1) jour ouvrable, ouvre automatiquement à son remplacement.

Il est l'interlocuteur principal du ministère pour l'ensemble des prestations techniques (y compris des sous-traitants).

3.2.1.2 TECHNICIEN(S) POLYVALENT(S) DE MAINTENANCE (T.P.M.)

Le nombre de techniciens est défini en fonction de l'importance des actions à effectuer tout en respectant les exigences décrites dans le présent marché.

Les T.P.M. du titulaire ont la qualification, l'expérience et le pouvoir d'assurer les actions immédiates à engager pour le fonctionnement et la sécurité des personnes et des biens.

Ces agents doivent posséder une expérience et des compétences correspondant au moins au niveau Bac Technologique en électromécanique ou froid (à justifier au marché et à toute demande du R.S.E.M.) et être autonomes en courants forts et génie climatique chaud et froid.

Les T.P.M. possèdent les qualifications, l'expérience et les compétences requises pour l'exploitation et la maintenance des installations d'un tel site. Ils possèdent une habilitation

Pour l'intervention sur les installations électriques. Ils sont compétents pour intervenir en plomberie, et sur les installations de second œuvre pour en assurer la maintenance préventive et le petit correctif.

Les T.P.M. présentent toutes les garanties des points de vue de l'aptitude physique et des connaissances techniques (qualification professionnelle délivrée).

Ils doivent avoir une expérience suffisante et une bonne motivation pour accepter des tâches ne relevant pas de leurs spécialités et être autonomes dans la majorité des actions à entreprendre, mais n'ont pas à prendre de décisions importantes.

Les T.P.M. seront impérativement remplacés et quel que soit le motif de leur absence. Toute absence (congés annuels compris) de plus d'une demi-journée ouvrée, ouvre automatiquement à leurs remplacements.

Les T.P.M. :

- Procèdent aux actions de maintenance préventive systématiques ou conditionnelles et aux interventions immédiates et réparations courantes : petites pannes..., dans le respect des consignes (mise en place des dispositifs de protection, de signalisation...),
- Effectuent une ronde journalière exhaustive des installations, avec prise de connaissance des informations notées sur le cahier de liaison ; en fin de ronde, un rapport d'inspection est établi, archivé dans un classeur, appelé registre de rondes, et contresigné par le R.T.A. ; les rapports du mois sont présentés à chaque réunion mensuelle,
- Établissent un premier diagnostic en cas de panne des équipements et installations, et décident de l'opportunité de l'intervention d'une équipe de dépannage,

- Coordonnent et vérifient les actions des intervenants non permanents du titulaire et les interventions des entreprises sous-traitantes,
- Participent en tant que de besoin, à la demande du R.S.E.M, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par le R.S.E.M,
- Répondent immédiatement à tout appel du R.S.E.M. ou de son représentant désigné, pendant la durée de leur présence dans l'établissement, et contactent le R.S.E.M. dès que nécessaire (par l'intermédiaire du RTA ou de l'ART),
- Prennent connaissance des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché et des informations (défauts techniques et alarmes urgentes) notées sur le cahier de liaison et établissent un rapport d'inspection qui est archivé,
- Encadrent, coordonnent, contrôlent et vérifient les actions des intervenants extérieurs dans le cadre des travaux commandés par le R.S.E.M., des sous-traitants désignés par le titulaire,
- Organisent les actions de maintenance préventive avec la G.M.A.O, en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention,
- Lancent les commandes de consommables et pièces détachées,
- Règlent les problèmes d'ordre technique.
- Assurent les déménagements de petites importances (quelques bureaux).
- Gèrent les SETNA (Soutien à l'Environnement de Travail numérique en Administration Centrale (demande d'intervention technique, ...)).

Les T.P.M. sont assistés autant que de besoin par le personnel du titulaire pour les qualifications et compétences nécessaires à la réalisation de toutes les prestations du marché : RTA, ingénieurs spécialistes, techniciens, etc.

Les T.P.M. sont munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et peuvent contacter le R.S.E.M. sans délai.

3.2.2 PRESENCE SUR SITE

En semaine, la permanence est assurée selon les modalités définies par le prestataire dans son offre afin de couvrir une plage horaire de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi sans interruption, à l'exception des jours fériés, sauf ordre contraire du SATPN.

Le planning devra être établi de telle sorte que la plage horaire soit couverte.

Le prestataire s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident d'un de ses personnels, à assurer son remplacement dans la journée qui suit le constat de l'absence. Le cumul des absences sans remplacement ne peut excéder une journée par mois.

Les jours ouvrés entre les jours fériés et les week-ends sont travaillés, sauf accord écrit du SATPN.

3.2.3 QUALIFICATIONS

Le Prestataire ou ses sous-traitants devront être agréés par le constructeur des matériels dans le cas de maintenance d'installations spécifiques (onduleur, groupe électrogène...).

Le Prestataire doit pouvoir présenter les certificats et qualifications correspondants à toute requête du maître d'ouvrage.

3.2.4 HABILITATIONS ET FORMATIONS

Le prestataire devra disposer des titres d'habilitation nécessaires pour assurer les différentes missions qui lui sont confiées. (Habitations électriques pour intervenir dans les locaux électriques, ...).

Le prestataire présente au SATPN, au plus tard six (6) semaines avant la prise d'effet du contrat, la liste des formations suivies par le personnel affecté aux Prestations, les compléments de formations programmées, ainsi que les habilitations délivrées. Ladite liste est tenue à jour par le prestataire et transmise hebdomadairement au RSEM, pendant la période de mise en place des prestations. Sur demande, Le RSEM peut consulter les attestations de formations et les titres d'habilitations.

De plus, le prestataire s'assurera également que les prestataires intervenant sur le site disposent des titres d'habilitations nécessaires pour assurer la prestation confiée.

Par ailleurs, Le SATPN se réserve le droit de demander au prestataire toute évolution d'habilitation dans les domaines qui sembleront nécessaires afin de couvrir l'ensemble des prestations demandées.

Le prestataire devra justifier sans délais des habilitations de son personnel et de ceux de ses sous-traitants sur simple demande du SATPN.

Tous les sous-traitants feront l'objet d'une demande de déclaration de sous-traitants DC4, avant toutes interventions.

3.2.5 EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)

Le prestataire veille à ce que son personnel et celui de ses sous-traitants soient équipés des Équipements de Protection Individuels (E.P.I.) nécessaires pour réaliser les prestations en toute sécurité.

3.2.6 COMPORTEMENT ET TENUE DU PERSONNEL

Le personnel intervenant lors de l'exécution des prestations de service doit être vêtu de manière correcte et identifiable facilement (le nom de l'entreprise devra figurer de manière apparente).

Le personnel devra avoir un comportement exempt de tout reproche.

En particulier, les règles suivantes doivent être respectées :

- respect du règlement intérieur du site ;
- interdiction de fumer dans les locaux y compris balcons et terrasses (espace fumeurs à disposition) ;
- tenue vestimentaire uniforme en parfait état de propreté, identifiant la société ;
- interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse ;
- interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent accord-cadre, dans l'enceinte du site ;

- interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente ;
- interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire quelconque ;
- interdiction de sortir des bâtiments du matériel et/ou des fournitures appartenant au SATPN sans une autorisation écrite du SATPN ;
- interdiction de faire pénétrer à l'intérieur du site toute personne étrangère sans raison professionnelle liée à l'exécution du présent accord-cadre.

En outre, il est indiqué que le comportement du personnel participe au respect des valeurs et à l'image du SATPN: la présentation, l'expression orale, la tenue vestimentaire, l'attitude, la moralité et l'état d'esprit du personnel devront être irréprochables.

D'une manière générale, le prestataire s'engage, pour une totale transparence, à informer immédiatement le SATPN de tout événement ou élément pouvant mettre en cause la bonne moralité d'un intervenant.

Le SATPN se réserve le droit, après avoir fait un rapport écrit au prestataire, de prononcer le renvoi d'un intervenant s'étant rendu coupable d'un manquement grave aux règles de discipline, et de demander son remplacement dans les 24 heures.

3.2.7 CONFIDENTIALITE

Le titulaire et le cas échéant les sous-traitants ou tout autre intervenant sont soumis à une obligation de confidentialité conformément au CCAG / FCS.

3.2.8 MISE A DISPOSITION DE LOCAUX

Des locaux pourvus d'éclairage seront mis à disposition du Prestataire, à usage exclusif de bureaux et d'entreposage des pièces et fournitures, de vestiaires et tout autre espace requis par la réglementation.

Ces locaux et les équipements qui les composent font l'objet d'un état des lieux lors de l'entrée dans les locaux. En fin d'accord-cadre, le Prestataire est tenu de remettre les locaux et les équipements mis à sa disposition en parfait état d'entretien.

Toute installation complémentaire ou adaptation que le Prestataire souhaiterait réaliser dans ces locaux devra faire l'objet d'un accord préalable du SATPN.

3.2.9 UTILISATION DES EQUIPEMENTS DU SERVICE DDSP

Il appartient au Prestataire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et équipements que renferment les locaux ou des locaux eux-mêmes, notamment des appareils téléphoniques, matériels informatiques et machines à photocopier lui est strictement interdit sauf dérogation particulière et formelle du service DDSP.

3.3 OBLIGATION DE RESULTAT

Le Prestataire doit une garantie de résultat, qu'il s'agisse des prestations d'administration et de coordination ou de service, qui lui seront éventuellement commandées.

Cette obligation de résultat porte sur :

- l'obtention des seuils d'acceptabilité définis au présent accord-cadre ;
- la présence des moyens contractuels en personnel ;
- le respect de la réglementation ;
- le respect des délais ;
- le respect des consignes de sécurité et de sûreté ;
- le respect des procédures administratives ;
- le respect des procédures de transmission des divers documents ;
- le respect du plan d'assurance qualité du Prestataire.
- Le fonctionnement permanent des divers équipements centraux (production, supervision, alarmes, etc.) confiés au prestataire, pendant les périodes d'utilisation,
 - La maintenance préventive de toutes les installations objet de l'accord-cadre et, pour cela, la communication au SATPN, en temps utile, de toute demande de remplacement de pièces ou ensembles d'équipements au cas où ils ne seraient pas inclus dans la partie forfaitaire de l'accord-cadre,
 - Le respect des dispositions relatives à la gestion des demandes d'interventions, des dépannages et des remises en état définitives, et à la traçabilité des opérations dans les outils informatiques,
- Le contrôle des consommations d'énergies et fluides, et la limitation de celles-ci, de manière compatible avec les installations mises à disposition,
- La mise à disposition des pièces de rechanges dans les délais impartis et la gestion du stock de pièce de rechange le cas échéant

Les résultats obtenus par le prestataire au titre de l'accord-cadre sont mesurés par des indicateurs de qualité et de performance qui sont définis au présent CCTP et ses annexes. Pour remplir son obligation de résultat, le Prestataire doit atteindre au minimum les niveaux de qualité requis pour les prestations incluses au présent Accord-cadre.

Les niveaux de qualité correspondent aux seuils minimums qui sont fixés pour chaque indicateur. Certains de ces seuils peuvent être évolutifs année après année sur la période contractuelle (objectifs d'amélioration de la performance et d'optimisation des Prestations). Les non-conformités par rapports aux niveaux de qualité requis donnent lieu à l'application de pénalités.

3.4 OBLIGATION DE MOYENS MINIMUMS

3.4.1 PRINCIPE GENERAL

Le prestataire devra satisfaire à un engagement de moyens minimums qui s'applique sur :

- les moyens humains intervenant sur le site (nombre, qualification et expérience)
- les moyens matériels (tenues, dossier qualité, etc.).
- les fonctions supports de l'entreprise (encadrement, gestion de la qualité, etc.).

Il appartient au prestataire de disposer et de mettre en œuvre les moyens en personnel et en matériels qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations qui lui sont demandées dans le cadre de l'accord-cadre.

Il doit donc affecter les techniciens avec les compétences requises (qualifications, habilitations, certifications), au fur et à mesure des besoins.

Il doit être également en mesure de fournir les outillages traditionnels et spécifiques, les instruments de mesure, les moyens de levage, la logistique d'accompagnement du service (véhicules, moyens de communication tels que téléphone portable, téléphone fixe, ligne ADSL, etc.) et les outils informatiques nécessaires.

Concernant les outils informatiques, il s'agit des matériels et logiciels prévus aux présent CCTP et décrit aux articles des différents corps d'états et également des matériels et logiciels qui pourraient être indispensables à la maintenance de certaines installations.

Cependant les moyens mis en œuvre ne pourront être inférieurs au seuil minimum défini dans le présent accord-cadre.

3.4.2 SEUIL MINIMUM

Dans le cadre du présent accord-cadre, les moyens mis en œuvre ne pourront être inférieurs au seuil fixé ci-dessous :

PERSONNEL :

- 1 chargé d'affaire
- 2 TPM polyvalent de maintenance sur site à temps complet (à minima)

En semaine, la permanence est assurée selon les modalités définies par le prestataire dans son offre afin de couvrir une plage horaire de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi sans interruption, à l'exception des jours fériés, sauf ordre contraire du SATPN.

Le planning devra être établi de telle sorte que la plage horaire soit couverte.

Le prestataire s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident d'un des T.P.M., à assurer son remplacement dans la journée qui suit le constat de l'absence. Le cumul des absences sans remplacement ne peut excéder une journée par mois.

Cependant les jours fériés et week-end sont travaillés et une assistance opérationnelle doit être assurée sauf accord écrit du SATPN.

MOYEN MATERIEL :

Aucun seuil ne sera retenu pour les moyens matériels.

MOYEN DE COMMUNICATION :

Le personnel sur site doit pouvoir être joint en toutes circonstances. Moyen de communication à la charge du prestataire (DECT, Portable, ...).

MOYENS INFORMATIQUES

Le titulaire doit disposer au niveau de son bureau présent dans le site, d'un équipement informatique permettant d'assurer la gestion complète du marché hors facturation, tous les équipements informatiques seront à la charge du titulaire.

Cette gestion, décrite dans les divers documents, comprend en particulier :

- la gestion des actions de maintenance préventive et corrective,
- la gestion des temps passés,
- la gestion des pièces détachées et stocks,

Le titulaire doit installer un matériel informatique, comprenant au minimum :

- une unité de performance compatible avec les progiciels utilisés, un écran, souris et clavier, et une imprimante laser A4/A3,
- un système d'exploitation de type MS Dos avec interface graphique Windows, avant-dernière version commercialisée au minimum,
- un progiciel de G.M.A.O. fonctionnant sous WINDOWS,
- un progiciel de télémaintenance,

3.4.3 GESTION DES DEMANDES ET RECLAMATIONS

De convention expresse entre les Parties, le prestataire accepte par avance et sans réserve d'aucune sorte d'avoir à utiliser, directement ou via tout dispositif d'interface qu'il lui appartiendra de mettre en œuvre sous sa responsabilité et à ses frais, tous systèmes de type : "Portail Utilisateur", "Plate-forme Collaborative" et "Gestion Electronique de Documents" que Le SATPN ou son représentant désirerait mettre en œuvre, notamment pour la gestion des demandes et réclamations des utilisateurs ou du SATPN, les rapports, l'historique, le classement et la traçabilité des données relatives à l'immeuble et à son fonctionnement.

3.4.4 OBLIGATION DE CONSEIL ET D'INFORMATION

Pendant toute la durée du présent engagement, le prestataire, en sa qualité de professionnel, de manière continue et en toute impartialité, informe, conseille et met en garde Le SATPN à propos de tout élément ou circonstance dont le prestataire aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations.

Le prestataire a une obligation de conseil vis-à-vis du SATPN et doit à ce titre :

- " Evaluer les attentes du représentant du SATPN ; proposer des solutions améliorant la qualité du service.
- " Tenir informé le représentant du SATPN de toute évolution du marché et de la réglementation en vigueur relative aux types des prestations objet du présent Cahier des Charges.

Le prestataire ayant :

- " Un rôle technique dans le contrôle de conformité des équipements de travail, appareils, installations, environnement.
- " Un rôle d'expert et de conseil auprès des entreprises du fait de sa compétence tant sur le plan technique que sur celui de la prévention.

Il doit, de manière générale, informer le SATPN de tous les problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation. Il importe au prestataire d'attirer l'attention du SATPN sur les conséquences et sur la mise en conformité dans le cas où un danger grave et imminent peut apparaître à la suite du contrôle ou de la vérification.

Le prestataire doit également, en tout état de cause, signaler au SATPN les incidents prévisibles

susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter et lui proposer les actions à mener pour les éviter.

Le prestataire doit assistance au SATPN :

- " Par téléphone pour tout complément d'information,
- " Lors de réunions provoquées par le SATPN si nécessaire,
- " En transmettant au SATPN les nouveaux textes réglementaires relatifs à ses prestations, accompagnés éventuellement d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité.

En aucun cas, les précédentes dispositions relatives à l'obligation de conseil ne dispensent le prestataire d'assurer les prestations définies dans l'accord-cadre.

3.4.5 OBLIGATION DE CONTINUITE DE SERVICE

Le prestataire assurera le pilotage sous contrôle du SATPN la maîtrise des risques d'exploitation, la disponibilité 24h/24 des équipements et la continuité de l'activité des services du SATPN occupant le site.

L'objectif à tenir est : Zéro défaut issu de l'environnement technique impactant :

- La sécurité des biens ou des personnes
- Sur le bon fonctionnement de l'activité ou des process du SATPN.
- Le confort de plus de 10 utilisateurs
- Les installations qui contribuent directement ou indirectement à la sécurité des bâtiments.

A ce titre les gammes, correspondant aux prestations préventives minimales souhaitées, pourront être complétées, le cas échéant, si elles sont jugées insuffisantes, pour atteindre la continuité de service demandée.

3.4.6 VEILLE REGLEMENTAIRE

En sa qualité de professionnel, le prestataire s'engage à se conformer à toutes les dispositions, notamment réglementaires et législatives, qui s'appliquent ou s'appliqueront à sa profession ainsi qu'à l'ensemble des prestations associées aux engagements contractuels.

Le prestataire s'engage à transmettre tout manquement, infraction ou non-conformité vis à vis de la réglementation en vigueur des locaux ou installations techniques ou autres. Les travaux de remise en conformité, dans ce cas ainsi que celui d'évolution de la réglementation en vigueur, sont à la charge du SATPN.

L'entrée en vigueur de textes législatifs ou réglementaires d'ordre public, en relation avec l'objet de l'accord-cadre, entraîne une modification de plein droit de l'accord-cadre.

Le SATPN et le prestataire s'engagent à modifier par avenant l'accord-cadre, afin de le rendre conforme aux stipulations en vigueur.

Néanmoins au cas où de telles modifications auraient pour conséquence de modifier l'équilibre technique, économique de l'accord-cadre, Le SATPN et le prestataire se rencontreront afin de définir les suites qu'elles souhaitent donner à cette modification.

3.5 AUDIT

Les parties conviennent que Le SATPN peut, après en avoir avisé le prestataire par écrit, faire procéder à ses frais à un audit de la bonne exécution par le Prestataire de ses obligations contractuelles. Cet audit s'entendra sur les seules obligations contractuelles et non sur le contenu de la mission relevant de l'agrément de contrôle (COFRAC).

Le SATPN choisira le ou les auditeurs. Le prestataire ne pourra pas s'opposer à ce choix, à moins de démontrer que ces tiers sont parmi ses concurrents directs ou indirects.

Le SATPN s'engage à faire signer par les auditeurs un engagement formel de « non-divulgaration » et de confidentialité absolue, assorti d'une clause pénale dissuasive en cas de manquement. A cet effet, le prestataire indiquera au SATPN les éléments couverts par la confidentialité.

Le prestataire s'engage à coopérer pleinement avec les auditeurs et à leur fournir toutes informations qui seraient nécessaires. Les auditeurs ont accès à la GMAO et aux locaux du Prestataire.

Une copie du rapport d'audit sera adressée au prestataire dans les plus brefs délais, qui s'engage à ses frais à corriger toute non-conformité constatée par l'auditeur.

3.6 QUALITE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT

3.6.1 PLAN ASSURANCE QUALITE OU MANUEL QUALITE

Le Plan d'Assurance Qualité général du Prestataire sera appliqué au présent accord-cadre, il sera transmis dans le dossier remise de l'offre.

A ce titre, ce document comportera notamment :

- " Des procédures internes au Prestataire et concernant l'ensemble des prestations ;
- " Des projets de procédures complémentaires visant à rationaliser et à optimiser les relations SATPN/Prestataire ;
- " Des procédures de traitement des dysfonctionnements, réclamations, désordres, etc. ;
- " Des procédures d'autocontrôle qualité

3.6.2 PLAN ASSURANCE QUALITE SITE

La maîtrise des processus est en effet un élément clé pour garantir que les missions sont réalisées en conformité avec les attentes de l'accord-cadre et en respectant les meilleures pratiques de l'art.

Le prestataire rédige et met en œuvre un Plan Assurance Qualité Site (PAQS) pour obtenir les résultats attendus contractuellement sur les sites

Le prestataire veillera auprès des prestataires que les Plans d'Assurance Qualité Site sont disponibles et à jour tout au long de leur accord-cadre.

3.6.3 CONTROLE DES PRESTATIONS

3.6.3.1 Référentiel qualité

La mise en place d'un référentiel de la qualité fait partie intégrante de l'accord-cadre, à ce titre le prestataire en collaboration avec Le SATPN, pendant la phase de prise en charge de l'accord-cadre, mettra en place une série de critères objectifs de la mesure de la qualité. Ces 13 critères seront évalués tous les 3 mois.

Les principaux critères qualité sont :

- ponctualité ;
- présentation générale (tenue, etc.) ;
- connaissance du site ;
- connaissance des installations ;
- connaissance des dispositifs de comptage et sous-comptage d'énergies et fluides ;
- connaissance des consignes ;
- accueil téléphonique ;
- accueil physique ;
- réactivité ;
- gestion des priorités ;
- capacité à rendre compte ;
- utilisation de la GMAO ;
- utilisation de la GTB

3.6.3.2 Niveau de service et indicateur de performance SLA & KPI

La qualité sera mesurée à partir d'un ensemble d'indicateurs.

On distinguera les indicateurs généraux, qui permettent de contrôler la qualité globale, et les indicateurs particuliers, qui permettent de détecter des anomalies ponctuelles et/ou de mesurer la qualité par corps d'état ou domaine.

Les indicateurs peuvent être organisationnels, techniques, administratifs ou financiers.

Pour certains indicateurs, des seuils planchers seront déterminés et des pénalités seront appliquées en cas de performances inférieures à ces seuils.

D'autres indicateurs permettront d'affiner le pilotage du site et ne seront liés à aucune pénalité.

Le SATPN pourra demander l'ajout, la modification ou la suppression d'indicateurs à tout moment, pour autant que ces derniers ne soient pas liés à des pénalités.

Le Prestataire doit être capable de détailler par poste et par intervention les valeurs des différents indicateurs.

Les indicateurs doivent toujours présenter un historique de 13 mois (sauf 1ère année). Une courbe glissante 13 mois est également produite par indicateur.

Les indicateurs doivent toujours être présentés avec les éléments suivants :

- " l'ensemble des données détaillées ;
- " les données de synthèse (valeur du mois par indicateur avec historique de 13 mois) ;
- " les représentations graphiques avec également une courbe glissante sur 13 mois.

Les modes de présentation et de représentation des indicateurs seront proposés par le Prestataire au SATPN pour validation. Le SATPN peut imposer des modes de présentation et de représentation.

3.6.3.3 Visites de contrôle

Une visite de contrôle mensuelle a lieu contradictoirement entre Le SATPN et le responsable du Prestataire. A défaut de présence du SATPN, le responsable du Prestataire réalise, seul et au jour annoncé, ladite visite et devra en rendre compte au RSEM ultérieurement.

Le SATPN peut désigner tout organisme pour le représenter dans l'exercice du contrôle et du suivi des prestations faisant l'objet du présent Accord-cadre.

Le Prestataire rédige, sous trois (3) jours, un compte-rendu de visite qu'il soumet au SATPN pour validation. Le compte-rendu est joint au rapport mensuel d'activités du mois concerné.

Les contrôles sont réalisés à la prise de service du personnel ou au cours des vacances par le responsable de l'accord-cadre du Prestataire et par Le SATPN.

Les tableaux de suivi et de traitement des données des contrôles qualité sont transmis au SATPN par le Prestataire.

Le SATPN peut également exercer des contrôles inopinés et convoquer le représentant du Prestataire sous quatre (4) heures en cas d'anomalies constatées.

3.6.3.4 Principe d'organisation

Pour permettre des contrôles objectifs, une fiche d'appréciation est établie par le prestataire. Cette fiche d'appréciation permet de noter chacune des prestations à réaliser.

Cette grille pourra être la suivante (donnée à titre d'exemple) :

5030-2 - Marché d'exploitation et de maintenance du Commissariat Police de Pointe à Pitre —
CCTP – MULTITECHNIQUE - DCE

DEFINITION DES CRITERES D'APPRECIATION										TRIMESTRE			...	ANNEE
					Prest.	Client				Client				
1	Appréciation des moyens	1.1	Présence du personnel	Encadrement général	100%	100%				100%				
				Multitechniques	100%	100%			100%					
		1.2	Profil et compétences	Encadrement général	100%	100%			100%					
				Multitechniques, sous-traitance	100%	100%			100%					
		1.3	Ressources techniques											
				Matériels, outillages	100%	100%			100%					
				Gestion des demandes d'intervention	100%	100%			100%					
		1.4	Procédures	GMAO et autres applications	100%	100%			100%					
				Démarche "QSE"	100%	100%			100%					
				Planification des prestations	100%	100%			100%					
		Gestion des sous-traitants	100%	100%			100%							
		Auto-contrôles	100%	100%			100%							
(Pondération / note générale = 35%)				Sous-total Moyens		100%	100%	...	100%					
2	Appréciation de la performance	2.1	Respect des horaires	Permanence	100%	100%			100%					
		2.2	Respect des délais d'intervention	Astreinte	100%	100%			100%					
				Demandes d'intervention	100%	100%			100%					
				Maintenance corrective	100%	100%			100%					
				Rapports d'activité, réunions	100%	100%			100%					
		2.3	Encadrement général											
				Réactivité	100%	100%			100%					
				Gestion de la communication	100%	100%			100%					
				Gestion des ressources	100%	100%			100%					
		2.4	Multitechniques	Gestion "QSE"	100%	100%			100%					
				Respect des opérations planifiées	100%	100%			100%					
				Continuité de service, disponibilité	100%	100%			100%					
				Suivi des contrôles réglementaires	100%	100%			100%					
		2.5	Reporting	Auto-contrôles mensuels	100%	100%			100%					
Satisfaction des usagers du site	100%			100%			100%							
Qualité reporting	100%			100%			100%							
		Respect des délais	100%	100%			100%							
(Pondération / note générale = 50%)				Sous-total Performance		100%	100%	...	100%					
3	Appréciation d'effet à moyen et long terme	3.1	Développement des méthodes et outils d'analyse		100%	100%			100%					
		3.2	Démarches d'investissement et valeur ajoutée		100%	100%			100%					
(Pondération / note générale = 15%)				Sous-total Effet		100%	100%	...	100%					
APPRECIATION GENERALE					100%	100%	...	100%						
Mauvais (< 90%) : Moyen (90 à 94.9%) : Bon (95 à 99.9%) : Attendu (100%) : Excellent (bonification %)														

3.6.3.5 Système de contrôle et autocontrôle

Au préalable Le Prestataire proposera dans son offre un système de contrôle qualité, à savoir
 " une procédure de contrôle ;
 " un ensemble de fiches de contrôle ;
 " un système statistique.

Le système de contrôle qualité proposé devra pouvoir évoluer à la demande du SATPN.
 Les résultats des contrôles qualités seront transmis au SATPN dans le cadre des rapports périodiques d'activité.

Au-delà des procédures COFRAC, le prestataire rend compte des pénalités qui lui sont applicables au titre du contrat. Les parties décident ensuite de l'application ou non...

3.6.4 PREVENTION DES RISQUES

En complément des mesures prévues au (C.C.A.G. / F.C.S.), le titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations.

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

Ce plan devra être approuvé par le R.S.E.M., puis transmis à ce dernier dans le mois (soit 1 mois de délai pour sa réalisation) qui suit la notification du présent marché.

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

- " la définition des phases d'activités dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants,

- " l'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien,

- " les instructions à donner aux agents du titulaire,

- " les instructions nécessaires à la prévention qui devront être données aux agents du titulaire et aux autres sociétés intervenantes comprennent :

- les consignes en vigueur, transmises lors de l'inspection commune préalable ;
- les instructions que le titulaire doit donner aux agents affectés aux prestations, avant le début de celles-ci.

- " L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le titulaire,

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

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

Le titulaire est informé de la date à laquelle doivent avoir lieu les inspections et réunions mentionnées à l'alinéa précédent.

Au titre de la législation sur la prévention des risques et du présent marché, le titulaire établira un plan de prévention avant le début des prestations ; ce plan d'intervention définira toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférences, non seulement vis-à-vis de l'entreprise utilisatrice, mais aussi du public et des autres entreprises extérieures :

- " accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie, ...

- " manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage, ...

- " délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions, et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations ...

- " utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de

brûlure, d'intoxication, de pollution, ..." travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection, ...

" travaux en milieu ou à accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants, ...

3.6.5 SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

3.6.5.1 Sécurité des usagers

Lorsque la sécurité des usagers peut être mise en défaut, notamment par l'emploi de gaz comprimés ou de matériaux présentant un danger pour le public, il doit obligatoirement avant exécution de tout travail, être dressé un procès-verbal d'ouverture de chantier entre le titulaire ou toute autre entreprise intervenant pour le titulaire ou non et le R.S.E.M, avec l'obligation du permis feu pour chaque tâche qui le nécessite (soudure, meulage, ...).

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

Tous les autres travaux d'entretien non courants de maintenance et présentant des risques particuliers, sont exécutés en accord avec le R.S.E.M.

3.6.5.2 Dispositifs de protection

Des dispositifs de protection doivent être installés lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du titulaire et des utilisateurs, et afin d'empêcher l'accès des personnes et des véhicules, à l'intérieur ou à l'extérieur du site.

Le titulaire utilise à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement. La liste de ce matériel est soumise à l'accord préalable du R.S.E.M., ainsi que toute modification ultérieure du parc de matériel.

Le titulaire met en place tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel.

Il met également en place tous les équipements nécessaires pour les différents dispositifs de communication.

3.6.5.3 Permis feu

Le site étant occupé par les services de sécurité incendie du propriétaire toute l'année, les permis de feu sont établis par le personnel du titulaire conjointement avec ce service de sécurité, et déposés 4 heures à l'avance (travaux par points chauds).

Travaux par points chauds :

- travaux avec présence d'une flamme (soudage au chalumeau, oxycoupage, lampe à souder, ...),
- travaux avec formation d'étincelles ou projection de métal en fusion (meulage, tronçonnage, découpage, soudage et brasage au chalumeau, oxycoupage, soudage à l'arc, ...),
- travaux entraînant une élévation de température d'un objet (meulage, tronçonnage, soudage,

découpage, décapage thermique, brûlage, façonnage à chaud de conduits en matière plastique, perçage, pistolet de scellement, ...).

3.6.6 DEVELOPPEMENT DURABLE

Il est rappelé que le Prestataire assurera l'accompagnement du SATPN dans le cadre des démarches de certifications conduites par un pilote technique.

Il est donc impératif que le prestataire s'inscrive dans une démarche de Développement Durable, d'optimisation énergétique et que les engagements pris par Le SATPN dans ce domaine soient respectés. Le prestataire aura une mission de conseil auprès du SATPN. Il pourra détailler dans son offre un projet structuré en vue d'accompagner Le SATPN sur les enjeux de performances énergétiques et de développement durable.

Le prestataire présente en début de l'accord-cadre les principes fondamentaux qu'il souhaite mettre en œuvre pour affirmer son engagement durable. Il décline ses engagements comme suit:

- ses engagements en termes de Management Environnemental
- l'impact de son activité sur l'environnement,
- le confort et une meilleure santé au travail de son personnel,
- son positionnement d'acteur impliqué par sa responsabilité sociale notamment sur les enjeux liés aux luttes contre les discriminations et l'accès au travail des minorités.

Le prestataire devra s'assurer que les prestataires participent à ces engagements et devra justifier dans son activité d'achat de prestations le recours à des partenaires impliqués.

3.6.7 GESTION ET TRACABILITE DES DECHETS

Le prestataire évacue les pièces usagées conformément à la réglementation en vigueur et notamment au décret relatif à la classification des déchets dangereux, à la loi relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux qui fait obligation au détenteur d'éliminer des déchets dangereux dans des conditions propres à éviter des effets nocifs sur le sol. Un certificat de mise en déchetterie ou de récupération doit être fourni par le Prestataire.

L'évacuation des pièces, fluides et matériaux collectés doit être réalisée selon la réglementation en vigueur. Les certificats de mise en déchetterie et les bordereaux de suivi et/ou de destruction des déchets doivent être disponibles auprès du prestataire et consultables sur demande du SATPN.

3.6.8 APPLICATIONS AUX SOUS-TRAITANTS.

Le prestataire devra veiller à ce que les prestataires qui interviennent dans le cadre des accords-cadres qu'il sous-traite, se conforment à l'ensemble des dispositions relatifs à la mise en œuvre des mesures de Prévention pour l'Hygiène, la Sécurité du Travail, et le respect de l'environnement.

Dans la négative, le prestataire interrompt toute intervention entreprise par les prestataires dès lors qu'il juge les conditions de sécurité insuffisantes. Le sous-traitant concerné ne peut alors reprendre l'intervention qu'après justification du respect des conditions et des procédures de sécurité.

Dans ce cas, le prestataire fera appliquer au prestataire concerné les pénalités pour non-respect des conditions de sécurité.

3.7 PLAN DE REVERSIBILITE ET RESTITUTION DES DONNEES

A l'issue du marché, ou en cas de résiliation anticipée, le titulaire s'engage à transmettre l'ensemble des connaissances et documentation associée, liées aux prestations objet du marché et à tout mettre en œuvre afin de permettre au R.S.E.M. de reprendre ou de faire reprendre, le cas échéant, dans les meilleures conditions, les prestations objet du présent marché.

Le titulaire fournira au R.S.E.M. dans les trois mois suivant la passation du marché, un plan de réversibilité qui doit permettre au SATPN d'avoir une vision complète sur la mise en œuvre de cette procédure.

Le Plan de Réversibilité sera élaboré conjointement par les parties, puis mis à jour et validé pendant la prestation.

Ce Plan de Réversibilité contient au minimum un échéancier des tâches liées à la réversibilité incombant à chacune des parties, cela concerne les informations liées à l'exploitation du site et de la G.M.A.O., aux bases de données, aux D.O.E., au D.I.U.O., aux plans sous format Dwg, aux listes d'équipements, aux différentes procédures d'intervention, au cahier de consignes, aux différentes gammes de maintenance corrigées et aménagées du site, à l'éventuel accompagnement des équipes, etc.

D'une manière générale cela concerne la fourniture de :

- " Tous les documents demandés à l'article " 3 ORGANISATION GENERAL " du présent CCTP.
- " GMAO et documents ou matériels associés à jour.
- " Éléments, fichiers, programmes ou documentation (papier et informatiques) nécessaires à la reprise par un autre prestataire,
- " Prestations appropriées au transfert des connaissances.

Le Prestataire doit accepter pendant les trois derniers mois de son Contrat la présence éventuelle du nouveau Prestataire sans rémunération complémentaire et sans modification de ses obligations contractuelles.

Pour mémoire et rappel : La garantie de résultat s'applique à l'ensemble des Prestations forfaitaires réalisées par le Prestataire au cours du Contrat et sur l'état des ouvrages et des installations en fin de Contrat. A ce titre, le Prestataire garantit au SATPN, selon des modalités définies au présent contrats que les ouvrages et les installations dont il assure la conduite, la maintenance et l'entretien, dans le cadre des Prestations forfaitaires, seront en fin de Contrat en parfait état et opérationnels.

Le prestataire restitue au SATPN l'ensemble de ses données sur un support numérique de type cédérom, en fin de contrat.

Autres types de restitution : En fonction des demandes du SATPN, d'autres restitutions pourront être envisagées. Celles-ci feront l'objet d'une étude technique et feront l'objet d'un devis qui sera soumis à accord préalable du SATPN.

Par ailleurs l'ensemble des rapports périodiques seront stockés et archivés sur une durée minimale de 5 ans.

4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1 DISPOSITIONS GENERALES

Les dossiers de marchés d'installation, la documentation technique, les différents Dossiers des Ouvrages Exécutés (D.O.E.), sont tenus à la disposition du titulaire.

Le titulaire est réputé avoir vérifié le contenu de ces documents techniques et avoir une parfaite connaissance du site et de ses installations :

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

Le titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état ou de l'exécution des installations et équipements du site pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le Cahier des Charges Administratives Particulières (C.C.A.P.) et le présent Cahier des Charges Techniques Particulières (C.C.T.P.). S'il souhaite compléter la nomenclature des équipements, il devra envoyer par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (L.R.A.R.) dans les trois mois qui suivent le début du marché les compléments d'information au R.S.E.M.

4.1.1 CONDITIONS TECHNIQUES GENERALES ET NIVEAUX DE MAINTENANCE

4.1.1.1 RAPPEL DES NORMES, REGLEMENTS ET DOCUMENTS DE REFERENCES

Toutes les normes et les règlements en vigueur concernant les installations et biens, objets du présent Accord-cadre, s'appliquent intégralement, qu'il s'agisse de prestations de services, d'opérations de conduite, d'entretien, de maintenance ou de travaux neufs.

L'attention du Prestataire est particulièrement attirée sur le respect des règlements suivants :

RÈGLEMENT DE SÉCURITÉ :

Le Règlement de Sécurité est celui en vigueur à la date de la notification de l'accord-cadre, éventuellement modifié ou complété en fonction de l'évolution de la réglementation.

CODE DU TRAVAIL :

Le Code du Travail s'applique intégralement dans sa dernière version.

Le Prestataire doit donc prendre en charge toutes les obligations qui lui incombent, et notamment les dispositions du livre II dans sa dernière version.

L'attention du Prestataire est attirée sur les dispositions à prendre lors d'interventions de quelque nature qu'elles soient dans des locaux occupés, et sur les informations éventuelles à communiquer au SATPN concernant les types et caractéristiques des installations.

Pour ce qui concerne l'acoustique, le Prestataire doit maintenir les installations au minimum des niveaux de bruit autorisés par la réglementation.

NORMES DE TERMINOLOGIE :

La terminologie employée dans le présent document découle des normes AFNOR NF EN 13

306, NF X 60 000, NF X 60 012. Les normes spécifiques sont rappelées dans les paragraphes spécifiques.

HYGIÈNE ET RÈGLEMENT SANITAIRE :

Le Règlement Sanitaire du département d'implantation de l'immeuble s'applique intégralement à l'opération. Le Règlement Sanitaire de la ville s'applique également intégralement à l'opération.

TEXTES ET DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE :

Les dispositions légales et réglementaires sont connues et maîtrisées par le Prestataire de sorte qu'il ne puisse s'affranchir des obligations découlant de ces dispositions par une méconnaissance de celles-ci. Les normes, DTU ou recommandations applicables sont précisés autant que de besoin dans le présent CCTP. Une quelconque erreur ou omission dans ces précisions ne peut être remise en cause par le Prestataire.

REGLEMENT INTERIEUR :

Le prestataire devra respecter le règlement intérieur du site de la DDSP situé Quartier Lafond ZAC Boissard, notamment en termes d'accès au site, de port du badge.

PLAN DE PREVENTION

Le prestataire s'engage à respecter les dispositions du Décret 92/158 du 20 février 1992 reprises dans le Code du Travail Articles R237.1 à R237.28 concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux et interventions effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

4.1.1.2 EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

L'exploitation des installations, les rondes et les visites ont pour but d'assurer la mise en service et la surveillance des équipements devant être en fonctionnement pour répondre aux critères de sécurité des biens et des personnes, d'hygiène, de sécurité fonctionnelle, de confort et d'optimisation des énergies et des fluides, et plus généralement de répondre en tous points aux fonctions pour lesquelles elles ont été destinées.

Le prestataire mettra en place l'organisation nécessaire pour optimiser l'exploitation des installations et la surveillance des installations en fonction de l'activité du site.

L'exploitation est réalisée à partir des systèmes en place.

Elle portera notamment sur la mise en service et l'arrêt des installations, par programmation ou manuellement, la surveillance des défauts, alarmes et la recherche du fonctionnement optimal, les préconisations de fonctionnement des installations.

En cas de défaillance des programmes automatiques, le Prestataire prendra toutes dispositions afin de revenir à un niveau normal d'exploitation (mise en marche forcée des équipements, intervention au niveau des armoires électriques, etc.) en conformité avec les spécificités techniques des installations.

En cas de modifications de consignes, d'ajout de télécommandes ou autres compléments d'installation, ou de modifications de cloisonnement, sur la Gestion Technique du Centralisée (GTB) le prestataire aura à sa charge le paramétrage de la programmation de toutes les modifications pour le bon fonctionnement des équipements y compris la mise à jour des plans des vues graphiques du poste GTB (à retranscrire dans les DOE sous format DWG). Cette obligation du Prestataire ne trouverait pas à s'appliquer dans le cas de travaux d'aménagement initiaux, de remise en état ou importants impliquant des modifications massives de paramétrage.

Pour l'exécution des tâches décrites ci-dessus, le personnel du prestataire devra être parfaitement formé aux systèmes.

En cas de défaillance des systèmes automatisés et donc en mode de fonctionnement dégradé avec ou sans automate, le Prestataire assurera des rondes régulières pour pallier cette défaillance. La programmation de ces rondes sera intégrée dans la GMAO. Un rapport, pour chaque ronde réalisée, présentera les principaux paramètres de fonctionnement, les mesures associées, ainsi que l'état des vannes, contacts, clapets, circuits, etc., des installations concernées, et les actions de conduite opérées.

Le prestataire signale immédiatement au responsable désigné par Le SATPN, par écrit et verbalement en cas d'urgence, les anomalies perturbantes immédiatement, ou à court ou moyen terme, les conditions de fonctionnement normal des installations. Toute information transmise verbalement doit être confirmée par écrit.

Le prestataire agit de même pour les signes précurseurs de défaillance qu'il peut détecter au cours de ses visites, ses rondes et ses opérations de maintenance.

Il indique les conséquences que pourrait entraîner la non-intervention du SATPN, et les travaux nécessaires à leur prévention.

Il doit simultanément prendre toutes les décisions qui s'imposent en termes de mesures conservatoires, afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens, et la pérennité des installations et ouvrages.

Le prestataire doit surveiller l'état des ouvrages, matériels, équipements, composants, mécanismes et dispositifs des installations dont il a la charge et informer Le SATPN de tous désordres constatés et des actions correctives mises en œuvre ou préconisées, accompagnées des délais et coûts éventuels associés.

Le prestataire a également en charge de proposer au SATPN, en temps voulu, les modifications, améliorations ou extensions qu'il estimerait nécessaires pour assurer une gestion plus économique ou efficiente des équipements.

Le prestataire doit donc, en cours d'exploitation, rechercher toutes les solutions qui permettent d'optimiser le fonctionnement des installations existantes ou l'efficacité des prestations réalisées, et les présenter au SATPN.

Outillages et moyens de levage : Le Prestataire fournit à ses équipes, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire à l'exécution des prestations.

Le Prestataire est seul responsable de l'ensemble des choix, des moyens logistiques, informatiques, réseaux, humains, progiciels et logiciels qu'il met en œuvre pour l'exécution complète du service. En conséquence, il lui appartient de déterminer, sous sa seule responsabilité et à tous les niveaux, les moyens à mettre en œuvre, avec à sa seule charge la compatibilité des moyens utilisés pour fournir les prestations

4.1.1.3 MAINTENANCE PREVENTIVE

4.1.1.3.1 Dispositions générales

Le Prestataire garantit au SATPN la bonne conservation des installations dès le début de l'accord-cadre et jusqu'à la fin de celui-ci.

La maintenance préventive, dans la limite des niveaux 1 à 4 définis par la Norme NF X 60 000, comporte notamment :

- L'inspection et le contrôle des installations suivant un planning établi ;
- La visite générale planifiée par unité technique ou géographique qui consiste en un examen détaillé des différents éléments et pouvant impliquer certaines opérations de maintenances dont le réapprovisionnement en consommables, et le remplacement de pièces de rechange, de fonctionnement et d'usure ;
- Les opérations systématiques de graissage, resserrage, réglage, paramétrage, etc... chaque fois que nécessaire ;
- Les opérations nécessaires pour réduire le risque de panne ou pour maintenir dans le temps les performances des matériels ou équipements, à un niveau optimal proche de celui des performances d'origine, et en tout cas, conforme aux résultats attendus ;
- Accompagnement des organismes assurant les contrôles réglementaires ;
- Les opérations de maintenances réglementaires ;
- Les grandes visites et maintenances constructeurs.

Ces opérations permettent donc de provoquer les interventions "non programmées" de spécialistes lors de la mise en évidence de risques de défaillances.

Le prestataire présentera un planning prévisionnel annuel des visites de maintenance et contrôles périodiques et réglementaires.

Ce planning annuel au début de l'année sera réalisé de manière macro avec une visibilité à la semaine (numéro semaine) et de façon à lisser les visites sur les différents bâtiments.

Cette obligation doit respecter les obligations calendaires et de la périodicité des missions réglementaires.

Il rend compte par ailleurs du réalisé et des pénalités associées applicable le cas échéant et ce de manière trimestrielle.

En application de la procédure du SATPN il devra entrer en contact directement avec d'autres prestataires du SATPN dont la présence est nécessaire (bureau d'étude SIM'B, etc.).

Avant toute visite sur site, le Prestataire est tenu de convenir d'un rendez-vous avec le ou les entreprises de maintenances au préalable 15 jours ouvrés avant cette visite et devra préciser l'équipement ou le groupe d'équipements concerné.

Le prestataire vérifiera que tous les acteurs ont confirmé leurs présences au rendez-vous, et il leur enverra une relance pour mémoire 5 jours avant la visite pour rappel.

Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié régulièrement par Le SATPN et dans tous les cas lors des comités de pilotage mensuels. Des vérifications permanentes pourront également être réalisées par Le SATPN à partir d'un accès distant à la GMAO.

Le prestataire assure également le maintien en bon état de propreté et d'aspect (peinture, dépoussiérage, etc.) des équipements et des locaux techniques.

La nature, la périodicité et les qualifications requises pour chaque opération préventive seront répertoriées par le Prestataire, dès l'initialisation de la GMAO, puis éventuellement mise à jour en tenant compte des retours d'expériences. Elles devront à minima être conformes aux prescriptions fournisseurs et normatives.

Le prestataire devra se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les opérations de maintenance et de conduite sont liées à la durée de fonctionnement des équipements et aux garanties constructeurs.

Le prestataire conserve l'entière responsabilité des plans de maintenance et il lui appartient de proposer de compléter les listes ou de modifier les tâches et les périodicités définies par les constructeurs, afin de garantir la pérennité des installations et des objectifs de résultats, et ce, sans augmentation du montant global du forfait de rémunération.

4.1.1.3.2 Maintenance préventive systématique

Pendant la durée de son Accord-cadre, le Prestataire effectue les tâches de maintenance préventive systématique, conformément à la définition de la norme NF EN 13 306.

Il doit également effectuer les graissages et nettoyages, comprenant les petites fournitures telles que cosses, visseries, etc... et l'utilisation d'ingrédients courants tels que les huiles, additifs, graisses, chiffons, etc.

Les présentes dispositions concernent également les installations qui auraient subi des modifications, des améliorations ou des extensions, et pour lesquelles les clauses du présent Accord-cadre s'appliquent intégralement.

Les opérations de maintenance préventive systématique " à risque " pour la sécurité et le maintien en condition opérationnelle du site seront à planifier en coordination avec le SATPN. La réalisation de ces dernières sera soumise à validation du Maître d'ouvrage et pourront être différées si des contraintes opérationnelles l'imposent (ex : maintenance nécessitant une coupure électrique totale du site).

4.1.1.3.3 Maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle

Le Prestataire doit l'ensemble des tâches de maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle conformément à la norme NF EN 13 306 ou équivalent, nécessaires à la bonne marche des installations, y compris celles qui n'auraient pu être programmées à l'origine.

Les interventions à exécuter au titre de la maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle résultent essentiellement des constats faits lors des vérifications et contrôles liés à la maintenance systématique décrite ci-avant.

Les interventions peuvent aussi résulter de temps ou cycles de fonctionnement ou d'exploitation déterminés et programmés.

Ces prestations ont pour objet une remise en état spécifique d'un équipement (fonctionnement, protection, aspect...), mais elles peuvent être aussi l'occasion d'une remise à niveau technologique partielle ou totale de l'équipement (remplacement par un matériel récent et/ou de performance supérieure), sur proposition du Prestataire au titre de son devoir de conseil, aux frais du SATPN.

Les présentes dispositions concernent également les installations qui auraient subi des modifications, des améliorations ou des extensions, et pour lesquelles les clauses du présent Accord-cadre s'appliquent intégralement.

Les opérations de maintenance préventive conditionnelle et prévisionnelle " à risque " pour la sécurité et le maintien en condition opérationnelle du site seront à planifier en coordination avec le SATPN. La réalisation de ces dernières sera soumise à validation du Maître d'ouvrage et pourront être différées si des contraintes de service l'imposent.

4.1.1.3.4 Opérations de maintenance non programmées

Dans le cadre du présent Accord-cadre, le Prestataire doit l'ensemble des opérations d'entretien et de maintenance nécessaires à la bonne marche des installations et à la conservation des ouvrages, y compris celles qui n'auraient pu être programmées à l'origine.

Les conditions de réalisation sont soumises à l'accord du SATPN qui peut imposer des dates et des heures d'intervention.

4.1.1.4 MAINTENANCE CORRECTIVE

Le prestataire doit l'ensemble des prestations de maintenance corrective de niveau 1 à 4 telles que définies par la norme NF X 60-000 répondant à la norme NF EN 13 306.

Le prestataire a à sa charge les interventions de maintenance palliative (dépannages) et de maintenance curative (réparations) sur les installations objet de l'accord-cadre, dont le remplacement de pièces : de rechange, de fonctionnement et d'usure, et à l'exception des grosses réparations (niveau 5 de la norme NF X 60-000).

Ces dépannages, réparations ou interventions sont réalisés sur demande du SATPN, des utilisateurs sur l'initiative du Prestataire qui constaterait une anomalie lors de ses rondes ou opérations de maintenance préventive ou encore sur remontée d'alarme.

4.1.1.4.1 Qualification des interventions

Le prestataire est tenu d'intervenir pour n'importe quel type de demande signifiée, et anomalie observée, sur le périmètre de l'accord-cadre.

L'organisation des interventions prend en compte la notion d'urgence.

A ce titre, les demandes d'intervention seront qualifiées selon trois niveaux de priorité, à savoir :

INTERVENTION A CARACTERE PRIORITAIRE :

il s'agit d'incident mettant en cause la protection ou la sécurité des personnes ou la conservation des biens. L'incident est requalifié par suite de la suppression ou au confinement du danger.

INTERVENTION POUR DES SUJETS STRATEGIQUES :

Il s'agit d'incidents, de désordres ou de pannes pouvant mettre en cause la sécurité des personnes et la conservation des biens, affectant des équipements stratégiques ou occasionnant une gêne importante affectant l'ensemble des utilisateurs ou perturbant le fonctionnement normal des process mis en œuvre sur le site.

Est considéré comme stratégique tout équipement dont la défaillance peut avoir un impact sur :

- La sécurité des biens ou des personnes
- Sur le bon fonctionnement de l'activité ou des process du SATPN
- Confort de plus de 10 utilisateurs
- Les installations qui contribuent directement ou indirectement à la sécurité des bâtiments.

INTERVENTION POUR DES SUJETS URGENTS :

Il s'agit d'incidents, de désordres ou de pannes affectant un ou plusieurs groupes d'utilisateurs et survenant en heures ouvrées.

INTERVENTION POUR DES SUJETS NON URGENTS :

Il s'agit des désordres, pannes ou incidents ne mettant pas en cause la sécurité des biens ou des personnes et n'occasionnant pas de gêne importante pour le fonctionnement normal des process mis en œuvre sur le site, et enfin n'affectant pas un ou plusieurs groupes d'utilisateurs.

A l'émission d'une demande d'intervention, le niveau de priorité est défini par le demandeur. A réception d'une demande d'intervention signifiée par un utilisateur, si le niveau de priorité n'est pas indiqué, le Prestataire contacte immédiatement l'émetteur pour obtenir cette précision. En cas d'absence de réponse de l'utilisateur ou si le Prestataire estime la qualification du niveau de priorité inapproprié, ce dernier sollicite sans délai Le SATPN pour obtenir le niveau de priorité retenu.

Les dispositions à appliquer en matière d'intervention varient en fonction du niveau de priorité et selon qu'il s'agisse d'une demande pendant les heures de présence ou en dehors des heures de présence sur site du personnel du Prestataire ou de ses sous-traitants.

4.1.1.4.2 Délais d'interventions pendant les heures de présence sur site du personnel du Prestataire

Durant les périodes de présence sur site du personnel du Prestataire, les interventions qualifiées "à caractère prioritaire " doivent être immédiate à compter du constat de l'incident.

Les interventions qualifiées "sujets stratégiques " doivent être réalisées en moins de 30 minutes suivant la demande d'intervention.

Les interventions qualifiées "sujets urgents" doivent être rapides : moins de une heure suivant la demande d'intervention.

Les interventions qualifiées "sujets non urgents" doivent intervenir dans les 48 heures suivant la demande d'intervention, sauf stipulation particulière du SATPN qui autoriserait un délai

supplémentaire.

Pour les interventions non urgentes demandées dans la dernière heure de vacation ou en dehors des heures de vacation, les dépannages peuvent être réalisés lors de la période de vacation suivante.

Il est rappelé que le personnel du Prestataire est tenu de vérifier la présence d'alarmes sur les dispositifs de supervision sur site (GMAO, Alarmes techniques, superviseurs ou autres systèmes d'exploitation). L'intervention correspondant à une alarme doit être réalisée dans l'heure qui suit le signalement du défaut par le dispositif de supervision.

En fin de vacation du personnel de permanence du Prestataire, l'ensemble des interventions qualifiées "sujets stratégiques" et "sujets urgents" doit être réalisé même si cela conduit le personnel du Prestataire à augmenter la durée de sa vacation. Cette augmentation de durée n'entraîne aucun surcoût pour Le SATPN.

4.1.1.4.3 Dépannages pendant les heures de présence sur site du personnel du prestataire

Durant les périodes de présence sur site du personnel du Prestataire, les dépannages qualifiés "sujets stratégiques " doivent être réalisés en moins de trente (30) minutes suivant l'intervention.

Les dépannages qualifiés "sujets urgents" doivent être réalisé en moins d'une (1) heure suivant l'intervention.

Les dépannages qualifiés "sujets non urgents" doivent être réalisés dans les quarante-huit (48) heures suivant l'intervention, sauf stipulation particulière du SATPN qui autoriserait un délai supplémentaire.

En fin de vacation du personnel de permanence du Prestataire, l'ensemble des dépannages qualifiés "sujets stratégiques" et "sujets urgents" doit être réalisé même si cela conduit le personnel du Prestataire à augmenter la durée de sa vacation. Cette augmentation de durée n'entraîne aucun surcoût pour Le SATPN.

4.1.1.4.4 Interventions et dépannages en dehors des heures de présence sur site du personnel du Prestataire

En dehors des heures de présence sur le site du personnel du Prestataire, ce dernier intervient sur astreinte selon les modalités définies en Astreinte.

4.1.1.4.5 Réparations et remises en état définitive

Dans le cadre de la partie forfaitaire du contrat, le Prestataire doit la main d'œuvre pour l'ensemble des réparations hors grosses réparations. Sont réputées comme grosses réparations, les interventions de 5ème niveau telles que définies par la norme NF X 60-000 étant précisé qu'au titre du présent contrat la notion de " biens " figurant dans la norme susvisée s'applique pour des éléments, composants, mécanismes, sous-systèmes, unités fonctionnelles, équipements ou systèmes. Au titre des opérations du 1er au 4ème niveau inclus, le Prestataire

doit au titre de la partie forfaitaire du contrat :

- Les coûts de main d'œuvre
- Les fournitures des pièces : de rechange, de fonctionnement et d'usure, dans la limite du seuil de 150€ HT/unité fixé au présent CCTP

Le Prestataire formule si nécessaire, des propositions en vue d'assurer la remise en état ou le remplacement des matériels indispensables à un fonctionnement régulier des installations si ces derniers ne sont pas pris en charge dans le cadre du présent contrat. Dans ce cas précis, le délai de remise en état définitive est suspendu entre la remise formalisée des propositions au SATPN et la réception d'un ordre de service émis par Le SATPN.

Le cas échéant, le prestataire transmet un chiffrage (comprenant le délai d'exécution) afin de remettre l'installation en état définitif de fonctionnement. La remise en état définitive s'entend comme la remise en état permettant de retrouver toutes les spécifications initiales.

Après validation du chiffrage par le maître d'ouvrage, notifié par écrit, le délai de remise en état définitif doit être réalisé conformément à la proposition du prestataire, sauf cas de force majeure.

Les réparations nécessitant l'usage de pièces détachées non incluses dans la partie forfaitaire de l'accord-cadre doivent faire l'objet, pour la partie pièces détachées, d'une facturation suivant le Bordereau de Prix Unitaires (B.P.U.) ou justificatif du prix fournisseur ou catalogue, avec un accord préalable et indispensable du SATPN.

4.1.1.4.6 Délai de remplacement – règle générale

Pour toute réparation ou tout remplacement mettant en cause du matériel normalement en stock, les délais pour les réparations ou remplacements sont identiques à ceux indiqués pour les dépannages. En cas de rupture de stock, la responsabilité du Prestataire est pleine et entière.

Si une remise en état nécessite le retour des matériels chez le constructeur ou le réparateur, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des retards ou des troubles indépendants de sa volonté qui en découleraient.

Dans ce cas et pour tout remplacement de matériel non détenu normalement en stock, le Prestataire dispose d'un délai de quatre (4) heures ouvrées pour prendre toutes les dispositions nécessaires auprès des fabricants, fournisseurs ou réparateurs de matériels en vue d'un approvisionnement le plus rapide possible. Il indique par écrit au SATPN, à l'issue de ce délai, toute information utile et notamment le délai d'approvisionnement et le coût des matériels (si hors B.P.U.).

Il revient au prestataire de prendre toutes les mesures nécessaires pour respecter ce délai, comme par exemple (liste non exhaustive) :

- Constitution d'un stock ;
- Contractualisation avec les fabricants pour mise à disposition des pièces de rechanges sur demande dans les délais impartis...

L'installation des matériels en remplacement doit intervenir sous quatre (4) heures ouvrées après livraison chez le Prestataire ou chez Le SATPN.

Toutefois, le Prestataire doit étudier en coordination avec Le SATPN, toute solution provisoire permettant d'assurer le fonctionnement minimum de l'installation considérée.

Le délai de remise en état définitif d'un "**sujet stratégique**" ne saurait pas excéder **vingt-quatre (24) heures** suivant la demande d'intervention.

Le délai de remise en état définitif d'un "**sujet urgent**" ne saurait pas excéder **quarante-huit (48) heures** suivant la demande d'intervention.

Le délai de remise en état définitif d'un "**sujet non-urgent**" ne saurait pas excéder **soixante-douze (72) heures** suivant la demande d'intervention, sauf stipulation particulière du SATPN qui autoriserait un délai supplémentaire.

Le prestataire devra prendre toutes les dispositions contractuelles nécessaires auprès des fournisseurs afin de garantir les délais précédemment indiqués. Le coût éventuel de ces dispositions contractuelles permettant une mise à disposition rapide des matériels sera à la charge du prestataire. Le SATPN pourra demander de justifier l'ensemble des délais de livraison pour les équipements qu'il juge sensible.

À la suite d'un incident grave imprévisible, sans rapport avec les opérations de conduite, d'entretien ou de maintenance réalisées par le Prestataire, et reconnu comme tel par Le SATPN, le délai de remise en état de l'installation est défini d'un commun accord entre Le SATPN et le Prestataire. Le Prestataire n'est pas tenu responsable pour le non-respect des obligations de résultat dans le secteur concerné par l'incident. Le cas échéant, le secteur concerné fait l'objet d'une communication spécifique à l'attention des occupants, comprenant notamment le jour et l'heure prévisionnels de remise en état/en service.

La responsabilité du Prestataire reste pleine et entière en cas de remise en état ou remplacement provoqué par un défaut de conduite, d'entretien ou de maintenance. Dans ce cas, toutes les conséquences découlant de ce dérangement sont à la charge du Prestataire.

4.1.1.4.7 Remise en service provisoire

Pour certaines installations de production considérées comme stratégiques pour le fonctionnement du site, le Prestataire doit être en mesure de mettre en place des équipements provisoires permettant d'assurer le fonctionnement minimum de l'installation concernée.

La mise à disposition d'une installation de remplacement doit faire préalablement l'objet d'un devis détaillé de la part du Prestataire et d'un ordre de service de la part du SATPN.

Les délais de remise en état provisoire sont fixés comme suit :

" Délai : 6 heures pour les installations prioritaire concernant la production électrique (groupes électrogènes, onduleurs, groupe froid, Armoire de climatisation, TGBT, inverseurs de source, armoires de distribution électrique...).

" Délai : 1 heure pour les installations ne nécessitant pas de remplacement de matériel (hors lot de maintenance).

" Délai : 24H00 après validation écrite du devis transmis par le prestataire si nécessité de mise en place d'équipements provisoires. Les délais pour la transmission des devis par le prestataire

sont fixés à l'annexe 3 " Délais " du CCTP.

4.1.1.4.8 Réparations à caractère prioritaire

Dans les cas d'urgence dûment motivés, mettant en cause la protection ou la sécurité des personnes ou la conservation des biens, le Prestataire a la possibilité de procéder d'autorité aux manœuvres de sécurité, remises en état, réparations ou mises hors service qui s'avèreraient nécessaires.

Son intervention doit être réalisée sous 1 heure, ou immédiatement lorsque son personnel est présent sur le site, à compter du constat de l'incident, faute de quoi sa responsabilité est engagée en cas d'aggravation de la situation.

Dans la mesure du possible, Le SATPN est prévenu immédiatement avant l'intervention. Ou, à défaut, l'information est donnée par les voies de communication les plus rapides, immédiatement après l'intervention.

4.1.1.5 GAMMES DE MAINTENANCE ET PERIODICITES

(Voir annexe gammes de maintenance).

Les opérations et les périodicités de maintenance visées sont à considérer comme un programme de maintenance ou d'entretien minimum. Ces programmes ne sauraient en aucun cas être considérés comme exhaustifs, le Prestataire ayant à charge de réaliser l'ensemble des opérations de maintenance et l'entretien nécessaires à la parfaite conservation des installations et ouvrages conformément aux notices d'entretien des constructeurs, à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art, dans la limite de la maintenance de Niveau 1 à 4.

Les gammes de maintenance ne pouvant être établies dès la notification de l'accord-cadre, le prestataire sera tenu de remettre au SATPN, au plus tard un (1) mois après la prise d'effet, une gamme de maintenance précise pour chaque type d'équipement qu'il prend en charge dans le cadre de l'accord-cadre.

La réalisation des prestations d'organisation et de coordination obéit également et prioritairement à la réglementation. Lorsque des prescriptions apparaissent dans le CCTP, ces prescriptions s'entendent comme un programme minimum ; le prestataire se devant dans tous les cas de respecter la réglementation, les préconisations constructeurs et les règles de l'art.

Si toutefois le prestataire entendait mettre en œuvre des gammes de maintenance dérogeant aux prescriptions des notices d'entretien des constructeurs, il s'oblige :

- d'une part à en avertir formellement Le SATPN lors de la remise des gammes de maintenance au SATPN visée ci-dessus, ce dernier pouvant s'opposer à l'aménagement de la gamme proposée ;
- d'autre part à garantir Le SATPN, sans discussion ni réserve, de tout refus de prise en garantie par un constructeur du fait de la non mise en œuvre des gammes prescrites ;
- enfin, à garantir, en dépit de la mise en œuvre de gammes de maintenance dérogeant aux préconisations des constructeurs, la durée de vie attendue des équipements et installations en cause

4.1.2 ASTREINTE TECHNIQUE

4.1.2.1 ASSISTANCE OPERATIONNELLE 24/24 ET ASTREINTE

Le Prestataire devra assurer 24 heures / 24 et 7 jours / 7 une assistance opérationnelle qui consiste en :

- La réception des appels et demandes des utilisateurs, du SATPN ou de son représentant,
- La réception et prise en charge des télétransmissions d'alarme technique,
- La mise en œuvre des actions correspondantes,
- Le retour d'informations sur la programmation, la réalisation et la clôture des interventions.

Dans le cadre de l'assistance opérationnelle, le Prestataire a l'obligation de prendre en compte tous les appels des utilisateurs et du SATPN ou de son représentant, et d'en assurer la traçabilité dans la plate-forme collaborative de gestion des interventions dédiée à l'immeuble.

Les personnels intervenant en astreinte devront être en mesure d'assurer à minima les opérations de sécurisation et de maintenance de niveau 2. (Voir chapitre 1.2.4.1)

4.1.2.2 RECEPTION ET TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS (DANS TOUS LES CAS ASTREINTES COMPRISES)

Le prestataire doit assurer la réception, la prise en compte et le traitement des demandes du SATPN qu'il s'agisse :

- de désordres sur les installations objet du présent accord-cadre ;
- de demandes d'informations diverses sur les installations ou prestations ;
- de traitement d'observations émises par un organisme de contrôle agréé par l'état ou un bureau d'étude technique spécialisé missionné par Le SATPN ;
- de demandes de devis pour des travaux ou prestations non incluses au forfait ;
- de demandes d'intervention.

Plus particulièrement, le rôle du prestataire se décomposera de la manière suivante :

- prise en compte de la demande ;
- qualification de la demande ;
- mise en œuvre des solutions (en fonction des termes de l'accord-cadre) ;
- information aux demandeurs ;
- réalisation des actions nécessaires ;
- enregistrement des acquits (tâches réalisées) ;
- réalisation des relances si nécessaire.

Le prestataire devra être en mesure d'assurer une parfaite traçabilité des demandes et des actions entreprises (y compris urgence : à posteriori) dans la GMAO dédiée à l'immeuble.

Par ailleurs, Le SATPN pourra demander au prestataire de procéder à des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des actions correctives réalisées. Ces enquêtes se feront sur la base d'un questionnaire proposé par le Prestataire ou élaboré en commun par Le SATPN et le Prestataire.

4.1.2.3 SERVICE D'ASTREINTE

En dehors des périodes de présence du personnel du prestataire sur site en heures ouvrées, ainsi qu'en heures non-ouvrées, le Prestataire assure 24 heures / 24 et 7 jours / 7 un service d'astreinte chargé de prendre les mesures en cas d'incident sur les installations ou de demande d'intervention.

Le délai maximum d'intervention de l'astreinte est : d'une (1) heures sur des sujets à caractère prioritaire et sur des sujets stratégiques et de deux (2) heures sur les sujets urgents. L'intervention est reportée en heures ouvrées pour des sujets non urgents.

Ces délais s'entendent à partir de :

- l'appel téléphonique du SATPN ou de son représentant, vers le service d'astreinte,
- l'enregistrement d'une demande d'intervention sur la plate-forme de gestion des demandes,
- la réception d'une télétransmission d'alarme technique.

Le principe de traçabilité des demandes et des actions pour le service d'astreinte doit être mis en place par le prestataire et les informations devront être reportées systématiquement dans la GMAO.

Aucune dérogation à ce dispositif et à ces contraintes n'est accordée au prestataire.

Le personnel chargé d'intervention et d'astreinte sera capable de prendre les mesures conservatoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit, et devra intervenir ou faire intervenir du personnel qualifié dans les délais prescrits.

Le personnel chargé d'intervention et d'astreinte dépêché sur site devra disposer **d'une connaissance parfaite du site, des qualifications, des habilitations, de l'outillage et des moyens en adéquation avec l'objet de l'intervention.**

Des périodes de sensibilisation au site seront à prévoir avant toute prise d'astreinte pour le personnel non permanent du site. Un registre journal sera à mettre en place pour tracer la réalisation de ces sensibilisations.

Le SATPN ou son représentant devront pouvoir joindre à tout moment et quelle que soit l'heure ou le jour le responsable de l'astreinte et disposer des coordonnées des responsables hiérarchiques joignables en escalade.

Le prestataire s'engage à fournir, au plus tard un (1) mois après la date de notification de l'accord-cadre, le schéma opérationnel et fonctionnel de l'astreinte qu'il propose, qui doit s'appliquer à tous les lots gérés au présent accord-cadre.

Le prestataire devra également fournir l'ensemble des qualifications et habilitations des intervenants susceptibles d'intervenir dans le cas de l'astreinte. Il ne sera pas toléré qu'une personne non qualifiée et non représentée dans le schéma organisationnel intervienne.

Le prestataire ne pourra se prévaloir en aucun cas de devis de régularisation, ni de facturation suivant le type de panne dans le cadre de l'astreinte, même en cas de mauvaise action d'un personnel du SATPN ou de mauvaise utilisation d'un équipement technique (hors acte de

malveillance avérée).

4.1.3 DEMARCHE « HQE »

4.1.3.1 Enjeux contractuels :

Enjeux HQE :

Obtenir éventuellement à terme la certification HQE Exploitation, par le développement d'actions concrètes sur les 14 cibles selon leur classement (base, performant, très performant),

Enjeux environnementaux :

Les enjeux portent notamment sur les points suivants :

- Préserver la ressource naturelle en eau :
 - ✓ Limiter la pollution de l'eau.
 - ✓ Limiter la consommation d'eau.
- Limiter la consommation d'énergie.
- Préserver la santé :
 - ✓ Limiter l'utilisation de produits nocifs, toxiques, irritants ou allergènes (voire cancérigènes), par contact ou inhalation ; ce risque peut aussi bien toucher le personnel du Prestataire que les occupants présents dans les locaux.
 - ✓ Utiliser du matériel optimisant l'hygiène.
 - ✓ Assurer la sécurité : Le personnel du Prestataire utilise des produits et du matériel (notamment électrique ou de mécanisation des opérations) susceptibles de provoquer des accidents ; par ailleurs, quand le Prestataire intervient alors que les occupants sont présents sur site, il doit veiller à ne pas provoquer d'accident ou de nuisances pour ces derniers.
- Limiter la consommation de ressources rares et la pollution dues aux emballages et aux sacs poubelle ; optimiser leur gestion afin de :
 - ✓ Limiter la production de déchets.
 - ✓ Limiter les impacts environnementaux liés à la production des emballages et des sacs poubelles (consommation de matières premières, d'énergie...).
- Participer à la mise en œuvre du tri sélectif, à la valorisation et à la mesure de la production de déchets du site.

Enjeux sociaux :

- Développer les compétences du personnel.
- Favoriser éventuellement le travail de personnes connaissant des grandes difficultés pour trouver un emploi (insertion).

4.1.3.2 Environnement et HQE :

- Le marché s'inscrit dans l'exercice global des prestations toutes spécialités et prestations confondues, dans la volonté du Client de respect des exigences « Haute Qualité Environnementale » dans une perspective de développement durable. Le Prestataire s'engage ainsi à la mise en œuvre, dans le cadre de l'exécution de sa mission, d'une démarche visant à envisager ses actions sous l'angle complémentaire de la préservation de l'environnement.
- La démarche environnementale intégrera des procédures d'action, de prévention et de contrôle relatives aux cibles suivantes (parmi les quatorze cibles définies pour le management environnemental), dans le cadre des activités du prestataires en relation avec le périmètre du marché :

CIBLES HQE				
Maîtrise des impacts sur l'environnement extérieur	Eco-gestion	4	Gestion de l'énergie (optimisation de l'utilisation pour le chauffage, l'électricité,... ; énergie renouvelable ; rendement,...).	
		5	Gestion de l'eau (utilisation de l'eau pluviale, recyclage,...).	
		6	Gestion des déchets d'activité (gestion optimisée, minimisation,...).	
		7	Gestion de l'entretien et de la maintenance (aisée et peu énergivore).	
Création d'un environnement sain et confortable	Confort	8	Confort hygrothermique (ventilation, température, hygrométrie,...).	
		9	Confort acoustique (émission, isolation).	
		10	Confort visuel (ambiance, esthétique, ergonomie, lumière naturelle,...).	
		11	Confort olfactif (émission, ambiance,...).	
	Santé	12	Conditions sanitaires des espaces (entretien,...).	
		13	Qualité de l'air intérieur (ventilation, ...)	
		14	Qualité de l'eau (origine, recyclage,...)	

Energie	Comptages et consommations	Eau	Comptages et consommations d'eau potable
	Performance des installations		Mise en œuvre de solutions économes et récupération (pluvial)
	Efficacité de l'automatisation, de la régulation, de la gestion technique centralisée		Infiltration, rétention, pollution des eaux pluviales
	Substitutions d'énergie et part de couverture des besoins		Quantification des rejets (eaux usées)
	Quantification des rejets (effet de serre)		Assainissement (traitement, épuration)
Confort hygrothermique	Suivi des températures et hygrométries ambiantes	Confort visuel	Mesures tous usages
	Dispositions spécifiques été / inter-saison / hiver		Equilibre des luminances et rendus de couleurs
	Optimisation de la gestion (inertie, facteur solaire, ventilation,...)		
Confort acoustique	Contrôle des installations	Confort olfactif	Contrôles et choix de produits
	Emergence par rapport au bruit résiduel et isolation		Renouvellement d'air et traitements spécifiques de zones (déchets,...)
Déchets	Qualification, quantification, valorisation	Conditions sanitaires	Dispositions internes
	Collecte, stockage, tri, enlèvement		Contrôles des zones spécifiques (sanitaires, déchets,...)
Prestations effectuées	Optimisation des moyens	Qualité d'air	Contrôles des pollutions externes (allergènes) / internes (pollutions, légionellose,...)
	Effets environnementaux et sanitaires des procédés		Efficacité de la filtration
	Sécurisation, contrôles de fuites, neutralisation des pollutions		
	Accessibilité aux installations, respect des occupants	Qualité d'eau	Dispositions de disconnexion
	Maîtrise des produits de traitements et produits dangereux		Maîtrise de l'eau non potable
	Conformité et contrôles réglementaires		Contrôles

4.1.4 GESTION DES ENERGIES

Dans le cadre de la conduite et de la maintenance des installations précédemment définies, le prestataire propose et met en œuvre l'ensemble des actions nécessaires permettant d'optimiser la consommation des énergies et des fluides liés au fonctionnement :

- des équipements et installations dont il a la charge,
- mais aussi des prises de courants et des points de puisages situés dans l'ensemble des locaux (locaux techniques, services, parties communes, etc.).

A ce titre, en complément des opérations d'entretien et de réglage effectuées sur les matériels, le prestataire s'engage à accompagner Le SATPN, pour prendre toutes les mesures nécessaires permettant d'atteindre les objectifs de consommation en énergies et fluides du site, et notamment à :

- effectuer les relevés des compteurs autant de fois que nécessaire ;
- analyser la répartition des consommations en fonction des compteurs divisionnaires à disposition, et évaluer les consommations sous forme de tableau et de graphique ;
- analyser les puissances atteintes afin de proposer des optimisations de puissances souscrites,
- utiliser au mieux les outils de suivi des consommations existants (sur la GTB notamment) et participer activement à leur amélioration, en proposant notamment au SATPN des compléments de comptages et sous-comptages ;
- définir les moyens techniques à mettre en œuvre afin de corriger les éventuelles dérives, et chiffrer des coûts correspondants ;
- dans le cadre des objectifs fixés et au-delà, mener toutes actions propres à améliorer les performances énergétiques des installations dont il a la charge, par l'adaptation permanente des conditions de fonctionnement des équipements, à l'utilisation des bâtiments et aux conditions atmosphériques ;
- réagir immédiatement auprès du SATPN en cas de situation particulière ou de comportement des occupants conduisant à des consommations énergétiques anormales, (préciser les critères d'une consommation anormale -non pris en compte) ;
- mettre en place les documents de suivi de la gestion des énergies et des fluides, les tenir à jour et les faire évoluer en fonction des besoins. Ces documents comprendront des tableaux et des graphes comparatifs, année par année, bâtiment par bâtiment, considérant les objectifs fixés, et obligatoirement commentés. Ils seront inclus aux rapports mensuels, trimestriels et annuels d'activités ;
- assister Le SATPN dans le suivi des dépenses d'énergies et de fluides, en contrôlant, sur les factures des fournisseurs, la concordance entre les relevés de consommation effectués par ses soins et ceux des fournisseurs d'énergies et de fluides, en intégrant ensuite l'aspect financier (évolution du coût des énergies et fluides) dans les documents de suivi qu'il établit, et en attirant l'attention du SATPN, en cas d'évolution non conforme aux objectifs fixés (effet prix X effet

quantité) ;

- proposer au SATPN, par l'analyse de l'évolution des consommations et des puissances atteintes, une simulation d'optimisation de l'accord-cadre de fourniture. Et formuler des recommandations précisant les éventuelles opportunités de négociations, d'avenants ou de modifications contractuelles avec les fournisseurs.

L'ensemble de ce dispositif est mené dans le cadre de la haute qualité environnementale des prestations désirée par Le SATPN. Il pourra donc être complété, au cours du présent contrat, en considération de démarches environnementales et notamment des « cibles », au sens de la démarche « HQE Exploitation », que Le SATPN se sera fixé pour objectifs, et des particularités des bâtiments.

Le SATPN conserve la maîtrise des recommandations du Prestataire. Il doit confirmer son accord sur l'application d'une éventuelle recommandation. En cas d'accord, il autorise le Prestataire à vérifier la bonne réalisation des préconisations.

Pendant la phase de prise en charge, avec comme base l'historique des consommations des 4 dernières années, le Prestataire doit donc proposer et réaliser les actions nécessaires à la mise en place d'une gestion des énergies et des fluides performants et répondant autant que possible aux attentes décrites dans le présent contrat. Il doit mener ces actions et proposer au SATPN, à la fin de cette phase, des objectifs de consommation pertinents pour la première année.

4.1.4.1 MAITRISE DES CONSOMMATIONS

Les objectifs de consommation portent sur les consommations d'énergies et de fluides relevées sur les compteurs et sous-compteurs alimentant les installations prises en charge par le prestataire, mais aussi les prises de courants et points de puisages situés dans l'ensemble des locaux.

Les objectifs de consommation sont fixés de manière concertée entre le Prestataire et le représentant du SATPN.

Les consommations d'électricité, d'énergies et d'eau de ville :

Les valeurs de ces objectifs sont définies chaque année d'un commun accord entre Le SATPN et le Prestataire, à l'issue de la phase de prise en charge puis en fin d'année pour l'année suivante, sur la base de propositions faites par le Prestataire.

L'atteinte des objectifs étant partiellement conditionnée à des paramètres (climatiques par exemple) indépendants de l'action du Prestataires et non connus en début d'année, il sera prévu d'ajuster ces objectifs, en plus comme en moins, en considération de tels paramètres variables. Pour l'établissement de ces objectifs, le Prestataire transmet, au plus tard le 1er décembre, des propositions d'objectifs de consommations pour l'année à venir, objectifs dont le niveau de détails a été préalablement fixé par Le SATPN.

Pour établir ces propositions, le Prestataire :

- tient compte des conclusions du suivi des consommations des années précédentes,
- tient compte des modifications d'installation réalisées l'année précédente, notamment celles visant à économiser les énergies,

- prend en compte les événements connus en début d'année et pouvant avoir un impact sur les usages en cours d'année (inoccupation de locaux, travaux, etc.),
- utilise les paramètres lui semblant pertinents s'il estime que ces paramètres peuvent influencer sur les consommations.

Une fois les objectifs annuels fixés et suite à la validation par Le SATPN, le Prestataire définit les objectifs de consommation mensuelle.

En complément, pour l'électricité, il est imposé au Prestataire d'intervenir auprès du SATPN en cas d'atteinte des seuils des puissances souscrites et en cas de consommation excessive de puissance réactive.

4.1.5 CONTROLES REGLEMENTAIRES

4.1.5.1 GENERALITES

Le prestataire doit l'ensemble des contrôles et maintenance réglementaires obligatoires autres que les contrôles obligatoires par organismes agréés par l'Etat. Il s'agit notamment :

- « des contrôles prévus dans les articles du présent CCTP propres à chaque corps d'état ou domaine d'intervention ;
- » des contrôles des grandeurs physiques (électriques, mécaniques, etc.) qui peuvent être relevées sur des installations ;
- «des essais d'alarmes techniques locales et centralisées ;
- » des contrôles des niveaux de bruit émis par les appareils, en périodes diurnes et nocturnes aussi souvent que nécessaire ;
- « de tous les contrôles et les maintenances prévus par la réglementation ou recommandés par les fabricants, constructeurs, associations diverses ou organismes publics.

La fréquence de ces contrôles doit correspondre d'une part au minimum réglementaire et, d'autre part, au minimum technique permettant d'assurer aux installations un fonctionnement sans défaut.

Il appartiendra au prestataire de reporter le résultat des différents contrôles, maintenances et vérifications sur les documents réglementaires (registres de sécurité, carnets d'entretien, etc.) et dans l'outil GMAO. Les rapports correspondants sont classés sur site et tenus à la disposition du SATPN.

Certains contrôles et vérifications techniques périodiques obligatoires sont réalisés par un organisme agréé par l'Etat missionné par le SATPN. Le prestataire doit, dans le cadre de la partie forfaitaire, la planification, l'organisation l'accompagnement et le suivi de ces prestations y compris les levées de réserves.

4.1.5.2 ORGANISATION DE CONTROLES

Les prix forfaitaires associés aux missions et prestations confiées au Prestataire intègrent le fait que le prestataire met tout en œuvre pour l'organisation des contrôles. Il s'assure au préalable de la confirmation de présence des différentes parties prenantes (prestataires mainteneurs etc.) nécessaires aux rendez-vous pour avoir accès (ou obtenir les accès) aux équipements et

installations qu'il vérifie ou contrôle.

Les prix forfaitaires incluent par ailleurs toutes les démarches inhérentes liées à la collecte des éléments afin d'effectuer les visites.

A la signature du marché, le Prestataire listera tous les intervenants en contrat sur l'immeuble et leurs coordonnées afin de pouvoir les contacter par mail et téléphone dans le cadre des futures visites. Chaque année, ces informations sont mises à jour par le Prestataire avec l'aide du personnel SATPN.

Un rapport ne pourra être remis vierge ou incomplet, par suite du fait que le Prestataire n'ait pas pu avoir accès aux installations ou que partiellement. La mission concernée ne pourra être facturée.

Une visite devra être alors reprogrammée.

4.1.5.3 MOYENS

Il appartient au Prestataire de disposer et de mettre en œuvre les moyens en personnels et en matériels y compris en logiciels nécessaires à l'exécution des prestations qui lui sont demandées dans le cadre du contrat.

Il doit donc déplacer les techniciens avec les compétences requises (qualifications, habilitations, certifications), au fur et à mesure des besoins.

Il doit être également en mesure de fournir les outillages traditionnels et spécifiques, les instruments de mesure, les moyens de levage, la logistique d'accompagnement du service (véhicules, moyens de communication tels que téléphone portable, téléphone fixe, ligne ADSL, etc.) et les outils informatiques nécessaires.

4.1.5.4 CONTENU DÉTAIL DES LIVRABLES DANS LA CADRE DE LA MISSION RELATIVE AUX CONTROLES REGLEMENTAIRES

Livrables dus par le Prestataire :

Les spécificités sur la mise à disposition des livrables sont les suivantes :

« La fourniture annuelle d'un planning des contrôles à transmettre avant le 1er décembre de chaque année. »

L'envoi d'un rapport de synthèse présentant les non-conformités, les niveaux de criticités sur les installations et équipements de L'immeuble concerné et le plan de levée de réserves.

Le délai de remise du rapport de synthèse est de 5 jours ouvrés à compter de la réception du rapport de l'organisme de contrôle (hors délais imposés par les analyses en laboratoire et hors demande spécifique et urgente du SATPN).

4.1.5.5 SUIVI DES OBSERVATIONS DES RAPPORTS DE L'ORGANISME AGRÉÉ

Le Prestataire disposera d'un délai d'un mois à compter de la date de réception du rapport de l'organisme de contrôle pour traiter les observations formulées par cet organisme concernant les

installations dont il a la charge.

Le traitement consiste à :

- Réaliser toutes les actions correctives nécessaires qui entrent dans la partie forfaitaire du Contrat.
- Établir les devis détaillés pour les actions correctives ou d'amélioration qui n'entreraient pas dans la partie forfaitaire du Contrat.
- Fournir au SATPN un rapport de synthèse avec par anomalie : la date d'intervention pour les actions réalisées (forfait) et la référence du devis avec son montant pour les autres actions à mener (à bon de commande).

A l'issue d'un rapport de levée des réserves devra être transmis au représentant du maître de l'ouvrage, celui-ci sera identifié du nom du prestataire qui a levé la réserve, daté et signé.

4.1.6 PRESTATIONS À BON DE COMMANDE EN MAINTENANCE CORRECTIVE

4.1.6.1 GÉNÉRALITÉS

Les remplacements d'équipements ou des éléments d'équipements sur les installations objet du Contrat ne sont facturés que pour les fournitures d'un montant unitaire supérieur au seuil défini au présent CCTP, la main-d'œuvre étant incluse dans la partie forfaitaire du Contrat à l'exception des grosses réparations et sauf dispositions contraires dans les articles spécifiques aux corps d'état. Sont réputées comme grosses réparations, les interventions de 5ème niveau.

Par mesure de standardisation, Le SATPN peut demander le remplacement d'équipements par des matériels de fonctionnalités similaires mais de marques et/ou de types différents. La liste de ces équipements sera communiquée au fur et à mesure des besoins.

Les travaux d'amélioration ou de grosses réparations seront exécutés sur la base des dispositions du présent CCTP. Le Prestataire doit également se conformer aux prescriptions complémentaires qui lui sont indiquées par Le SATPN, soit sur la base de Cahiers des Charges spécifiques remis au Prestataire avant transmission de son devis, soit au cours des réunions de coordination.

Le SATPN peut décider de commander des travaux au Prestataire ou à une autre entreprise, sans avoir à justifier son choix. Lorsque Le SATPN confie à des tiers des travaux sur des installations ou équipements inclus dans le périmètre du Contrat ou pouvant avoir un impact sur ceux-ci, il s'oblige à en informer le Prestataire. Aucune responsabilité contractuelle du Prestataire ne pourra être recherchée quant aux manquements constatés et avérés sur ces travaux ou consécutifs à ces travaux.

En cas de travaux importants portant sur un ou plusieurs équipements, Le SATPN procédera à une Consultation à laquelle le Prestataire participera.

A l'issue du choix de l'Entreprise attributaire des travaux objet de cette consultation, et si l'attributaire est une Entreprise différente du Prestataire, l'installation ou le périmètre concerné est exclu du Contrat jusqu'à la réception des travaux.

Le Prestataire est informé de l'(des) équipement(s) concerné(s), par courrier recommandé avec

accusé de réception, quinze (15) jours avant la date de démarrage des travaux,

Le Prestataire, dûment convoqué, assiste à un état des lieux avant travaux et à la réception des travaux par Le SATPN, et fait part immédiatement au SATPN des réserves éventuelles pouvant affecter l'exécution des Prestations.

Durant cette période d'exclusion de l'installation ou du périmètre, la facturation correspondant à l'(aux) équipement(s) dont il s'agit, est bien évidemment également interrompue, au prorata temporis.

En outre, à la réintégration des équipements concernés dans le Contrat, le prix forfaitaire de maintenance annuel de ces équipements pourra être revu.

4.1.6.2 PRESTATIONS SUR COMMANDE HORS CONTRAT

En cas de projet de travaux ou de prestations hors contrat ou d'incident nécessitant ce type d'intervention, le Prestataire établit une proposition technique et financière détaillée.

Cette proposition inclut toutes les prestations de dépose des équipements existants, de livraison, de manutention, de bardage sur chantier et d'installation du nouveau matériel, d'évacuation aux décharges publiques du matériel déposé, ainsi que tous travaux annexes éventuels tels que protection des parois dans les locaux traversés lors des manutentions, dépose et repose des plaques de faux plafond, raccordement sur les installations du nouveau matériel, et nettoyage des éléments et zones impactées par les travaux.

Cette liste n'est pas limitative, Le SATPN, lorsqu'il commande les travaux, n'ayant à prévoir aucune autre intervention sur les divers ouvrages du site concerné. Lorsque les travaux sont terminés, un procès-verbal de réception ou un certificat de fin de travaux est établi. Les documents d'ouvrage exécutés (DOE) doivent être transmis dans le mois qui suit la réception.

Les travaux hors contrat sont décidés par Le SATPN et font l'objet de bons de commande.

Si les travaux sont nécessités par un défaut d'entretien du Prestataire, celui-ci doit immédiatement et sans délai assurer les travaux de remise en état et aux normes rendus nécessaires, à ses frais, quelle qu'en soit l'importance, sauf cause exonératoire de responsabilité telle que visée au CCAP

4.1.6.3 RÉPERCUSSION DES TRAVAUX SUR LE CONTRAT

Le Prestataire est autorisé à présenter un projet d'avenant au Contrat lorsque l'étendue des travaux réalisés est telle qu'elle implique une modification en plus ou en moins des prestations forfaitaires.

Le SATPN étudie la proposition du Prestataire et peut, soit l'accepter en l'état, soit la modifier s'il estime qu'elle est insuffisante ou excessive, soit la refuser s'il estime qu'elle n'a pas de raison d'être.

La proposition doit, en tout état de cause, être détaillée en nombre d'heures, taux horaire, et définition des prestations prises en compte en justification de la demande. Les Annexes du

CCTP sont révisées en conséquence et jointes au projet d'avenant.

4.1.6.4 PRIX ET ACHAT DES PRESTATIONS À BON DE COMMANDE

Ces Prestations à bon de commande sont réglées :

- Sur présentation de facture établie après exécution de prestations conformément à la commande correspondante et conformément au devis présenté.
- Sur présentation de la liste détaillée des fournitures de pièces de maintenance de niveaux 1 à 4, d'un montant unitaire supérieur à 150 € HT et figurant sur l'annexe « Bordereau de Prix unitaires de pièces détachées » validés par Le SATPN, pour Commande de régularisation préalablement à la facturation.

Dans tous les cas, une copie de la commande et un exemplaire de la fiche d'attachement doivent être impérativement joints à la facture.

Pour chaque fourniture de pièce de maintenance de niveaux 1 à 4 ne figurant pas à l'annexe « Bordereau de Prix unitaires de pièces détachées » du CCTP, Le Prestataire sollicitera Le SATPN avec toutes les pièces justificatives, pour un accord écrit.

Le prix des prestations à bon de commande est déterminé selon les modalités ci-après :

Les prestations sur bordereau sont rémunérées en fonction des unités d'œuvre et des prix unitaires des pièces indiqués en annexes. Dans aucun cas il ne sera facturé de frais complémentaires, les prix indiqués sont réputés comprendre l'ensemble des frais inhérents à la prestation considérée.

Les prestations de main d'œuvre correspondant aux opérations de maintenance de niveau 5, sont rémunérées en fonction du temps d'intervention, aux taux horaires unitaires indiqués dans l'annexe au CCTP. La main-d'œuvre associée aux opérations de maintenance de niveaux 1 à 4 est incluse aux prestations forfaitaires. En aucun cas il ne sera facturé de frais de déplacement. Les charges afférentes à ce poste seront intégrées aux taux horaires unitaires.

4.1.6.5 PRÉSENTATION DES DEVIS

Les devis concernant les prestations à bon de commande devront être détaillés qu'ils soient établis sur demande du SATPN ou à l'initiative du Prestataire en conformité avec le CCAP.

Le Prestataire devra être en mesure d'adresser les devis par courrier électronique ou les mettre à disposition sur la plateforme collaborative.

Le SATPN pourra exiger une présentation type et un autre mode de communication des devis.

4.1.6.6 DÉLAIS DE PRODUCTION DES DEVIS ET ESTIMATIONS

Le prestataire fournira sous un délai de 48h les devis et estimations en rapport aux demandes du STPAN.

Ces délais s'entendent à compter de la demande du SATPN.

Il ne pourra être dérogé à la règle ci-dessus qu'avec l'accord préalable du SATPN.

En outre, pour les sujets qualifiés de » stratégiques « ou » urgents » par Le SATPN, le Prestataire devra être en mesure de communiquer une estimation des travaux dans un délai de 4 heures ouvrées.

Ces délais s'entendent à compter de la demande d'un utilisateur ou du SATPN. Il ne pourra être dérogé à la règle ci-dessus qu'avec l'accord préalable du SATPN.

4.1.7 INTERVENTIONS À BON DE COMMANDE

Pour donner suite à réception d'un bon de commande, le Prestataire s'assure de pouvoir convoquer et avoir confirmation de la présence des personnes et sociétés (mainteneurs etc.) nécessaires à son intervention dans les meilleurs délais. Il s'assure par ailleurs d'être capable d'avoir les accès nécessaires (immeubles, installations...) au bon déroulement de la prestation.

Toute demande qualifiée urgente par le SATPN sera traitée de manière immédiate et avec une intervention dans les délais fixés au présent CCTP.

Réception et traitement des demandes et plus particulièrement, le rôle du Prestataire se décomposera de la manière suivante :

- Prise en compte de la demande ;
- Qualification de la demande ;
- Mise en œuvre des solutions (en fonction des termes de l'accord-cadre) ;
- Information aux demandeurs ;
- Réalisation des actions nécessaires (devis à bon de commande etc.).

Le Prestataire devra être en mesure d'assurer une parfaite traçabilité des demandes et des actions entreprises (y compris les urgences a posteriori).

Par ailleurs, le SATPN pourra demander au Prestataire de procéder à des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des actions correctives réalisées. Ces enquêtes se feront sur la base d'un questionnaire proposé par le Prestataire ou élaboré en commun, par le SATPN et le Prestataire.

4.2 INITIATIVES ET PROPOSITIONS D'INTERVENTION

4.2.1 INITIATIVE DES INTERVENTIONS

Sur demande de l'une ou de l'autre des parties, un programme d'exécution des prestations est établi.

Dans le cadre du forfait, le titulaire intervient de sa propre initiative ou sur demande du R.S.E.M. Le titulaire intervient de sa propre initiative ou sur demande du R.S.E.M., et remplace sans facturation supplémentaire, les pièces détachées dont le coût d'achat unitaire au fournisseur compris rabais et remise déduits, attestée par la copie du catalogue fournisseur, est inférieur au

seuil fixé au C.C.A.P.

Lorsqu'en cours d'exécution, il est constaté que des prestations supplémentaires dans le cadre du marché forfaitaire, sont à effectuer ou au contraire que des opérations prévues se révèlent inutiles, le titulaire doit demander l'accord au R.S.E.M. avant toute modification dans l'exécution des prestations. Ces prestations feront, éventuellement, l'objet d'une décision prise par le R.S.E.M., confirmée par un avenant.

4.2.2 PROPOSITIONS D'INTERVENTIONS

Le titulaire informe le R.S.E.M. de tout changement des normes et réglementations, et indique les incidences financières et d'utilisation résultant de la mise en conformité des installations.

Si le titulaire estime que certaines prestations peuvent perturber le fonctionnement normal de l'établissement, il en informe sans délai le R.S.E.M. et lui propose toutes dispositions permettant de réduire la gêne. En l'absence d'accord, le R.S.E.M. a voix prédominante.

De manière générale, avant toute intervention, le Prestataire doit informer en temps utile le SATPN de tout événement susceptible d'occasionner une gêne ou des troubles de jouissance et d'indiquer la durée de ces derniers.

Lorsqu'une intervention a lieu dans des zones ouvertes au personnel, le prestataire doit également informer Le SATPN, afin de définir la date et la durée de l'intervention. Le délai normal d'information de ces derniers ne saurait être inférieur à 5 jours ouvrés.

Le titulaire est tenu de signaler toute non-conformité des matériels, équipements techniques, etc., qu'il a à connaître pour l'exécution de ses prestations, à la réglementation et aux normes en vigueur ou à venir.

4.2.3 INFORMATION DU SATPN

Avant toute intervention, le Prestataire doit informer en temps utile le SATPN de tout événement susceptible d'occasionner une gêne ou des troubles de jouissance et d'indiquer la durée de ces derniers.

Lorsqu'une intervention a lieu dans des zones ouvertes au personnel du SATPN, le prestataire doit également informer Le SATPN, afin de définir la date et la durée de l'intervention. Le délai normal d'information de ces derniers ne saurait être inférieur à 5 jours ouvrés.

4.3 GESTION DU PERSONNEL

Au début du marché, le titulaire prépare et contrôle la liste nominative du personnel amené à intervenir au titre de son marché, pour l'agrément préalable par le R.S.E.M.

Il collecte à cet effet, les documents et renseignements complémentaires demandés par le R.S.E.M. (documents administratifs, certificats divers, photo et pièces d'identité...).

Cette liste, et l'ensemble des documents annexés sont ensuite tenus à jour par le titulaire, et il

est fait mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel et dans la distribution des tâches, notamment en cas d'absence ou de cessation de fonction d'un employé.

Le titulaire complète le registre journalier mentionnant les heures d'entrée et sortie des personnels intervenant dans le cadre du présent marché. Ce registre porte les noms des personnes et entreprises et il peut être consulté à tout moment par le R.S.E.M.

Le titulaire remplace immédiatement le personnel absent ou qui ne donnerait pas satisfaction.

Pendant toute la durée d'exécution de la prestation, l'administration se réserve le droit à tout moment, de récuser les personnels du titulaire qui s'avèreraient inadaptés à l'exécution de leurs obligations, sans avoir à en justifier. Le titulaire doit alors procéder au remplacement des personnels recusés.

Le titulaire vérifie que l'ensemble du personnel d'intervention a bien la qualification correspondante à sa mission, et a une bonne connaissance de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et d'accès données par le R.S.E.M.

4.4 GARANTIES

Le matériel fourni par le titulaire est garanti pendant la durée minimale accordée par le constructeur à compter de sa mise en service. Les carnets de maintenance mentionnent :

la date de prise d'effet de la garantie,
les caractéristiques du matériel avec :

- ✓ Marque et fournisseur,
- ✓ Type et n° de série,
- ✓ Caractéristiques particulières,
- ✓ Coût.

Si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à la durée fixée contractuellement à deux ans, il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation.

Dans ce cas, un rapport sur les motifs de la nouvelle défaillance doit être établi, en indiquant, si nécessaire, les actions prévues pour éviter une autre défaillance.

4.4.1 GARANTIE BIENNALE

Pendant les périodes de garantie dues par les entreprises au titre des marchés de services, le titulaire assiste le R.S.E.M. pour mettre en évidence les défauts, défaillances, malfaçons ou non-façons et faire jouer les garanties. Il est tenu de porter à la connaissance du R.S.E.M. par écrit, l'incidence de tout vice caché qu'il aurait découvert et dès qu'il en a connaissance.

Pendant ces périodes de garantie, il prend toutes dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels et équipements, pour assurer la coordination de leurs interventions et le respect de ses propres obligations contractuelles : réglages ou interventions à la suite

d'incident au titre de la garantie.

4.5 RÉUNIONS D'EXPLOITATION ET DE PILOTAGE, COMPTES RENDUS ET RAPPORTS

Le titulaire doit fournir toutes les informations et tous les documents nécessaires au R.S.E.M. : travaux effectués, personnel présent et temps passé, consommable utilisé...

Le personnel sera dans l'obligation d'émarger l'heure de prise et de dépose des clefs du site auprès du titulaire et/ou du R.S.E.M., lors des prises et fins de service.

4.5.1 REGISTRE DE RONDE

Le registre de ronde porte les observations portées par l'A.R.T. et le chef d'équipe, lors des rondes quotidiennes exhaustives. Sera consigné dans le logiciel de GMAO.

4.5.2 CAHIER DE LIAISON

Le titulaire met en place un cahier de liaison où sont classées les fiches d'observation émanant du R.S.E.M. ou de son représentant. Le chef d'équipe en prend connaissance à chaque prise de poste et valide les travaux effectués. Tous ces informations seront consignées dans le logiciel de GMAO.

4.5.3 COMPTES-RENDUS SPÉCIFIQUES

En cas d'évènement grave et d'intervention ou dépannage à caractère prioritaire, stratégique ou urgent, le titulaire doit rédiger sur simple demande du R.S.E.M., dans un délai maximal de 24 heures, un rapport détaillé décrivant le désordre constaté, ses causes et les moyens d'y remédier. Chaque compte-rendu spécifique comporte au minimum :

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

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

Il doit de plus, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement le R.S.E.M.

4.5.4 COMPTES-RENDUS ET RAPPORTS PERMANENTS

4.5.4.1 *Contrôle qualité*

Le titulaire doit mettre en place un contrôle qualité interne, au minimum mensuel, qui a pour objet de garantir le résultat, en mettant en évidence les points faibles, par une visite approfondie sur un échantillon de locaux et d'équipements.

Le contrôle qualité est effectué par un agent spécialisé du titulaire. Le rapport de visite est remis au R.S.E.M. lors des réunions de coordination mensuelles.

La méthode est décrite par le titulaire dans son offre.

Documents de maintenance

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

Main courante portant sur :

- Les anomalies et difficultés techniques rencontrées,
- Les interventions des sous-traitants

Registre informatique de pannes avec une fiche par équipement important : groupe frigorifique, centrale d'air, onduleur, etc.

Journal de bord par équipement, conservé dans chaque local sur lequel sont consignés :

- la date des visites et interventions avec mention succincte de la nature de l'intervention et les observations formulées,
- les résultats des mesures effectuées, analyses d'eau, analyses diverses selon les recommandations des constructeurs et règles de l'art, et les relevés de compteurs,
- les modifications et travaux effectués,
- les résultats des mesures effectuées, et les relevés de compteurs,
- Registre des équipements de sécurité : alarmes, asservissements, détecteurs...

Cette liste, non exhaustive, peut être complétée par le titulaire ou à la demande du R.S.E.M.

Ces documents sont à présenter sur simple demande et à tout moment, pour consultation, au R.S.E.M. ou toute personne ou organisme ayant reçu son agrément.

A la fin d'une action de dépannage, après remise en route de l'installation, le titulaire rend compte immédiatement au R.S.E.M.

Registre de sécurité

Ce registre, établi et géré en collaboration avec le titulaire et le service de sécurité incendie de l'immeuble est sous la responsabilité du chef d'établissement. Le registre de sécurité sera

présent au niveau du Poste central. Il regroupe l'ensemble des documents relatifs aux installations en relation avec la sécurité des personnes et des biens et nécessaires à une intervention rapide, soit des « pompiers », soit de tout membre du personnel du titulaire d'astreinte, et faisant l'objet du présent marché.

Le titulaire assure la mise à jour du registre de sécurité pour les corps d'état qui le concernent.

4.5.4.2 Rapport mensuel d'activité et d'exploitation

Le Prestataire produira mensuellement un rapport d'activité et d'exploitation. Ce rapport comprendra notamment les présentations et les analyses des éléments suivants :

- les faits marquants du mois, ou les faits qui méritent toute l'attention du SATPN et du Prestataire ;
- un tableau de bord récapitulatif ;
- le planning de présence de l'équipe de maintenance sur site ;
- le suivi des activités d'entretien et de maintenance issues de la base des états issus de la GMAO :
maintenance préventive, corrective interventions en astreinte, etc.

Ces données seront présentées sous forme d'indicateurs avec les seuils définis en termes d'obligations de résultat, les valeurs théoriques, réalisées et les écarts (cf. gestion de la qualité) ;

- le suivi des contrôles obligatoires et des vérifications réglementaires à partir d'une planification annuelle.

Ce suivi intégrera, la nature des opérations, les dates de réalisations, les attestations de traitements, une synthèse des résultats, le suivi des actions à mener, ainsi que s'il y a lieu, toute proposition visant à rétablir la conformité à la réglementation en vigueur et améliorer la qualité et la protection de l'environnement ;

- le suivi des consommations d'énergies et fluides (Année en cours et historique des A-1et A-2) ;
- le suivi des actions en cours ;
- le suivi des devis et commande en cours ;
- le suivi des stocks ;
- les opérations à bon de commande réalisées au cours du mois, ainsi que ce programmées sur le mois à venir ;
- les rapports d'incidents (comptes-rendus circonstanciés de toutes les interventions prioritaires, stratégiques et urgentes) ;
- le suivi des délais de production des documents et pièces administratives ;
- les résultats des autocontrôles, des contrôles contradictoires, et des contrôles qualité ;
- le compte-rendu de visite mensuelle de contrôle ;
- la liste détaillée des certificats de retraitement ou de destruction des déchets nécessitant un mode de retraitement ou de destruction spécifique pour la protection de l'environnement, obtenus au cours du mois ;
- le suivi détaillé des pénalités ;
- toutes autres informations demandées par Le SATPN.

Dans le cadre de la prise en charge de l'accord-cadre, le Prestataire proposera un modèle de rapport pour validation par Le SATPN. Le SATPN pourra imposer une trame ou un modèle de présentation.

Le rapport est remis sur papier et sous format numérique impérativement avant le dix (10) du mois suivant le mois écoulé. Les fichiers associés seront placés dans une arborescence calquée sur le plan du rapport trimestriel, puis transmis au SATPN suivant le même délai.

Le Prestataire produira un rapport d'intervention après chaque intervention qui comprendra un résumé des actions effectuées sur site.

4.5.4.3 Rapport annuel

Un rapport annuel portant sur l'année écoulée (1er janvier année n au 31 décembre année n) sera réalisé par le Prestataire et remis au SATPN, dans le mois qui suit la fin de l'exercice, soit avant le 31 janvier de l'année n+1.

Ce document comprendra pour l'exercice écoulé :

- Une consolidation de l'ensemble des statistiques et suivis mensuels avec les commentaires qui conviennent à leur compréhension et une analyse des points hors norme.
- Un rappel des principaux événements de l'année.
- Point général sur les prestations forfaitaires.
- Le bilan financier des opérations à bon de commande.
- La liste des matériels commandés hors BPU.
- Les mouvements et l'état du stock de pièces détachées, le coût de chacune des pièces et le total et le bilan quantitatif et financier des pièces détachées,
- Le bilan des Dossiers d'Ouvrage Exécutés (D.O.E.), liste, mises à jour effectuées.
- Le bilan des actions dans le domaine du développement durable portant notamment sur :
 - l'optimisation des consommations d'énergie
 - les consommations d'eau
 - les contrôles relatifs à l'hygiène (qualité de l'eau et de l'air, assainissement...) »

la gestion des déchets liés à la prestation « une évaluation de l'impact environnemental de la prestation

- Pour l'exercice à venir, le Prestataire communiquera :

- Un ensemble de propositions visant à réaliser des économies d'énergies (description, évaluation du coût des installations et des économies attendues, calcul du temps de retour).
- Des propositions d'objectifs (financiers, organisationnels, techniques,...).
- Une prévision pluriannuelle sur 10 ans des gros travaux à envisager sur les installations objet de l'accord-cadre. Cette prévision précisera l'installation concernée, l'année, le contenu des travaux et le coût estimatif des travaux.

- Sujets divers à la demande du SATPN.

Le SATPN pourra à la lecture de ce rapport, demander tout complément d'information utile. Il pourra également de manière contradictoire amender les objectifs de l'exercice à venir.

Le cadre et la forme du rapport devront être validés préalablement par Le SATPN, au plus tard

un (2) mois avant la fin de l'exercice.

4.5.4.4 Rapport d'intervention à bon de commande

Le Prestataire produira un rapport d'intervention après chaque intervention qui comprendra un résumé des actions effectuées sur site.

Le rapport est remis sous format numérique par mail et sur la plateforme web. Les fichiers associés seront également transmis.

4.5.4.5 PILOTAGE ET EXPLOITATION

Le chargé d'affaire doit être obligatoirement présent aux réunions de pilotage organisées et planifiées par le SATPN, après signature de l'accord-cadre, en vue de la vérification de l'état d'avancement des diverses Prestations.

La fréquence des réunions est bimensuelle durant les trois premiers mois de l'accord-cadre, puis mensuelle sur le reste de la 1ère année. Les réunions sont ensuite mensuelles ou trimestrielles aux dates fixées par Le SATPN.

Dans le cas où un évènement inattendu venait à apparaître, celui-ci entrainerait la programmation d'une réunion.

Toutes les pièces justificatives sont alors présentées.

Le Prestataire transmettra au SATPN au plus tard cinq (5) jours avant la date de la réunion, un projet d'ordre du jour. Au fur et à mesure de l'exécution des contrats, la fréquence des réunions peut être adaptée en fonction des besoins du SATPN.

Les ordres du jour sont les suivants :

Réunion mensuelle (½ journée) :

- Rapport d'activité mensuelle.
- Evaluation des prestations autres que forfaitaires.

Réunion trimestrielle (½ journée) :

- Rapport d'activité trimestrielle : Synthèse des réunions mensuelles.
- Etat des stocks et orientation des achats.
- Suivi des consommations.
- Evaluation des prestations.

Réunion annuelle (1 journée) :

- Rapport d'activité global : Synthèse annuelle des réunions trimestrielles.
- Synthèse, conclusion sur l'évaluation annuelle des prestations.
- Synthèse, conclusion et application des pénalités.
- Définition des améliorations, des orientations de travaux, du budget pluriannuel, ...

- Compte-rendu des visites des services centraux du Prestataire.
- Compte-rendu des obligations réglementaires (actions pour donner suite aux rapports des organismes de contrôle, vérification de la réalisation des tâches associées...)

4.5.4.5.1 Réunion mensuelle d'exploitation

Les sujets suivants seront à minima traités pendant les réunions de pilotage mensuelles :

- L'évolution du site,
- Le listing des documents techniques rajoutés ou mis à jour
- La planification des actions de maintenance du trimestre suivant,
- L'analyse des écarts des actions de maintenance du trimestre précédent,
- Le suivi des demandes d'intervention et de travaux (GLPI),
- L'évolution du listing du personnel habilité
- Le suivi de la planification des interventions réalisées,
- Les écarts éventuels par rapport à la planification prévue,
- La liste des interventions correctives/faits marquants
- Les retex sur les incidents éventuels
- Le tableau de suivi des commandes de travaux et d'investissement
- Les modifications liées aux installations et équipements sous responsabilité SATPN
- Le tableau de bord de suivi des capacités et des performances énergétiques,

4.5.4.5.2 Réunion mensuelle d'exploitation

- Idem rapports mensuels, sous la forme de synthèses.
- Etat des stocks.
- Organigramme à jour de l'équipe sur le site.
- Planning des congés et remplacements.
- Fonctionnement et amélioration des outils de communication.
- Indicateurs de satisfaction et de qualité.
- Eléments de synthèse « QSE ».

4.5.4.5.3 Réunion annuelle d'exploitation

Une fois par an, une réunion de pilotage spécifique sera réalisée, traitant à minima des sujets suivants :

- Le contrôle du respect de la planification des interventions de maintenance préventive sur l'année écoulée,
- Le récapitulatif des interventions correctives, le suivi des demandes d'intervention,
- Le coût global du préventif et correctif (main d'œuvre et pièces détachées),
- Les coûts et charges annexes (énergies, fluides...)
- Une évaluation de la performance financière du site
- Une analyse globale de l'état des installations et préconisations associées en fonction des degrés d'obsolescence
- La liste des propositions établies,
- Une planification pluriannuelle des travaux le cas échéant,
- Le recensement des données techniques (liste des équipements, caractéristiques principales...), sous format papier et électronique,

- Les fiches de relevés des performances.

Au fur et à mesure de l'exécution de l'accord-cadre, la fréquence des réunions peut être adaptée en fonction des besoins du SATPN.

En outre, des réunions diverses peuvent être organisées à tout moment sur l'initiative du SATPN. La présence du responsable de l'accord-cadre est requise.

Il est enfin rappelé que les sujets relatifs à la gestion des énergies et fluides, et aux démarches environnementales, doivent faire l'objet d'un signalement, sous vingt-quatre (24) heures ouvrées, de toute dérive constatée. En pareil cas une réunion est organisée, sous trois (3) jours, par le Prestataire. Cette réunion est destinée à la compréhension des causes de cette dérive et à la mise en œuvre du plan d'actions approprié.

Pendant toute la durée de l'accord-cadre, les réunions de suivi de l'accord-cadre seront mensuelles, aux dates fixées par le SATPN. Concernant le suivi des prestations normales de maintenance, des réunions hebdomadaires seront instaurées conjointement entre le SATPN et le Prestataire. Dans le cas où un événement inattendu venait à apparaître, celui-ci entraînerait la programmation d'une réunion spécifique.

Toutes les pièces justificatives sont alors présentées.

4.5.4.6 DELAIS ET ATTENDUS POUR LA PRODUCTION DE DOCUMENTS

Les Prestations sont toujours effectuées dans les délais maxima prévus, compte tenu des contraintes prévisibles, et réalisées de façon à apporter le minimum de gêne dans le fonctionnement des bâtiments.

Chaque réunion donne lieu à l'établissement d'un compte-rendu établi par le Prestataire.

Ce compte-rendu mentionnera notamment les actions à mener par le Prestataire avec une date d'échéance. Ce dernier devra impérativement rendre compte par écrit au SATPN de la réalisation ou de l'état d'avancement des dites actions dans les deux (5) jours ouvrés suivant la date d'échéance.

Dans le cadre de la prise en charge de l'accord-cadre, le Prestataire proposera un cadre de compte-rendu pour validation par Le SATPN.

Toute production de pièces, rapports, documents, etc. doit être réalisée dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter du fait générateur.

Exemple de fait générateur :

- la date de fin de mois pour l'émission d'une facture mensuelle ;
- la date de réunion pour la réalisation d'un compte rendu ; - la date de la demande du SATPN.

Cette disposition vient en complément (délai de production des documents par défaut) des dispositions édictées dans les autres clauses de l'accord-cadre :

Tout document sera systématiquement accompagné d'une page de garde ou d'un bordereau de transmission qui mentionnera les informations ci-après :

- le titre et la nature du document ;
- la date de création et éventuellement de mise à jour ;
- le numéro de version et l'état (par exemple : à valider, validé, etc.) du document ;
- une liste de diffusion mentionnant pour chacun des destinataires l'objet de la diffusion (par exemple, pour validation, pour information, etc.) ;
- la date de diffusion théorique (date du fait générateur augmentée du délai de production), date de diffusion effective.

Le Prestataire tiendra et mettra à jour un référentiel de l'ensemble des documents produits qui mentionnera les informations ci-après :

- le titre et la nature ;
- l'état et le numéro de version ;
- la date de création/mise à jour ;
- la date de diffusion théorique ;
- la date de diffusion effective ;
- le nombre de jour de dépassement pour la diffusion.

Le Prestataire établira et communiquera mensuellement au SATPN, dans son rapport d'activité, l'extrait du référentiel relatif au mois écoulé.

4.5.5 GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (G.M.A.O)

4.5.6 GENERALITES

Le SATPN considère comme un enjeu majeur la mise en place de ces outils, et leurs parfaits fonctionnements, avant la prise d'effet de l'accord-cadre (début effectif des prestations).

Le Prestataire doit, au titre du Prix global et forfaitaire de l'accord-cadre : la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation sur site, la maintenance (et la restitution des données) du système de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (G.M.A.O.). La fourniture comprend une unité centrale et l'ensemble de ses périphériques (écran, imprimante,...) de l'ensemble des composants logiciels (système d'exploitation, progiciel GMAO, licences,...).

Concernant la GMAO, celle-ci devra être communicante avec le système afin de faciliter les échanges avec la GTB.

L'outil GMAO fourni et mis en place par le Prestataire intégrera une plate-forme collaborative ou devra avoir la capacité de communiquer avec toute plate-forme de ce type, installée par Le SATPN. Les frais ponctuels ou récurrents inhérent au développement, à la mise en place, à la mise en services et tous tests jusqu'au constat de bon fonctionnement, à la maintenance et à l'exploitation, de passerelles de communication entre les solutions GMAO et toute plate-forme de gestion des demandes utilisateurs installée par Le SATPN, sont à la charge exclusive du Prestataire.

Ce système devra permettre notamment la gestion des opérations de maintenance et des prestations diverses, la gestion des demandes du SATPN, la gestion des stocks et approvisionnement en pièces détachées et la production d'un ensemble de rapports de suivi et d'analyse de l'activité.

Le Prestataire mettra en œuvre pour la GMAO le produit logiciel « SAM FM », « Mission » ou un équivalent reconnu du marché, en accord avec Le SATPN.

Le Prestataire procédera, lors de la phase de recouvrement et de mise en place à l'installation, l'initialisation des données (équipements, installations, gammes de maintenance,...) et la mise en exploitation effective de l'ensemble du système permettant une exploitation immédiate et optimale des fonctionnalités du système.

Le Prestataire assurera l'administration et la maintenance (tests, maintenance, sauvegardes,...) du système.

L'ensemble des données introduites dans le système et produites par le système est la propriété du SATPN. Les données devront pouvoir être exportées de manière simple et exploitées par un logiciel de gestion de base de données du commerce (type MS Excel ou MS Access).

En fin d'accord-cadre, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire remettra au SATPN une sauvegarde de l'intégralité des données trois (3) mois avant la fin de l'accord-cadre.

4.5.7 MAINTENANCE PREVENTIVE

L'ensemble des gammes de maintenance préventive et le planning d'intervention seront intégrés par le Prestataire dans le système de GMAO.

Durant la période contractuelle, le Prestataire pourra proposer des modifications des programmes et des périodicités de maintenance. Les modifications si elles étaient mises en œuvre, engageraient pleinement la responsabilité du Prestataire en cas de défaillance des systèmes concernés, entraînant la nécessité d'un remplacement partiel ou intégral, de façon prématurée, mais également si un refus était prononcé lors de la mise en jeu des garanties, pour cause de non-respect des prescriptions constructeurs et installateurs d'origines, ceci quand bien même ces modifications auraient été communiquées au SATPN. Les informations relatives à ces modifications seront transmises au SATPN.

Un bon de travaux est émis pour chaque intervention de maintenance préventive. Le bon de travaux contiendra notamment les informations suivantes :

- Désignation, code du bâtiment, etc.
- Désignation du matériel (installation, équipement, éléments, etc.).
- Date programmée et durée prévisible de l'intervention.
- Date et durée réelles de l'intervention. - Qualifications et nom de l'intervenant.
- Contenu détaillé de l'intervention (opérations, remplacement de pièces, vérifications, mesures, etc.).
- Toute information complémentaire permettant de qualifier l'intervention.
- Les défaillances prévisibles et une préconisation de traitement.

La saisie « en retour » des bons de travaux exécutés, doit intervenir au plus tard le jour ouvré suivant la date d'intervention.

Les bons de travaux sont classés et archivés sur site par le Prestataire.

4.5.8 INTERVENTION EN MAINTENANCE CORRECTIVE OU PRESTATION DE SERVICE, ET GESTION DES DEMANDES

Les opérations de maintenance correctives qu'il s'agisse de maintenances palliatives (dépannages), de maintenances curatives (réparations), ou de prestations de service, peuvent être générées par des demandeur d'intervention émises par : Le SATPN, les organismes de contrôles agréés par l'Etat et tout autre intervenant missionné par Le SATPN, et le Prestataire lui-même suite à ses rondes ou opérations de maintenance préventives.

toutes les demande d'intervention se feront par la plate-forme de gestion des demandes utilisateurs.

Le prestataire a l'obligation de tenir informé Le SATPN et les occupants, en temps réel via la plateforme de gestion des demandes utilisateurs, de l'avancement du traitement des opérations, objets d'une demande d'intervention, qui est défini par 6 niveaux :

- En attente de traitement,
- Pris en compte,
- Devis transmis,
- Réalisation en cours,
- Réalisation terminé,

- Réalisation contrôlée.

Pour toute opération de maintenance corrective, un bon de travaux, est généré par l'outil G.M.A.O.

Pour toute opération de maintenance corrective, un bon de travaux, est généré par l'outil G.M.A.O.

Le bon de travaux donnera au minimum les informations suivantes :

- désignation, code bâtiment, etc ;
- désignation du matériel (installation, équipement, éléments, etc.) ;
- nature de la panne (correctif) ;
- date et heure d'arrêt ;
- toute information complémentaire permettant de qualifier l'intervention.

En cas d'urgence ou d'intervention immédiate ne permettant pas l'émission préalable d'un bon de travaux, le Prestataire établit un bon d'intervention pour l'émission d'un bon de travaux de régularisation.

Après intervention, le Prestataire indique sur le bon de travaux les informations suivantes :

- durée d'indisponibilité ;
- date et durée de l'intervention ;
- intervenant (interne ou externe au Prestataire) ;
- liste des pièces défectueuses réparées ou remplacées (en correctif) ;
- les défaillances prévisibles et une préconisation de traitement ;
- cause (correctif) ;
- date et heure de rétablissement ou remise en route des éléments à l'arrêt ;
- Remède (correctif).

Ces données sont retranscrites en temps réel depuis la GMAO vers la plateforme de gestion des demandes utilisateurs. Cette disposition participe à la remontée d'informations dues, aux utilisateurs, par le Prestataire (statut, délais, action à venir, etc.).

Les bons de travaux sont classés et archivés sur site par le Prestataire (sous la responsabilité exclusive du Prestataire).

4.5.9 HISTORIQUES

Le système de G.M.A.O. produira les états de synthèse définis par Le SATPN, par exemple :

- inventaire des équipements (marque, date de mise en service, localisation et caractéristiques techniques) ;
- historique des interventions avec possibilité d'analyser les opérations de maintenance par type (préventif systématique, préventif conditionnel, correctif programmé, correctif urgent, dépannage), les délais d'intervention, la conformité, etc. ;
- bilan et statistiques des temps d'indisponibilité par appareil, par bâtiment ;
- historique des gros travaux ;
- écarts entre opérations programmées et opérations réalisées ;

- stocks de pièces détachées.

Ces états de synthèse seront communiqués systématiquement au SATPN selon une périodicité définie par ce dernier (au maximum mensuelle) et annuellement (en annexes au rapport annuel d'activité).

Le Prestataire sera également en mesure de produire sur demande du SATPN un état de synthèse spécifique.

Le Prestataire, trimestriellement et outre la restitution des données, analysera sur le fond les états de synthèse, mettra en œuvre et proposera toute action susceptible d'optimiser ses prestations ou la conduite, la surveillance et la maintenance des installations techniques. Le Prestataire proposera au SATPN un modèle de rapport d'analyse pour validation. Ce rapport fait partie intégrante du rapport d'activités trimestriel.

Le SATPN se réserve le droit, pendant toute la durée de l'accord-cadre, d'exiger des restitutions et des analyses spécifiques ou des justificatifs relatifs aux Prestations réalisées.

Le Prestataire dispose d'un délai maximum de trois (3) mois à compter de la prise d'effet de l'accord-cadre pour la production des documents et du rapport d'analyse des états de synthèse.

4.6 SYSTEME SPECIFIQUES DE SUPERVISION, DE PILOTAGE ET DE REGULATION (GTB)

Le Prestataire a en charge la conduite, le suivi, la maintenance et l'optimisation du système de supervision, de pilotage (contrôle-commande) et de régulation en lien avec la Gestion Technique du Bâtiment (GTB) :

- installations de régulation des équipements de climatisation, d'Électricité, de plomberie

Pour ces installations, il doit :

- conserver et mettre à jour la documentation technique existante comportant :
 - o les schémas de principe,
 - o les schémas de câblage des équipements,
 - o par équipement, les différents paramètres de fonctionnement (états — programmes horaires...).
- par équipement ou installation, les algorithmes de fonctionnement (conditions de marche/arrêt, etc.), les programmes des automates, les logiciels d'exploitation, etc. ;
- selon les besoins et demandes du SATPN, paramétrer les suivis de tendance et éditer les journaux et rapports correspondants ;
- effectuer les paramétrages induits par les modifications ponctuelles de cloisonnements en parties privatives ;
- s'assurer en permanence de l'intégrité des systèmes ;
- proposer les modifications de paramétrage propres à améliorer la fiabilité, à limiter les risques ou à engendrer des économies d'énergies et fluides. Pour ce faire le Prestataire réalisera au moins trimestriellement un rapport de synthèse reprenant l'ensemble des paramètres et ses propositions.

Ces interventions seront réalisées par du personnel spécialement formé. Le SATPN pourra demander au Prestataire de justifier de cette formation.

La documentation technique modifiée devra être présentée au SATPN dans un délai de dix (10) jours ouvrés, fixés et courants à compter de l'événement causant la modification de la documentation technique

4.7 STOCK ET CONSOMMABLES

4.7.1 GESTION DU STOCK

Le Prestataire est responsable de la tenue des stocks.

Il devra gérer ces stocks et notamment :

- établir une liste des matériels de première urgence et des consommables nécessitant la constitution d'un stock. Cette liste de pièces de rechange avec leurs caractéristiques est établie par le Prestataire sous sa responsabilité ;
- approvisionner les consommables et pièces courantes incluses dans le Prix global et forfaitaire de l'accord-cadre ;
- Soumettre au SATPN la liste des fournitures n'entrant pas dans le cadre du forfait mais devant être disponibles pour répondre aux obligations du présent contrat sachant que la facturation interviendra au fur et à mesure de la mise en œuvre desdites fournitures.
- Le stock ainsi constitué devra permettre :
 - De réaliser la maintenance préventive courante,
 - De réaliser la maintenance corrective courante,
 - De palier tout incident mettant en cause l'exploitation du site ou la sécurité des biens et des personnes,
 - De résoudre tout incident mettant en cause l'exploitation du site et la sécurité des biens et des personnes pour lesquels aucune solution palliative n'est possible.

Le stock ainsi constitué devra permettre :

- de réaliser la maintenance préventive courante ;
- de réaliser la maintenance corrective courante ;
- de palier tout incident mettant en cause l'exploitation du site ou la sécurité des biens et des personnes ;
- de résoudre tout incident mettant en cause l'exploitation du site et la sécurité des biens et des personnes pour lesquels aucune solution palliative n'est possible.

L'approvisionnement du stock est réalisé par le Prestataire et sous son entière responsabilité.

Pour les approvisionnements réalisés par Le SATPN, le Prestataire est en charge du suivi de l'approvisionnement auprès de quelconques fournisseurs et prestataires à partir de la commande par Le SATPN.

Dans le cadre du Prix global et forfaitaire de l'accord-cadre, le Prestataire doit fournir toutes les pièces détachées nécessaires à la maintenance préventive et à la maintenance corrective des installations objet du présent Accord-cadre, d'un montant unitaire inférieur ou égal à 150 € hors taxes.

Le prix de référence est le prix facturé par le fournisseur du Prestataire c'est à dire le prix avant

application du coefficient sur factures fournisseurs.

Ce montant unitaire correspond exclusivement au prix par pièce et non par conditionnement. Par conséquent, lorsque la pièce est commercialisée dans un conditionnement en nombre qui est d'un coût supérieur à 150 € hors taxes, le coût unitaire de la pièce est égal au coût du conditionnement divisé par le nombre de pièces contenu dans ledit conditionnement.

Dans le cas où le prix unitaire des pièces détachées serait supérieur au seuil forfaitaire (150 € HT), le prix d'achat SATPN sera égal au prix unitaire de la pièce (avant application du coefficient K) déduit d'une franchise égale au montant correspondant au seuil forfaitaire soit 150 € hors taxes.

Les pièces et fournitures utilisées doivent être neuves et de caractéristiques identiques sauf accord préalable et écrit du SATPN.

Les caractéristiques techniques des pièces : de rechange, de fonctionnement et d'usure, sont celles préconisées par les constructeurs ou à défaut compatibles avec le fonctionnement et la pérennité des installations et des équipements.

La liste des principales pièces : de rechange, de fonctionnement et d'usure, avec leurs caractéristiques, leurs prix fournisseurs remisés et franchisés de 150 € hors taxes déduites, est présentée au SATPN, par le Prestataire et sous sa responsabilité, dans un Bordereau de Prix unitaires mis à jour annuellement à la date anniversaire de l'accord-cadre à l'issue de la période ferme des deux ans.

Le Prestataire fournira mensuellement un état des stocks, avec consommations sur la période et annuelles associées.

4.7.2 FOURNITURES ET CONSOMMABLES

Le Prestataire doit, dans le cadre de son Accord-cadre, l'ensemble des fournitures et matières consommables nécessaires à la bonne exécution des prestations, notamment :

- filtres de l'ensemble des réseaux aérauliques ;
- filtres de l'ensemble des réseaux hydrauliques (primaire et secondaire) ;
- joints, chiffons, huiles, graisses, lubrifiants de contact, lubrifiants techniques ;
- produits de nettoyage et de dégorgement ;
- produits antigel pour les circuits hydrauliques ;
- fluides frigorigènes ;
- produits chimiques pour les analyses d'eau ;
- produits de traitement d'eau des circuits hydrauliques ;
- produits de conditionnement d'air ;
- visserie diverse et soudure ;
- composants d'armoires électriques (disjoncteurs, fusibles, contacteurs et relais, sectionneurs, voyant de signalisation y compris ampoules, composants de câblage, batteries...) ;
- petites fournitures pour l'étiquetage et le repérage de l'ensemble des installations techniques du site ;
- produits d'entretien ;

- fournitures administratives diverses ;
- toutes les fournitures particulières stipulées dans les articles des différents corps d'états.

5 MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

5.1 OBJET

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

Les prestations excluent :

- les réparations résultant d'un usage anormal ou d'une dégradation délibérée, sauf si ces dommages sont le fait du personnel du titulaire,
- les travaux de transformation, de restructuration ou de modification des ouvrages.

Mais les prestations forfaitaires comprennent le remplacement de petites pièces détachées dégradées accidentellement (exemple : prise de courant cassée par manœuvre dans un bureau).

Il est rappelé que le fonctionnement des services ne devant pas être perturbé, certaines interventions pourront être exécutées éventuellement en dehors des heures de service et sous réserve de l'accord préalable du R.S.E.M. dans la mesure où les contraintes de fonctionnement de l'établissement seraient incompatibles avec les mesures à réaliser.

5.2 QUALITE DES NOUVEAUX CONSTITUANTS

Les constituants des installations nouvelles sont remplacés à l'identique sauf impossibilité qui doit être justifiée auprès du R.S.E.M.

Les constituants des installations nouvelles qui ne peuvent pas être remplacés à l'identique, doivent respecter les caractéristiques techniques préconisées par le constructeur, mais ne peuvent être de qualité inférieure sauf accord du R.S.E.M.

Les matières consommables sont de même celles préconisées par les constructeurs.

Dans le cas du remplacement forfaitaire des sources lumineuses et selon la demande du R.S.E.M. pour les autres équipements, le titulaire doit fournir la marque et le type des pièces avec la copie des factures des fournisseurs.

5.3 REMPLACEMENT DE PIECES FINANCEES PAR LA PARTIE A BONS DE COMMANDE

Les organes jugés usagés ou défectueux et qui sont remplacés sur la propre initiative du titulaire sans attendre l'accord du R.S.E.M. sur l'opportunité du remplacement et sur le coût, en raison de l'urgence liée à la sécurité des personnes et des biens, sont entreposés sur le site pendant une durée maximale de 2 mois pour pouvoir être contrôlés, sauf accord écrit du R.S.E.M.

Il en est de même pour l'ensemble des autres organes remplacés après accord sur le bon de

commande.

L'accord du R.S.E.M. sur un bon de commande de maintenance préventive conditionnelle ou corrective, établi avant intervention ou en régularisation en cas d'intervention urgente, est conditionné par la production par le titulaire des éléments suivants :

- devis détaillé,
- motivation de l'action expliquant, notamment en cas de remplacement d'un constituant, pourquoi la réparation n'était pas possible.

Il est précisé que le coût de remplacement des pièces détachées d'un coût égal ou supérieur au seuil fixé au C.C.A.P. n'est pas pris en compte par le R.S.E.M. si le remplacement est consécutif à une faute du titulaire (absence d'une action de maintenance préventive par exemple).

5.4 PRESTATIONS A ASSURER PAR POSTE TECHNIQUE

Le titulaire assure en général, sauf exclusion, la maintenance au plan aspect et bon fonctionnement, et l'entretien courant nécessaire à la pérennité et à la conservation de tous les ouvrages (maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4).

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

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

5.5 CLIMATISATION

5.5.1 OBJET DU CONTRAT

Les prestations concernent les domaines suivants :

- Climatisation
- Ventilation
- Exploitation de la GTB (mode utilisateur)

Installations incluses

- Ensemble des installations nécessaires à la production, la distribution et à l'émission de froid et d'air, y compris leur alimentation électrique et leur régulation.
- Ces installations comprennent notamment et sans que cette liste soit limitative :
- Les systèmes de production d'eau glacée
- Les équipements de production de froid (split system).
- Les CTA, ventilateurs et extracteurs
- Les réseaux eau glacée, eau de condensation, y compris pompes, vannes, robinetteries et accessoires.
- Les réseaux de gaine d'air climatisation, ventilation y compris les boîtes terminales.
- Les équipements terminaux de ventilation et climatisation, y compris les équipements du propriétaire installés en parties privatives (ventilo-convecteurs, ...)
- Les systèmes de traitement d'eau relatif à la climatisation y compris les produits de traitement.
- Les compteurs et matériels de mesure
- L'ensemble des régulations, thermostats, asservissements, télécommandes, report d'alarmes, programmation horaire.
- Les installations électriques relatives aux équipements de climatisation (réseaux, armoires, régulation, protection, report alarme)

5.5.2 Prestations et responsabilités

Le maintien de condition de confort est une responsabilité permanente du Prestataire.

Le Prestataire doit le respect des paramètres de fonctionnement, de température et de renouvellement d'air pour les différents locaux, ainsi que le bon fonctionnement des appareils de distribution et d'émission ainsi que les équipements de pilotage, de régulation et leur interfaçage avec la GTB.

Il doit assurer le réglage permanent des installations et le paramétrage (régulation, équilibrage des réseaux...). Les réglages sont au minimum :

- Les réglages des appareils de sécurité
- Les réglages des régulations des circuits de climatisation
- Les réglages d'équilibrage des réseaux aérauliques et hydrauliques de climatisation
- La modification des horaires de fonctionnement des installations en fonction des besoins du bâtiment et de son occupation
- Le maintien des conditions sanitaires de l'air soufflé dans les locaux (nettoyage des gaines et des bouches de soufflage et reprise)

Le Prestataire doit maintenir l'étanchéité et l'efficacité des réseaux aérauliques et hydrauliques. Il assure le nettoyage des gaines et des bouches de soufflage et d'extraction. Le Prestataire prend en charge la gestion et l'évacuation de tous les médias filtrants, fluides et Batteries en respect de la réglementation sur les déchets.

Le Prestataire consulte la GTB, analyse et acquitte les alarmes relevant de son domaine d'intervention

5.5.3 GAMMES DE MAINTENANCE

(Voir annexe)

Les gammes de maintenance préventives sont indiquées en annexe au présent document. Ces gammes sont données de façon exhaustive en fonction des exigences du Client pour permettre le chiffrage de l'offre.

Le Prestataire peut les adapter s'il le juge nécessaire, ce qui ne le dégage pas de ses obligations de résultats. Toutefois, les gammes de maintenance prévoiront au minimum :

5.5.3.1 Filtres CTA

Remplacement des filtres des CTA suivant les préconisations du constructeur et leurs usures (les interventions seront consigne dans la GMAO.

5.5.3.2 Contrôle des débits d'air CTA

Le Prestataire effectue pour chaque CTA une mesure annuelle des débits globaux d'air neuf et d'air soufflé.

5.5.3.3 Filtres Ventilo-convecteurs

Nettoyage des filtres des ventilo-convecteurs tous les 4 mois suivant les préconisations du constructeur et leurs usures.

Remplacement des filtres des ventilo-convecteurs tous les ans

5.5.3.4 Analyse annuelle qualité eau glacée

Le Prestataire réalise annuellement une analyse de l'eau glacée avec le contrôle du TH et les traitements nécessaires le cas échéant. Cette analyse est réalisée par le personnel du Prestataire.

Le Prestataire fait réaliser par un laboratoire agréé une analyse d'eau annuelle du circuit d'eau glacée en un point défini avec le Client avec mesure du PH, TH, TA, taux de sulfite, taux d'hydrazine et taux de fer, TAC, taux de chlorures et de polyphosphate, conductivité.

Le Prestataire informe le Client en cas de mesures anormales.

Le Prestataire effectue les traitements nécessaires en fonction du résultat de ces analyses

Contrôle annuel des compteurs, disconnecteurs et vannes de sécurité

Le Prestataire fait contrôler à ses frais une fois par an le contrôle de fonctionnement des compteurs et sous-compteurs d'eau, des disconnecteurs et vannes de sécurité et remet au Client les comptes-rendus de vérification.

5.5.3.5 Objectif de qualité à garantir par le Prestataire

Le Prestataire s'engage à maintenir les performances initiales des installations qui ont été dimensionnées pour obtenir les conditions climatiques suivantes :

- Température intérieure dans les locaux = 24 °C +/-1 °C
- Humidité contrôlée au niveau des centrales de traitement d'air : 65 % d'humidité relative

5.5.4 Installations et prestations exclues

Aucune exclusion.

5.5.5 ANNEXE : LISTE DES EQUIPEMENTS

Voir annexe

5.6 PLOMBERIE

5.6.1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat concerne les prestations d'exploitation et de maintenance des installations techniques suivantes du Commissariat de Police de Pointe à Pitre :

- Plomberie
- Traitement eau
- Fosses de relevage et hydrocarbure
- Réseaux évacuation (EU, EV et EP)
- Exploitation de la GTB (mode utilisateur)

Le Prestataire s'engage à assurer la conduite, le bon fonctionnement, l'entretien, et si cela s'avère nécessaire, la réparation des ouvrages mis sous sa responsabilité, en utilisant pour ce faire les installations d'automatisation et de régulation mises à sa disposition, existantes ou futures.

Le Prestataire contrôlera, conduira et gèrera les installations afin de répondre aux critères de sécurité, d'hygiène et de confort, ainsi que pour optimiser les consommations d'énergies et de fluides.

Outre les prestations courantes d'entretien et d'exploitation, le Prestataire devra répondre aux demandes d'intervention des occupants et piloter la mise en œuvre des solutions adéquates. Le Prestataire propose à cette fin des solutions d'organisation optimisant les ressources humaines et matérielles.

Ensemble des installations composant les réseaux de distribution, d'évacuation et de relevage.

Ces installations comprennent notamment et sans que cette liste soit limitative :

- La production d'eau chaude sanitaire
- Les réseaux eau (eau de ville, eau chaude sanitaires, eaux usées, eaux vannes, eaux de pluies), y compris robinetteries et accessoires

- Les réseaux EU/EP/EV y compris robinetteries et accessoires
- Les surpresseurs et pompes de circulation
- Les appareils sanitaires (lavabos, douches, WC, urinoir...) y compris robinetteries et accessoires
- Les fosses, pompes et systèmes de relevage eaux et hydrocarbures
- Les installations électriques relatives aux équipements sanitaires et de distribution d'eau

5.6.2 Prestations et responsabilités

Le **Prestataire doit le maintien dans un état opérationnel de tous les réseaux d'eau** (eau de ville, eau chaude sanitaires, eaux usées, eaux vannes, eaux de pluies).

Le Prestataire assure le nettoyage, le curage, le débouchage des canalisations et caniveaux.

Le Prestataire doit le maintien de la qualité de l'eau, le bon fonctionnement des adoucisseurs et des équipements connexes. Il effectue les analyses nécessaires.

Le Prestataire veillera à l'évacuation des eaux usées.

Le Prestataire met en œuvre les dispositions de prévention contre les risques de légionellose

Le Prestataire doit le suivi technique des installations des concessionnaires pour le compte du Client.

Le Prestataire consulte la GTB, analyse et acquitte les alarmes relevant de son domaine **d'intervention**

Le Prestataire s'engage à respecter les performances listées ci-après.

Eau chaude sanitaire :

Disponibilité préparateur eau chaude sanitaire : disponible en permanence

Température départ : 60°C (tolérance de 10%)

5.6.3 Prévention contre la légionellose

Le Prestataire doit mettre en place au début du contrat un dossier régulièrement actualisé comprenant :

- La description des divers réseaux de distribution d'eau du bâtiment (plans des réseaux, schémas d'écoulement, définition des matériaux constituant les canalisations, listes des usages : techniques, sanitaires, alimentaires...)
- Le protocole d'entretien et de maintenance de ces réseaux
- L'historique des travaux et opérations d'entretien réalisés sur ces réseaux
- Le résultat des analyses réalisées périodiquement

La première année du contrat, le Prestataire fait réaliser par un organisme agréé un audit permettant d'identifier les installations à risques et de déterminer la localisation et la périodicité des prélèvements et analyses à effectuer

Le Prestataire met en œuvre une surveillance des réseaux par la recherche de légionelles sur des prélèvements et des analyses effectués dans les installations à risques identifiés lors de l'audit.

5.6.4 GAMMES DE MAINTENANCE

Voir annexe

Les gammes de maintenance préventives sont indiquées en annexe au présent document. Ces gammes sont données de façon exhaustive en fonction des exigences du Client pour permettre le chiffrage de l'offre.

Le Prestataire peut les adapter s'il le juge nécessaire, ce qui ne le dégage pas de ses obligations de résultats. Tous les réservoirs de stockage d'eau chaude sanitaire doivent être vidangés et nettoyés au moins une fois par an

Toutefois, les gammes de maintenance prévoient au minimum :

Analyse d'eau pour prévention contre la légionellose.

Le Prestataire fait réaliser par un laboratoire agréé une analyse des concentrations en légionelles sur les installations à risques préalablement identifiés lors de l'audit de première année.

Analyse eau sanitaire

Le Prestataire fait réaliser par un laboratoire agréé une analyse annuelle de l'eau de ville fournie par le concessionnaire avec mesure du PH, TH, TA, C, D, taux de sulfite, taux d'hydrazine et taux de fer, TAC, taux de chlorures et de polyphosphate, conductivité.

- Le pH
- La conductivité
- La dureté totale
- La dureté carbonatée
- Les nitrites
- L'ammonium
- Les nitrates
- Les phosphates

Le Prestataire effectue les traitements nécessaires en fonction du résultat de ces analyses

Réservoirs de stockage d'eau chaude sanitaire

5.6.5 Installations et prestations exclues

Aucune exclusion.

5.6.6 ANNEXE : LISTE DES EQUIPEMENTS

Voir annexe

5.7 ELECTRICITE COURANT FORT

5.7.1 OBJET DU CONTRAT

Les installations concernées sont décrites et quantifiées dans les annexes du présent document. Les prestations portent sur des ensembles complets et n'excluent aucun organe nécessaire au fonctionnement de l'ensemble.

Les prestations concernent les domaines suivants :

- Transformateur
- Groupe électrogène
- TBGT normal et sécurité
- Armoires, tableaux et coffrets électriques
- Onduleurs
- Batterie de condensateurs
- Protection parafoudre
- Eclairage intérieur et extérieur (éclairage normal et éclairage de sécurité)
- Réseau électrique et prise de courant
- Exploitation de la GTB (mode utilisateur)

Installations incluses

Ensemble des installations nécessaires à la transformation, au transport et à la distribution d'énergie électrique, y compris leur régulation.

Ces installations comprennent notamment et sans que cette liste soit limitative :

- Transformateur
- TBGT normal et sécurité
- Armoires, tableaux et coffrets électriques
- Condensateurs
- Eclairage intérieur et extérieur (éclairage normal et éclairage de sécurité)
- Exploitation de la GTB (mode utilisateur)

5.7.2 Prestations et responsabilités

Le Prestataire doit le maintien en permanence du bon fonctionnement des équipements de transformation et de distribution électrique depuis le poste de livraison jusqu'aux armoires électriques de distribution et équipements terminaux, prises de courants et luminaires. Le Prestataire doit le maintien en permanence du bon fonctionnement de l'éclairage normal.

Le Prestataire assure le bon fonctionnement de l'éclairage de secours.

Le Prestataire doit le suivi technique des installations du concessionnaire électricité.

Le Prestataire tient à jour le registre de sécurité, notamment pour les opérations de maintenance réglementaire. Le Prestataire consulte la GTB, analyse et acquitte les alarmes relevant de son domaine d'intervention.

Concernant le remplacement des sources lumineuses défectueuses, celui-ci sera réalisé par du personnel habilité du Client.

5.7.3 GAMMES DE MAINTENANCE

Voir annexe

5.7.4 Installations et prestations exclues

Néant

5.7.5 ANNEXE : LISTE DES EQUIPEMENTS

Voir annexe

5.8 ELECTRICITE COURANT FAIBLE

5.8.1 OBJET DU CONTRAT

Les installations concernées sont décrites et quantifiées dans les annexes du présent document. Les prestations portent sur des ensembles complets et n'excluent aucun organe nécessaire au fonctionnement de l'ensemble.

Les prestations concernent les domaines suivants :

- Sécurité Incendie
- Interphonie et vidéophonie
- Contrôle d'accès
- Contrôle intrusion
- Vidéosurveillance
- Gestion de l'heure
- Sonorisation
- GTB

Le contrat ne porte pas sur :

- Le câblage téléphonique et les postes de téléphone
- Le câblage informatique et les postes bureautiques
- Le service de sécurité incendie et sûreté (effectifs pompiers et gardiens)

5.8.2 Prestations et responsabilités

5.8.2.1 SYSTEME DE SECURITE INCENDIE

5.8.2.1.1 Installations incluses

Ensemble des installations de détection, de protection et d'extinction d'incendie depuis les détecteurs jusqu'aux asservissements,

Ces installations comprennent notamment et sans que cette liste soit limitative :

- Les centrales de détection et de mise en sécurité ainsi que les supports des équipements
- Les détecteurs, déclencheurs et sirènes
- Les portes coupe-feu sont incluses tant pour les asservissements que pour la menuiserie.
- Les réseaux, et les alimentations électriques
- Les lanterneaux de désenfumage commandés

5.8.2.1.2 Prestations et responsabilités

Le Prestataire doit le maintien dans un état opérationnel permanent et le maintien des performances d'origine de toutes les installations relevant de la sécurité incendie. La maintenance est réalisée conformément à la règle APSAD par du personnel compétent.

Le Prestataire assure :

- Les essais nécessaires au bon fonctionnement des installations de détection incendie, de désenfumage et d'alarme.
- L'inspection visuelle de l'installation (détecteurs, câbles, tableaux, batteries) et signale au Client ses observations concernant le positionnement des détecteurs par rapport à l'évolution des risques
- La vérification de fonctionnement, contrôle des sources d'alimentation électriques, de la commutation et des reports de signaux
- L'essai annuel de chaque détecteur optique, leur remplacement ou leur réétalonnage si besoin.
- L'essai des boucles et la vérification des automatismes et des asservissements

5.8.2.1.3 Gammes de maintenance

Les gammes de maintenance préventives sont indiquées en annexe au présent document. Ces gammes sont données de façon exhaustive en fonction des exigences du Client pour permettre le chiffrage de l'offre.

Le Prestataire peut les adapter s'il le juge nécessaire, ce qui ne le dégage pas de ses obligations de résultats. Toutefois, les gammes de maintenance prévoiront au minimum :

5.8.2.1.4 Essai de détection et d'évacuation

Le Prestataire organise en concertation avec le Client :

- Mensuellement, un essai de détection
- Semestriellement, un essai d'évacuation

Le Prestataire prépare et participe à ces essais et s'assure du redémarrage des installations à la suite de ces essais.

Le Prestataire fournit les équipements nécessaires aux essais

A l'issue des essais, le Prestataire rédige et remet au Client un compte-rendu des opérations réalisées et des résultats obtenus.

5.8.2.1.5 Installations et prestations exclues
Aucune exclusion

5.8.2.2 INTERPHONIE — VISIOPHONIE - CONTRÔLE D'ACCES — CONTRÔLE INTRUSION — IDEOSURVEILLANCE

5.8.2.2.1 Installations incluses

Ces installations comprennent notamment et sans que cette liste soit limitative

- L'ensemble des installations d'interphonie et de vidéophonie, y compris les supports, les réseaux câblés et alimentation électrique
- Les équipements et installations de contrôle d'accès, y compris les logiciels
- Les équipements et installations d'anti-intrusion, y compris les logiciels
- L'ensemble des installations de vidéosurveillance du site (caméra, magnétoscope, écran, baies, ...), y compris les supports, les réseaux câblés et alimentation électrique

5.8.2.2.2 Prestations et responsabilités

Le Prestataire doit le maintien dans un état opérationnel de toutes les installations sur le site relevant de la sûreté (contrôle d'accès, anti-intrusion, vidéosurveillance, interphonie et vidéophonie).

Le Prestataire assure le maintien en état opérationnel des réseaux de câblage.

Le Prestataire assure le bon fonctionnement du contrôle d'accès, y compris en intervenant sur le réglage des portes et ferme-porte si nécessaire.

5.8.2.2.3 Gamme de maintenance

Les gammes de maintenance sont indiquées en annexe au présent document. Ces gammes sont données à titre indicatif des exigences du Client pour permettre le chiffrage de l'offre.

Le Prestataire peut les adapter s'il le juge nécessaire, ce qui ne le dégage pas de ses obligations de résultats. Toutefois, les gammes de maintenance prévoient au minimum :

5.8.2.2.4 Sauvegarde des données

Sauvegarde trimestrielle des bases de données logiciels (hors base de données concernant les badges)

5.8.2.2.5 Batteries alimentation

Voir annexe gamme de maintenance.

5.8.2.2.6 Installations et prestations exclues

- Les installations de surveillance urbaine hors site ne sont pas incluses au contrat
- La programmation et la gestion des badges du contrôle d'accès ne sont pas incluses au contrat
- Base de données du contrôle d'accès : la sauvegarde des données concernant les badges sera réalisée par le personnel du Commissariat de Police.

5.8.2.3 SONORISATION — GESTION DE L'HEURE

La sonorisation du Commissariat de Police et de la salle de restauration sont asservies à l'alarme incendie.

5.8.2.3.1 Installations incluses

Ces installations comprennent notamment et sans que cette liste soit limitative :

- L'ensemble des installations de sonorisation : baie de commande, matériels préamplificateurs, amplificateurs, pupitres micro, haut-parleurs, tuners, lecteurs de CD et DVD, microcassette pour l'espace restauration détente, y compris les réseaux et les supports
- L'ensemble des installations de gestion de l'heure : horloge mère et horloges réceptrices, y compris les réseaux et les supports

5.8.2.3.2 Prestations et responsabilités

Le Prestataire doit le maintien dans un état opérationnel de toutes les installations sur le site relevant de la gestion de l'heure et de la sonorisation, y compris les supports et réseaux.

5.8.2.3.3 Gamme de maintenance

Les gammes de maintenance sont indiquées en annexe au présent document. Ces gammes sont données à titre indicatif des exigences du Client pour permettre le chiffrage de l'offre. Le Prestataire peut les adapter s'il le juge nécessaire, ce qui ne le dégage pas de ses obligations de résultats.

5.8.2.3.4 Installations et prestations exclues

- Aucune exclusion

5.8.2.4 SYSTEME DE GESTION TECHNIQUE DU BÂTIMENT

5.8.2.4.1 Installations incluses

Ces installations comprennent notamment et sans que cette liste soit limitative :

- Les deux postes de supervision
- L'ensemble des automates GTB placés dans les armoires et coffrets électriques
- Les régulateurs terminaux
- Les boîtiers d'ambiance

5.8.2.4.2 Prestations et responsabilités

Le Prestataire doit le maintien dans un état opérationnel de toutes les installations sur le site relevant de la gestion technique du bâtiment, cela comprend :

- La production d'eau glacée
- La gestion des CTA,
- La gestion des unités terminales de climatisation
- La gestion de l'éclairage des circulations,
- La remontée des alarmes des équipements suivants : défauts disjoncteurs, défauts système de production de froid, défauts HTA, défauts Groupe électrogène, défauts température local TGBT et Onduleur, défauts ascenseurs, etc
- La remontée des informations de consommations électriques,

5.8.2.4.3 Gamme de maintenance

Les gammes de maintenance sont indiquées en annexe au présent document. Ces gammes sont données à titre indicatif des exigences du Client pour permettre le chiffrage de l'offre. Le Prestataire peut les adapter s'il le juge nécessaire, ce qui ne le dégage pas de ses obligations de résultats.

5.8.2.4.4 Installations et prestations exclues

- Aucune exclusion

5.8.3 GAMMES DE MAINTENANCE PREVENTIVE

Voir annexe

5.8.4 ANNEXE : LISTE DES EQUIPEMENTS

5.8.4.1 SECURITE INCENDIE

5.8.4.1.1 Présentation du système

5.8.4.1.1.1 Système de Sécurité Incendie

Le système de sécurité incendie est un SSI de catégorie A avec un équipement d'alarme de type 1.

Le matériel central assure les fonctions de détection incendie et de mise en sécurité.

Le matériel périphérique est composé de :

- Détecteurs Automatiques d'Incendie
- Indicateurs d'actions
- Déclencheurs Manuels d'Alarme (DM)

Les dispositifs de mise en sécurité sont :

- Les Dispositifs Actionnés de Sécurité (DAS)
- Les Dispositifs Commandés Terminaux (DCT)

5.8.4.1.1.2 Zones de mise en sécurité

Le bâtiment est décomposé en zone de mise en sécurité (ZS) et en zone de détection (ZD)

- 1 zone de diffusion d'alarme
- Les zones de compartimentage

Les zones de détection sont réparties de la façon suivante :

- Une zone de détection automatique par circulations horizontales
- Les zones de détection automatique pour les locaux techniques ou spécifiques
- Les zones de détection manuelle

5.8.4.1.1.3 Fonctions de mise en sécurité

Les fonctions commandées dans chaque zone de mise en sécurité sont :

Fonction alarme

- Commande des diffuseurs d'alarme générale
- Déverrouillage des portes équipées de dispositifs de verrouillage électromagnétique
- Dé condamnation des portes automatiques (dispositifs de commande manuelle boîtier vert)
- Arrêt sonorisation
- Non arrêt ascenseur
- Arrêt ventilation [CTA, Unités Terminales de Climatisation, Extracteurs]
- Désenfumage des GAV avec bris de glace et commandes skydômes)

Fonction compartimentage

- Commande des portes à fermeture automatique

5.8.4.1.1.4 Fonction désenfumage

- Arrêt de la ventilation mécanique, des unités de terminales de climatisation et du traitement d'air (CTA)

5.8.4.1.2 Liste des équipements

Voir annexe

5.8.4.2 INTERPHONIE — VISIOPHONIE

NB : Certains des équipements listés ci-dessus feront probablement l'objet d'un remplacement, notamment le serveur d'interphonie GE -700 qui est obsolète.

Voir annexe

5.8.4.3 CONTROLE ACCES ET ANTI-INTRUSION

Voir annexe

Le local Armurerie est équipé **d'une alarme** anti-intrusion.

NB : Certains des équipements listés ci-dessus doivent être remplacés, pour d'une part faire face à l'obsolescence du serveur de contrôle d'accès et d'autre part pour des raisons de sécurité.

5.8.4.4 VIDEOSURVEILLANCE

Le site est équipé d'une vidéosurveillance avec caméras reliées à des moniteurs

Voir annexe

NB : Les enregistreurs en place sont hors services et seront remplacés prochainement.

5.8.4.5 GESTION DE L'HEURE

Voir annexe

5.8.4.6 SONORISATION

Le bâtiment dispose d'un réseau de sonorisation avec tuners, lecteurs CD, microcassettes pour l'espace restauration détente.

Voir annexe

5.8.4.7 GESTION TECHNIQUE DU BATIMENT

Voir annexe

6 PENALITES

6.1 NATURE ET MONTANT DES PENALITES

En cas de non-respect par le Prestataire des objectifs et obligations de résultat liés aux missions définies dans le présent cahier des charges, le Prestataire se verra sanctionner par l'application de pénalités concernant :

- le dépassement du délai de mise en place de l'exploitation
- le dépassement de délais relatifs aux interventions de maintenance préventive et corrective
- le dépassement des délais relatifs à la remise et tenue à jour de la documentation
l'absence aux réunions programmées
- la performance et la fiabilité des installations

6.2 DEPASSEMENT DU DELAI DE MISE EN PLACE DE L'EXPLOITATION

Motif	Délai	Pénalité
Remise du PV de prise en charge des installations et des locaux mis à disposition	1 mois à compter de la prise d'effet du contrat	450 € HT par semaine de retard
Remise au client de l'inventaire complet de la documentation mis à disposition du Prestataire et tableau de bord pour suivi de l'évolution de la documentation	1 mois à compter de la prise d'effet du contrat	450 € HT par semaine de retard
Remise du projet de rapport d'exploitation (pour analyse et commentaires par le Client)	3 mois à compter de la prise d'effet du contrat	65 € HT par jour de retard
Remise du plan de maintenance préventive	1 mois à compter de la prise d'effet du contrat	450 € HT par semaine de retard

6.3 DEPASSEMENT DES DÉLAIS D'INTERVENTION GARANTIS

Motif	Délai	Pénalité
Dépassement du délai d'intervention	2 heures	65 € HT par heure de retard
Dépassement du délai de remise état	Remise en état sans fourniture de pièces : 2 heures Remise en état avec fournitures de pièces disponibles dans le département : 48 heures Autres cas : 10 jours	400 € HT par intervention en retard
Dépassement du délai de réalisation d'une gamme de maintenance préventif	Délai par rapport à la date planifiée sur le plan annuel du préventif : 1 semaine pour une gamme hebdomadaire 2 semaines pour une gamme mensuelle 1 mois pour une gamme trimestrielle 1 mois pour une gamme annuelle	400 € HT par semaine de retard et par équipement.

6.4 DEPASSEMENT DES DELAIS RELATIFS A LA DOCUMENTATION

Motif	Délai	Pénalité
Non tenue à jour des documents d'exploitation	2 semaines à la suite de la dernière modification	400 € HT par semaine de retard et par document
Remise du rapport annuel d'exploitation	Le jour de la réunion d'exploitation annuelle	200 € HT par jour de retard
Remise de document demandé par le Client	A définir en accord avec le Client	200 € HT par jour de retard
Non tenue à jour de document	15 jours après modification	200 € HT par jour de retard

6.5 ABSENCE AUX RÉUNIONS PROGRAMMEES

Motif	Délai	Pénalité
Absence aux réunions programmées	Tout retard de plus d'une heure est considéré comme une absence	600 € HT

6.6 NON-RESPECT DES CRITERES DE FIABILITE ET DE PERFORMANCE DES INSTALLATIONS

Pour chaque performance mesurée en dehors des plages de performance attendues lors des contrôles réalisés par le Client, une pénalité de 400 € HT sera appliquée.

6.7 PLAFONNEMENT DES PENALITES

Les pénalités ne sont pas plafonnées.

Toutefois, dès lors que le montant des pénalités atteint 10 % du montant hors taxe du forfait annuel de rémunération, le Client peut résilier le contrat aux torts du Prestataire.

7 REMUNERATION ET MODALITES DE FACTURATION ET REGLEMENT

7.1 CONTENU DE LA REMUNERATION FORFAITAIRE

Les prestations rémunérées à prix global et forfaitaire sont :

- La mise en place de l'exploitation
- La conduite et la surveillance des installations
- La main-d'œuvre pour l'exécution des actions de maintenance comprenant la maintenance préventive
- La main d'œuvre pour l'exécution des actions de maintenance corrective
- L'évolution du paramétrage des installations pour optimiser les consommations énergétiques et fluides
- L'assistance technique au Client
- La gestion des demandes d'intervention
- La gestion et la mise à jour des documents d'exploitation
- Les moyens de transport et de déplacement
- Les outillages et les consommables,
- La gestion des documents d'exploitation et les frais de reproduction de ces documents à l'usage du Prestataire
- Les frais de courrier, téléphone, internet nécessaire à l'exécution de la prestation

7.2 CONTENU DE LA REMUNERATION HORS FORFAIT

Les prestations suivantes sont rémunérées en dehors du forfait :

Les pièces détachées

la main d'œuvre nécessaire aux travaux complémentaires qui peuvent être effectués par le Prestataire à la demande du Client et qui est rémunérée sur la base du Bordereau des Prix unitaires. Le Prestataire remet un devis qui doit être validé par le Client avant travaux.

L'évolution du paramétrage des installations en fonction des travaux d'aménagement effectués par le Client. Pour ces prestations, le Prestataire transmettra au Client un devis spécifique.

Le contrat n'introduit pas d'exclusivité du Prestataire concernant les prestations hors forfait : le Client se réserve le droit de mettre en concurrence pour la réalisation de travaux ou la fourniture de pièces non incluses dans le forfait du présent contrat.

Le Client se réserve le droit de faire une consultation pour ces prestations hors forfait et le Prestataire a obligation de répondre à cette consultation à la demande du Client.

7.3 MODALITES DE FACTURATION

Le Prestataire présentera trimestriellement des factures distinctes regroupant l'ensemble des dépenses forfaitaires et hors forfait.

Ces factures feront apparaître distinctement :

- Le montant des prestations forfaitaires
- Le montant des prestations hors forfaits en détaillant par prestation le cout de la main-d'œuvre et le cout des fournitures et pièces détachées précisant le coefficient appliqué sur le prix fournisseur.

