

*ROYAUME DU MAROC
COUR DES COMPTES*



CAHIER DES PRESCRIPTIONS SPECIALES

APPEL D'OFFRES OUVERT INTERNATIONAL N° 24/2025

MARCHE N°/2025

OBJET :

La conduite et la maintenance complète multi technique pièces et mains d'œuvres de l'annexe de la Cour des Comptes (Tour A et B et le Mail Central), sise à Avenue Abderrahim Bouabid, Hay Ryad Rabat



A.O.O n°: 24/2025

Marché passé par Appel d'Offres ouvert international sur Offres de Prix **n°24/2025** (Séance publique) En application du premier alinéa du paragraphe 1 et du quatrième alinéa du paragraphe 3 du I) de l'article 19 et paragraphe 1 de l'article 20 et du b) du paragraphe 3 de l'article 20 du décret n° 2-22-431 du 15 Chaabane 1444 (8 Mars 2023) relatif aux marchés publics.

ENTRE :

Le Premier Président de la Cour des Comptes ou son délégué, Désignée ci-après par le terme « **Administration** » ou « **Maitre d'Ouvrage** »,

D'UNE PART

ET :

• **Cas de personne morale :**

.....
Agissant pour le nom et pour le compte de :

.....
Au capital de :

.....
Adresse du siège sociale de la Sté :

.....
Inscrit au registre de commerce S/N° :

.....
Affilié à la CNSS sous n° :

.....
Patente sous n° :

.....
Titulaire du compte bancaire RIB n° :

.....
Et faisant élection de domicile à :

.....
En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Désigné ci-après par le terme « **Titulaire** » ou « **prestataire** »

1. Cas de personne physique :



Mr.....

Agissant en son nom et pour son propre compte.

Registre de commerce desous le n°.....

Patente n°.....Affilié à la CNSS sous n°.....

Faisant élection de domicile au.....

Compte bancaire.....

Ouvert auprès de.....

Désigné ci-après par le terme « *Titulaire* » ou « *prestataire* »

2. Cas d'un groupement :

Les membres du groupement constitué aux termes de la convention.....

(Les références de la convention) soussigné :

Membre 1

M.....qualité.....

Agissant au nom et pour le compte de.....

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés.

Au capital social.....

Patente n°.....

Registre de commerce deSous le n°.....

Affilié à la CNSS sous n°.....

Faisant élection de domicile au.....

Compte bancaire (RIB 24 positions).....

Ouvert auprès de.....

Membre 2 :.....

(Servir les renseignements le concernant)

Membre n :.....

Nous nous obligeons (conjointement ou solidairement, selon la nature du groupement) ayant M.....(Prénom, nom et qualité) en tant que mandataire du groupement et coordonnateur de l'exécution des prestations.

Compte bancaire ouvert à

Au nom de

Sous le n° (RIB sur 24 positions)



D'AUTRE PART

Désigné ci-après par le terme « *Titulaire* » ou « *prestataire* »

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES, CLAUSES D'EXECUTION ET DE RECEPTION ET CLAUSES FINANCIERES	10
I)- CLAUSES ADMINISTRATIVES	10
ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE	10
ARTICLE 2 : CONSISTANCE	10
ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE	11
ARTICLE 4 : REFERENCE AUX TEXTES	11
ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE DES RENSEIGNEMENTS	13
ARTICLE 6 : LES ORDRES DE SERVICE	13
ARTICLE 7 : COMMUNICATIONS	13
ARTICLE 8 : DELAI D'EXECUTION, PENALITES ET DELAI DE GARANTIE	14
ARTICLE 9 : ELECTION DE DOMICILE.....	15
ARTICLE 10 : VALIDITE ET DATE DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE	15
ARTICLE 11 : PIECES MISES A LA DISPOSITION DU TITULAIRE DU MARCHE.....	16
ARTICLE 12 : REGLEMENT DES LITIGES	16
ARTICLE 13 : CAS DE FORCE MAJEURE.....	16
ARTICLE 14 : CONDITIONS DE RESILIATION DU MARCHE.....	16
ARTICLE 15 : ASSURANCE ET RESPONSABILITE	16
ARTICLE 16 : MODIFICATIONS DES PRESTATIONS EN COURS D'EXECUTION.....	17
II)-CLauses d'execution et de reception	18
ARTICLE 17 : CLAUSES D'EXECUTION DU MARCHE	18
ARTICLE 18 : CLAUSES DE RECEPTION DU MARCHE	19
ARTICLE 19 : DISPOSITIONS SOCIALES	19
ARTICLE 20 : MESURES DE SECURITE	19
III) CLAUSES FINANCIERES	20
ARTICLE 21 : NATURE DES PRIX	20
ARTICLE 22 : REVISION DES PRIX.....	20
ARTICLE 23 : DISPOSITIONS APPLICABLES AUX TITULAIRES NON RESIDENTS AU MAROC	20
ARTICLE 24 : CAUTIONNEMENTS ET RETENUE DE GARANTIE	21
ARTICLE 25 : REGLEMENT DES SOMMES DUES ET MODALITES DE PAIEMENT.....	21
ARTICLE 26 : NANTISSEMENT	22
ARTICLE 27 : DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT	22



ARTICLE 28 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION	22
CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES	23
• DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	23
.1 Préambule.....	23
.2 Définitions.....	23
.3 Objet et nature du marché.....	25
Le point 7 précise les reportings demandés au prestataire.....	25
.4 Installations.....	25
.4.1 Bâtiments concernés	25
.4.2 Type d'installation (Sections)	26
1.5 Normes et règlements applicables	30
1.6 Management de la Qualité	30
1.7 Clauses générales.....	31
1.7.2 Choix des matériaux.....	31
1.7.3 Garanties	32
1.7.4 Stabilité des ouvrages	32
1.7.5 Stabilité au feu des ouvrages	32
1.7.6 Isolation thermique	32
1.7.7 Liaisons équipotentielles et protection contre la foudre	32
2 PRESTATIONS GENERALES DU PRESTATAIRE	33
17.5 Maintenance et base de données documentaire	33
17.5.1 Définition de la maintenance.....	33
17.5.2 Documentation de la maintenance.....	35
17.6 Maintenance préventive.....	39
17.6.1 Définition	39
17.6.2 Maintenance programmée et systématique.....	39
17.6.3 Maintenance conditionnelle et prévisionnelle.....	41
17.6.4 Consommables et pièces de rechange	42



17.6.5	Outilage	43
17.7	Maintenance curative	45
17.7.1	Définition.....	45
17.7.2	Dépannages et réparations (plaintes, alarmes techniques)	45
17.7.3	Matériel.....	46
17.8	Conduite	47
17.8.1	Définition.....	47
17.8.2	Documentation des activités de conduite.....	47
17.8.3	Prestations de conduite.....	48
17.8.4	Procédure de mise « en » et « hors » service des installations	48
17.8.5	Exploitation des systèmes GTC	49
17.9	Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)	50
17.9.1	Objectif	50
17.9.2	Travaux préparatoires	52
17.9.3	Exploitation du système de GMAO	53
17.10	Gestion environnementale	53
17.10.1	Gestion des déchets.....	53
17.10.2	Gestion des produits dangereux, nuisibles et fluides frigorigènes.....	54
17.10.3	Maîtrise des réseaux aérauliques	55
17.10.4	Maîtrise des réseaux hydrauliques.....	55
17.10.5	Mesures curatives.....	56
17.10.6	Gestion de l'énergie	56
17.11	Prestations diverses	60
17.11.1	Assistance aux Contrôles par des organismes agréés.....	60
17.11.2	Assistances diverses, accompagnement et coordination	61
17.11.3	Veille technologique et réglementaire	61
17.11.4	Nettoyage et entretien des locaux et installations techniques.....	62
17.11.5	Gestion des incidents générés par un tiers	62
18	MODALITES D'EXECUTION	63
18.1	Horaires et équipe de travail.....	63
18.1.1	Calendrier et horaires de travail.....	63
18.1.2	Equipe de travail.....	63
18.1.3	Permanence et astreinte.....	64



18.1.4	Organisation des prestations.....	64
18.1.5	Personnel	65
18.1.6	Comportement et règles de vie	66
18.1.7	Accès aux locaux	67
18.1.8	Sécurité, santé et bien-être.....	68
18.1.9	Procédure de consignation	70
18.1.10	Prise en charge et fin du marché.....	71
19	OBLIGATIONS DE MOYENS MINIMA DU PRESTATAIRE.....	76
19.1	Organisation	76
19.1.1	Généralités	76
19.1.2	Planification.....	76
19.1.3	Astreinte	77
19.2	Moyens humains	77
19.2.1	Compétences minimales exigées au sein de l'organisation mise en place.....	77
19.2.2	Formation.....	78
19.3	Délimitation du périmètre :.....	78
20	OBLIGATIONS DE RESULTATS DU PRESTATAIRE.....	79
20.1	Engagements généraux	79
20.2	Objectifs de résultat.....	79
20.2.1	Généralités	79
20.2.2	Modalités d'application.....	82
20.3	Critères de performance des prestations de service	83
20.3.1	Respect du planning de la maintenance préventive	83
20.3.2	Respect des délais de maintenance curative (intervention, dépannage et réparation).....	83
20.3.3	Respect de la conformité réglementaire.....	84
20.3.4	Respect des autres prestations de service.....	85
20.4	Critères de confort et environnement de travail	85
20.4.1	Généralités	85
20.4.2	Température d'ambiance.....	86
20.4.3	Hygrométrie.....	86
20.4.4	Niveau d'éclairage	86
20.4.5	Niveau sonore	86

20.5 Vérification des prestations : audit et contrôles continus	87
20.5.1 Objectif des audits.....	87
20.5.2 Obligations contractuelles	87
20.5.3 Méthodologie.....	88
20.5.4 Obligations du Prestataire dans le cadre des audits.....	88
20.6 Pénalités.....	88
21 MOYENS MIS A DISPOSITION DU PRESTATAIRE	89
21.1 Locaux mis à disposition	89
21.2 Autres moyens.....	89
22 REPORTING (LIVRABLES).....	90
22.1 Généralités	90
22.2 Rapports périodiques	90
22.2.1 Rapport trimestriel de synthèse	90
22.2.2 Rapport d'activité annuel	91
22.3 Rapports non périodiques.....	92
22.3.1 Rapports d'incident.....	92
22.3.2 Rapport spécifique	92
22.4 Réunions	93
22.4.1 Réunions périodiques.....	93
22.4.2 Réunions spécifiques.....	93
Chapitre 3 : BORDEREAU DU PRIX GLOBAL-DECOMPOSITION DU MONTANT GLOBAL	94
Annexe 1 : Liste des équipements installés à l'annexe de la cour des comptes.....	97
Annexe 2 : gamme minimale d'entretien préventif	136
Annexe 3 : Indicateurs de performances et pénalités	97



CHAPITRE 1 : CLAUSES ADMINISTRATIVES, CLAUSES D'EXECUTION ET DE RECEPTION ET CLAUSES FINANCIERES

I)- CLAUSES ADMINISTRATIVES

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet **la conduite et la maintenance complète multi technique pièces et mains d'œuvres** de l'annexe de la Cour des Comptes (Tour A et B et le mail central), sise à Avenue Abderrahim BOUABID, Hay Ryad, Rabat.

ARTICLE 2 : CONSISTANCE

Le présent marché reconductible consiste à assurer **la conduite et la maintenance complète multi technique pièces et mains d'œuvres** de l'annexe de la Cour des Comptes, située à Avenue Abderrahim BOUABID, Hay Ryad, Rabat, en lot unique, telles que détaillées à **l'article 24 du CPS**. L'annexe en question est composée de :

Bâtiment	Consistance
Tour n°A	SS1, SS2, RDC, MEZZANINE et 10 étages
Tour n°B	SS1, SS2, RDC, MEZZANINE et 7 étages
Mail Central	SS1, SS2, RDC et MEZ

Ainsi que des blocs techniques externalisés et espaces extérieurs.

La conduite et la maintenance des installations techniques comprennent les sections suivantes :

- Section 1 : Chauffage, ventilation, climatisation- désenfumage (CVC)
- Section 2 : Électricité (courant fort)
- Section 3 : Régulation et GTC
- Section 4 : Protection et sécurité incendie
- Section 5 : Électricité (courant faible)
- Section 6 : Sanitaire & plomberie
- Section 7 : Equipement électromécanique
- Section 8 : Equipements de Cuisine
- Section 9 : Engins de levage.
- Section 10 : Architecture technique du bâtiment



ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU MARCHE

- Les pièces constitutives du marché sont les suivantes :
- L'acte d'engagement ;
 - Le Cahier des Prescriptions Spéciales ;
 - Le bordereau du prix global ;
 - La décomposition du montant global ;
 - L'offre technique (le cas échéant) ;
 - Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de services (CCAG-EMO) portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat approuvé par le Décret n° 2-01-2332 du 22 rabii I 1423 (4 juin 2002) tel que modifié et complété par le décret n° 02-05-1433 du 06 Dou al Kaâda 1426 (28 décembre 2005).

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, celles-ci prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

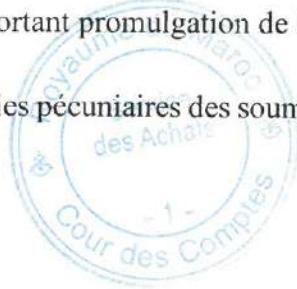
- Les pièces contractuelles postérieures :
- Les ordres de services ;
 - Les avenants ;
 - La décision prévue au niveau de l'article 36 du CCAG-EMO relative à l'augmentation dans les quantités des prestations.

ARTICLE 4 : REFERENCE AUX TEXTES

Le titulaire du marché est soumis aux dispositions des textes énumérés ci-après :

4.1. Textes généraux

- Le Décret n° 2.22.431 du 15 chaabane 1444 (8 Mars 2023) relatif aux marchés publics.
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de services (CCAG-EMO) portant sur les prestations d'études et de maîtrise d'œuvre passés pour le compte de l'Etat approuvé par le Décret n° 2-01-2332 du 22 rabii I 1423 (4 juin 2002) tel que modifié et complété par le décret n° 02-05-1433 du 06 Dou al Kaâda 1426 (28 décembre 2005).
- Le Décret 2-07- 1235 du 5 kaâda 1429 (4 novembre 2008) relatif au contrôle des dépenses de l'Etat tel qu'il été modifié et complété.
- Le Décret Royal n° 330-66 du 10 Moharram 1387 (21/04/1967) portant règlement général de la comptabilité publique tel qu'il a été modifié et complété
- La loi N° 69-99 du 13 juin 2002 formant code des juridictions financières notamment son article 112 telle qu'elle a été modifiée et complétée.
- Le Dahir n° 1-15-05 du 29 Rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n°112-13 relative au nantissement des marchés publics ;
- Le Dahir n°1-56-211 du 11 Décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires des marchés publics ;



- Le Dahir n° 1-03-194 du 14 rajeb 1424 (11 septembre 2003) portant promulgation de la loi n°65-99 relative au code du travail ;
- La note n°2275/22/DEPP du 27/12/2022 relatif à la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics et des garanties pécuniaires ;
- Arrêté du ministre délégué auprès de la ministre de l'économie et des finances, chargé du budget n° 1692-23 du 4 hija 1444 (23 juin 2023) relatif à la dématérialisation des procédures, des documents et des pièces relatifs aux marchés publics
- La Circulaire n° 72/CAB du 26 novembre 1992 d'application du Dahir n°1-56-211 du 11 décembre 1956 relatif aux garanties pécuniaires des soumissionnaires et adjudicataires des marchés publics ;
- Le Dahir n°1-02-188 du 12 jounada I 1423 (23 juillet 2002) portant promulgation de la loi n° 53-00 formant charte de la petite et moyenne entreprise.
- Dahir n° 1-15-06 du 29 rabii II 1436 (19 février 2015) portant promulgation de la loi n° 114-13 relative au statut de l'auto-entrepreneur ;
- Dahir n° 1-14-189 du 27 moharrem 1436 (21 novembre 2014) portant promulgation de la loi n° 112-12 relative aux coopératives ;
- Tous les textes législatifs et réglementaires concernant l'emploi, les salaires de la main d'œuvre ;
- Tous les textes réglementaires ayant trait aux marchés de l'Etat rendus applicables à la date de signature du marché.

Et d'une façon générale toutes les lois et tous les règlements en vigueur au Maroc ayant un rapport avec l'objet du marché.

4.2. Textes spéciaux (le cas échéant)

- Le Décret n° 2-13-874 du 20 hija 1435 (15 octobre 2014) approuvant le règlement général de construction fixant les règles de performance énergétique des constructions et instituant le comité national de l'efficacité énergétique dans le bâtiment (Bulletin Officiel n° 6306) ;
- Le Décret n° 2-14-499 du 20 hija 1435 (15 octobre 2014) approuvant le règlement général de construction fixant les règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les constructions et instituant le comité national de la prévention des risques d'incendie et de panique dans les constructions (Bulletin Officiel n° 6306) ;
- Le Décret n° 2-12-682 du 17 rejeb 1434 (28 mai 2013) Modifiant le Décret n°2-02-177 du 9 hija 1422 (22 février 2002) approuvant le règlement de construction parasismique (R.P.S 2000) applicable aux bâtiments, fixant les règles parasismiques et instituant le Comité National du Génie Parasismique (Bulletin Officiel n° 6206) ;
- Les règles d'exécution des travaux d'étanchéité et normes marocaines au sujet des règles et spécifications sur les matériaux et produits d'étanchéité ;
- Les règlements locaux concernant l'alimentation en eau et en électricité des immeubles ;
- Le Circulaire n° 1-61-SGG du 30 Janvier 1961 relative à l'utilisation des produits d'origine marocaine ;
- Les normes françaises et européennes pour les prestations non couvertes par les normes marocaines et les DTU en vigueur.



Et d'une façon générale toutes les lois et tous les règlements en vigueur au Maroc ayant un rapport avec l'objet du marché.

Le titulaire devra se procurer ces documents s'il ne les possède pas déjà et ne pourra en aucun cas exciper de l'ignorance de ceux-ci et se dérober aux obligations qui y sont contenues.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE DES RENSEIGNEMENTS

Le titulaire du marché, sauf consentement préalable donné par écrit par le maître d'ouvrage, ne communiquera le marché, ni aucune de ses clauses, ni aucune des spécifications ou informations fournies par le maître d'ouvrage ou en son nom et au sujet du marché, à aucune personne autre qu'une personne employée par le titulaire à l'exécution du marché. Les informations transmises à une telle personne le seront confidentiellement et seront limitées à ce qui est nécessaire à ladite exécution.

Tout document autre que le marché lui-même, demeurera la propriété de l'administration et tous ses exemplaires seront retournés à l'administration, sur sa demande, après exécution des obligations contractuelles.

ARTICLE 6 : LES ORDRES DE SERVICE

Les ordres de service sont écrits et signés par le maître d'ouvrage. Ils sont datés, numérotés et enregistrés dans le registre du marché.

Les ordres de service sont établis en deux exemplaires et notifiés par courrier porté contre récépissé ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'entrepreneur. Celui-ci renvoie dans les trois (3) jours suivants, au maître d'ouvrage l'un des deux exemplaires après l'avoir signé et y avoir porté la date à laquelle il l'a reçu ; à défaut, l'ordre de service est réputé être reçu à la date de sa notification.
L'entrepreneur doit se conformer aux prescriptions des ordres de service qui lui sont notifiés.
Pour toutes les questions relatives aux ordres de service, le maître d'ouvrage fait application aux dispositions du CCAG-EMO.

ARTICLE 7 : COMMUNICATIONS

Les communications relatives à l'exécution du marché entre le maître d'ouvrage et l'entrepreneur se font par écrit. Elles sont notifiées ou déposées à l'adresse indiquée dans le marché.

Les écrits prévus ci-dessus entre les deux parties sont soit déposés contre récépissé, soit adressés par lettre recommandée avec accusé de réception et ce dans le délai imparti, s'il en est prévu un. La date du récépissé ou de l'accusé de réception fait foi pour la détermination du calcul du délai.
Ces écrits peuvent également être expédiés, à titre complémentaire, par fax confirmé, ou par courrier électronique.



ARTICLE 8 : DELAI D'EXECUTION, PENALITES ET DELAI DE GARANTIE

8.1 Délai d'exécution

Le délai d'exécution court à partir de la date prévue par l'ordre de service prescrivant le commencement de l'exécution du marché.

Le délai d'exécution est fixé à **une année**. Il sera reconduit tacitement d'année en année sans que sa durée totale n'excède **trois (03) années**.

La non reconduction du marché reconductible est prise à l'initiative de l'une des deux parties moyennant un préavis de **trois (03) mois** pour le titulaire et **un (01) mois** pour l'administration.

Par dérogation au paragraphe 3 de l'article 7 du CCAG-EMO, le délai commencera à compter du jour mentionné dans l'ordre de service prescrivant le commencement de l'exécution du marché reconductible.

Le maître d'ouvrage est tenu, à la fin de chaque année budgétaire, de solder le marché reconductible à hauteur du montant des prestations réalisées.

8.2 Pénalités

A défaut par le titulaire d'avoir exécuté le marché dans les délais prescrits, il lui sera appliquée une pénalité par jour calendaire de retard égale à **2/1000** du montant initial du marché éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus.

Cette pénalité sera appliquée de plein droit et sans mise en demeure sur toutes les sommes dues par le titulaire. L'application de ces pénalités ne libère en rien le titulaire de l'ensemble des autres obligations et responsabilités qu'il aura souscrites au titre du marché.

D'autres pénalités sont détaillées en annexe 3.

Le montant des pénalités est plafonné à **10%** du montant initial du marché éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus.

Lorsque le plafond des pénalités est atteint, le maître d'ouvrage est en droit de résilier le marché après mise en demeure préalable du titulaire et sans préjudice de l'application des autres mesures coercitives prévues à l'article 52 du CCAG-EMO.



8.3 Délai de garantie

Aucun délai de garantie n'est prévu au titre du présent marché reconductible.

ARTICLE 9 : ELECTION DE DOMICILE

A défaut par le titulaire de satisfaire aux obligations qui lui sont imposées par l'**article 17** du CCAG-EMO, toutes les notifications qui se rapportent au marché sont valablement faites au domicile élu ou au siège social de titulaire mentionnées dans l'acte d'engagement.

En cas de changement de domicile, le titulaire est tenu d'en aviser l'administration, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les **quinze (15)** jours suivant la date d'intervention de ce changement.

ARTICLE 10 : VALIDITE ET DATE DE NOTIFICATION DE L'APPROBATION DU MARCHE

En application de l'article 142 du décret n° 2-22-431 du 20 Chaabane 1444 (8 Mars 2023) relatif aux marchés publics, le présent marché ne sera valable et définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente.

Cette approbation doit intervenir avant tout commencement d'exécution des travaux objet dudit marché.

En application de l'article 143 du décret n° 2-212-431 précité, le délai de notification de l'approbation du marché est fixé à soixante jours (60) jours à compter de la date d'ouverture des plis.

Dans le cas où le délai de validité des offres est prorogé conformément aux dispositions de l'article 36 du décret n° 2-22-431 précité, le délai de notification de l'approbation est prorogé d'une période supplémentaire qui ne peut dépasser la période de prorogation de validité des offres fixée par le maître d'ouvrage et acceptée par les concurrents.

Sans préjudice des dispositions de l'article 36 du présent décret, le maître d'ouvrage peut, le cas échéant, demander à l'attributaire, de proroger la validité de son offre d'une durée supplémentaire ne dépassant pas trente jours. A cet effet, il lui fixe une date limite pour faire connaître sa réponse.

Cette demande doit être adressée à l'attributaire, avant l'expiration du délai de validité, par voie recommandée avec accusé de réception.

L'attributaire, dûment saisi, doit faire connaître sa réponse, par tout moyen pouvant donner date certaine, avant l'expiration de la date limite qui lui est impartie par le maître d'ouvrage.

Si l'attributaire accepte le nouveau délai proposé, il reste engagé vis-à-vis du maître d'ouvrage pendant ce nouveau délai.

Si l'attributaire ne donne pas son accord à la demande de prorogation du délai de validité de son offre ou s'il ne répond pas dans le délai qui lui est imparti par le maître d'ouvrage, mainlevée lui est donnée



de son cautionnement provisoire au plus tard quarante-huit heures à compter de la date de réception de la réponse de l'attributaire ou à l'expiration du délai qui lui est imparti. Dans ce cas, il est procédé à l'annulation de la procédure.

En cas d'absence de notification de l'approbation du marché durant le délai imparti, du marché prorogé le cas échéant, le maître d'ouvrage établit un rapport explicitant les raisons qui ont conduit à la non-approbation ou à la non-notification du marché. Ce rapport est versé dans le dossier du marché.

ARTICLE 11 : PIECES MISES A LA DISPOSITION DU TITULAIRE DU MARCHE

Conformément à l'**article 11** du CCAG-EMO, aussitôt après la notification de la signature du marché et la constitution du cautionnement définitif, le maître d'ouvrage remet gratuitement au titulaire, contre décharge de ce dernier, un exemplaire vérifié et certifié conforme de l'acte d'engagement, du cahier des prescriptions spéciales et des pièces expressément désignées comme constitutives du marché telles que indiquées ci-dessus et du CCAG-EMO.

ARTICLE 12 : REGLEMENT DES LITIGES

En cas de contestation entre l'administration et le titulaire et faute d'un arrangement à l'amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents de Rabat.

ARTICLE 13 : CAS DE FORCE MAJEURE

Pour le cas de force majeur, il sera fait application des prescriptions de l'**article 32** du CCAG-EMO.

ARTICLE 14 : CONDITIONS DE RESILIATION DU MARCHE

En cas de résiliation du marché, il sera fait application des dispositions du CCAG-EMO. La résiliation du marché peut être prononcée dans toutes les conditions et modalités prévues par le décret n°2-22-431 du 08 mars 2023 relatif aux marchés publics, et celles prévues par le CCAG-EMO.

La résiliation du marché ne fera pas obstacle à la mise en œuvre de l'action civile ou pénale qui pourrait être intentée au titulaire du marché en raison de ses fautes ou infractions.

ARTICLE 15 : ASSURANCE ET RESPONSABILITE

Avant tout commencement de l'exécution du marché, le titulaire doit adresser à l'administration, une ou plusieurs attestations délivrées par un ou plusieurs établissements agréées à cet effet justifiant la



souscription d'une ou plusieurs polices d'assurances pour couvrir les risques inhérents à l'exécution du marché et précisant leurs dates de validité, conformément à l'**article 20** du CCAG-EMO tel que modifié et complété , à savoir :

- Véhicule automobile ;
- Accident de travail ;
- Responsabilité civile.

ARTICLE 16 : MODIFICATIONS DES PRESTATIONS EN COURS D'EXECUTION

Au cours de l'exécution du marché, le maître d'ouvrage peut, après consultation du titulaire, apporter des modifications au marché initial, pour autant qu'il n'en modifie pas l'objet.

Lorsque ces modifications nécessitent l'introduction de prestations supplémentaires imprévues au moment de la passation du marché initial, le maître d'ouvrage, en accord avec le titulaire du marché, arrête de nouveaux prix pour ces prestations par analogie aux méthodes de calcul du prix du marché initial.

Ces nouveaux prix font l'objet d'un avenant dans la limite prévue par les dispositions du décret n° 2.22.431 relatif aux marchés publics notamment l'article 87 et l'alinéa 9 du paragraphe II de l'article 89.

Lorsque les modifications apportées par le maître d'ouvrage entraînent des augmentations dans les quantités des prestations rémunérées sur la base de prix unitaires, une décision à leur sujet est établie par le maître d'ouvrage et notifiée au titulaire du marché avant l'expiration du délai d'exécution. Cette décision indique le montant de l'augmentation dans la limite de 10% du montant initial du marché et ce préalablement au commencement de leur exécution.

Dans le cas où les modifications apportées par le maître d'ouvrage entraîneraient une diminution des prestations de plus de 25 % par rapport au montant initial du marché, les parties peuvent négocier les nouvelles conditions du marché et passer à cet effet un avenant. A défaut d'accord, le marché est résilié et dans ce cas, le titulaire peut demander en fin de compte une indemnité basée sur le préjudice subi dûment justifié.

Il peut être passé également des avenants conformément aux dispositions du CCAG-EMO.



II)-CLAUSES D'EXECUTION ET DE RECEPTION

ARTICLE 17 : CLAUSES D'EXECUTION DU MARCHE

17.1 Lieu d'exécution

L'exécution des prestations objet du marché se fera selon les prescriptions détaillées dans l'**article 24.**

Le titulaire devra exécuter le marché selon un calendrier qui sera défini en commun accord et validé par le maître d'ouvrage.

17.2 Contrôle

La Cour des Comptes se réserve le droit d'effectuer tous les contrôles jugés nécessaires pendant l'exécution du marché.

Si les prestations sont reconnues non conformes, l'administration rejette celles-ci en donnant les raisons de ce rejet et ce conformément aux exigences du marché. Le titulaire devra alors satisfaire le rejet sans que cela coûte quoi que ce soit à l'administration, et le titulaire en subira seul les conséquences.

17.3 Garantie

Le titulaire garantit que les prestations seront réalisées conformément aux clauses contractuelles, dans les règles de l'art et selon les normes en vigueur.

17.4 Sous-traitance

Si le prestataire envisage de sous-traiter une partie du marché, il doit informer le maître d'ouvrage auquel il est notifié la nature des prestations, l'identité, la raison ou la dénomination sociale, et l'adresse des sous-traitants et une copie conforme du contrat de la sous-traitance.

La sous-traitance ne peut en aucun cas dépasser cinquante pour cent (50%) du montant du marché.

La sous-traitance ne peut porter sur le lot ou le corps d'état principal du marché, lequel est défini comme l'ensemble des prestations relatives aux équipements critiques du bâtiment, à savoir (5.2.2.1) :

- ✓ Section 1 : Chauffage, Climatisation, Ventilation et Déserfumage (CVC) ;
- ✓ Section 2 : Électricité – Courant fort ;
- ✓ Section 4 : Protection et Sécurité Incendie ;
- ✓ Section 5 : Électricité – Courant faible ;
- ✓ Section 6 : Sanitaires et Plomberie.

Le maître d'ouvrage se réserve le droit d'accepter ou refuser la sous-traitance.

Le titulaire demeure personnellement responsable de toutes les obligations résultant du Marché tant envers le Maître d'Ouvrage que vis-à-vis de son personnel et des tiers.



ARTICLE 18 : CLAUSES DE RECEPTION DU MARCHE

La réception provisoire partielle des prestations réalisées est prononcée à la fin de chaque trimestre sur la base d'un procès-verbal de réception partielle établi et signé par une commission désignée à cet effet après avoir validé la conformité avec l'ensemble des obligations découlant du marché reconductible.

La réception provisoire annuelle des prestations réalisées est prononcée à la fin du quatrième trimestre sur la base d'un procès-verbal établi et signé par une commission désignée à cet effet par le maître d'ouvrage. La réception définitive et provisoire sont prononcées concomitamment à la dernière années prononcée sur la base d'un procès-verbal établi et signé par une commission désignée à cet effet, en même temps que la dernière réception provisoire.

La réception définitive marquera la fin de l'exécution du marché reconductible

ARTICLE 19 : DISPOSITIONS SOCIALES

Le titulaire est tenu d'exécuter les prestations objet du marché reconductible conformément à la législation du code de travail en vigueur, et à la circulaire du chef de gouvernement n°2/2019 du 31 Janvier 2019. A ce titre il s'engage à appliquer la réglementation de travail en vigueur en faisant bénéficier les agents affectés à la réalisation des prestations de tous les droits sociaux notamment :

- SMIG horaire ;
- Congés annuel payé ;
- Repos des jours de fêtes payés et jours fériés ;
- Cotisation relative à la part patronale :
 - Indemnités familiales (6.4%)
 - Cotisations sociales courte et longue durée (8.98%) ;
 - AMO (4.11%) ;
 - Indemnité de perte d'emploi (0.38%) ;
 - Taxe de la formation professionnelle (1.60%) ;
- Assurances contre les accidents de travail.

Le titulaire doit remettre à la fin de chaque trimestre, lors du dépôt de la facture pour paiement, une copie des bulletins de paie du trimestre en question du personnel affecté dans le cadre du présent marché, ainsi qu'une copie du bordereau de déclaration dudit personnel auprès de la CNSS. La charge entière de l'application, au personnel du titulaire, de l'ensemble de la législation et de la réglementation du travail, incombe au titulaire et le maître d'ouvrage qui, en cas d'infraction, se réserve le droit de faire application des mesures coercitives prévues à l'article 52 du CCAG-EMO.

ARTICLE 20 : MESURES DE SECURITE

Le titulaire s'engage à respecter les mesures de sécurité conformément aux dispositions de l'article 24 du CCAG-EMO.



III) CLAUSES FINANCIERES

ARTICLE 21 : NATURE DES PRIX

Le présent marché est à prix global.

Les prix du marché comprennent le bénéfice ainsi que tous droits, impôts, taxes, frais généraux, faux frais, assurance, transport et d'une façon générale toutes les dépenses qui sont la conséquence nécessaire et directe du travail.

Ils comprennent aussi toutes les dépenses et indemnités, tels que frais de déplacement ou de séjour, de quelque nature qu'ils soient, relatifs aux prestations du présent marché

ARTICLE 22 : REVISION DES PRIX

Les prix du marché sont fermes et non révisables. Le titulaire renonce expressément à toute révision de prix.

Toutefois, si le taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est modifié postérieurement à la date de remise des offres, le maître d'ouvrage répercute cette modification sur le prix du règlement

ARTICLE 23 : DISPOSITIONS APPLICABLES AUX TITULAIRES NON RESIDENTS AU MAROC

Le prestataire est réputé connaître en détail avant l'établissement de ses prix, toutes les incidences des lois douanières en vigueur à la date de la remise de son offre y compris celles relatives au transfert de devises.

Les sociétés non résidentes au Maroc et qui sont attributaires d'un marché sont soumises à la retenue à la source de 10% sur les montants dus hors la taxe sur la valeur ajoutée, au titre de l'Impôt sur les sociétés ou l'impôt sur le revenu et ce, conformément aux articles 5 et 160 du code général des impôts.

Conformément à l'article 115 du Code Général des Impôts, toute entreprise non résidente qui réalise des opérations imposables est tenue de faire accréditer auprès de l'administration fiscale un représentant domicilié au Maroc. Ce représentant doit s'engager à se conformer aux obligations auxquelles sont soumis les redevables exerçant au Maroc. Il est tenu par conséquent de déclarer et de verser la taxe sur la valeur ajoutée exigible. La taxe due par l'entreprise non résidente doit être déclarée et acquittée selon les dispositions réglementaires en vigueur au Maroc.

A défaut de désignation d'un représentant, la taxe due par l'entreprise non résidente doit être déclarée et acquittée par l'administration.



ARTICLE 24 : CAUTIONNEMENTS ET RETENUE DE GARANTIE

20.1. Cautionnement définitif

Le montant du cautionnement définitif est fixé à trois pour cent (3%) du montant initial Toutes Taxes comprises du Marché. Si le Prestataire ne réalise pas le cautionnement définitif dans un délai de 30 jours à compter de la date de la notification de l'approbation du Marché, le montant du cautionnement provisoire restera acquis au maître d'ouvrage.

L'acte de cautionnement définitif doit être délivré par une banque marocaine agréée et ne doit en aucun cas comporter une restriction ou une réserve. De plus, le Prestataire doit veiller à ce que l'acte de cautionnement demeure valide tant que le Marché est en vigueur.

Le cautionnement définitif sera restitué ou la caution qui le remplace est libérée à la suite d'une mainlevée délivrée par le maître d'ouvrage suivant la date de la réception définitive du Marché.

20.2. Retenue de garantie

Par dérogation à l'article 40 du CCAG –EMO, Aucune retenue de garantie n'est prévue au titre du présent marché.

ARTICLE 25 : REGLEMENT DES SOMMES DUES ET MODALITES DE PAIEMENT

La Cour des Comptes se libérera des sommes dues par elle en faisant donner crédit au compte courant postal ou bancaire ou à la TGR ouvert au nom du titulaire.

Le règlement des sommes dues sera effectué **trimestriellement** en application des prix du bordereau du prix global, aux prestations exécutées et en application des pénalités de retard, le cas échéant, et ce, après réception tel que prévue à l'article 16.

Le paiement des prestations réalisées, est réglé sur présentation de factures ou décomptes établies en cinq (05) exemplaires, portant la signature du titulaire.

Les factures certifiées par l'administration portant la date de réalisation doivent être arrêtées en toutes lettres, certifiées exactes et signées par le titulaire.

Ces paiements seront effectués dans un délai de **soixante (60)** jours à partir de la constatation du service fait de la prestation et à compter de la date de réception de l'ensemble des pièces justificatives (marché enregistré, notification et ordre de service signés, factures, cautionnements, etc.).



ARTICLE 26 : NANTISSEMENT

Dans l'éventualité d'une affectation en nantissement du présent marché, il sera fait application des dispositions du décret du 19 février 2015 relatif au nantissement des marchés publics, étant précisé que :

1. La liquidation des sommes dues par la Cour des comptes sera opérée par les soins du service compétent.
2. La personne chargée de fournir au titulaire du marché ainsi qu'au bénéficiaire des nantissements ou subrogations, les renseignements et les états prévus à l'article 8 du décret précité, est Madame le Premier Président de la Cour des comptes ou son délégué.
3. Les paiements prévus au présent marché seront effectués par l'Agent comptable auprès de la Cour des comptes, seul qualifié pour recevoir les significations des créanciers du titulaire du présent marché.

En cas de nantissement du marché, le maître d'ouvrage délivrera sans frais, au titulaire du marché sur sa demande et contre récépissé un exemplaire spécial du marché portant la mention « Exemplaire Unique » ou copie conforme du marché et destiné à former titre conformément aux dispositions du décret précité.

4. Les frais de timbre et d'enregistrement de l'original du présent CPS ainsi que de « l'exemplaire unique » remis au titulaire sont à la charge de ce dernier.

ARTICLE 27 : DROITS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

En application de l'article 6 du CCAG- EMO, le titulaire acquitte les droits auxquels peuvent donner lieu le timbre et l'enregistrement du marché, tels que ces droits résultent des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 28 : LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Le titulaire du marché ne doit pas recourir par lui-même ou par personne interposée à des pratiques de fraude ou de corruption des personnes qui interviennent, à quelque titre que ce soit, dans les différentes procédures de passation, de gestion et d'exécution du marché.

Le titulaire du marché ne doit pas faire, par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché et lors de son exécution.

Les dispositions du présent article s'appliquent à l'ensemble des intervenants dans l'exécution du marché.



CHAPITRE 2 : CLAUSES TECHNIQUES

• DISPOSITIONS GÉNÉRALES

.1 Préambule

Les présentes Spécifications techniques visent à définir d'une manière précise l'objet du marché et les caractéristiques des prestations à prévoir par le soumissionnaire pour la conduite et la maintenance complète des installations techniques pièces et mains d'œuvres du bâtiment abritant le siège de de l'annexe de la Cour des Comptes. Il n'a aucun caractère limitatif.

En conséquence, pendant toute la durée du marché, le Prestataire fournit l'intégralité des prestations nécessaires au parfait fonctionnement des installations et au parfait achèvement de sa mission en conformité avec la réglementation en vigueur et dans le respect des spécifications techniques du présent marché et les règles de l'art.

Le prestataire reconnaît avoir pris connaissance, à la prise en charge du marché, de l'état et la nature des ouvrages, installations et des moyens d'accès sur site. Il est réputé avoir étudié et apprécié lui-même les conditions du marché et le détail des travaux lors de la visite des lieux et ne peut se prévaloir d'aucune omission ou méconnaissance du site ou du contenu des prestations.

Le prestataire, ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects ou de circonstances particulières (intempéries, incendie, inondation, surtension, choc, accident causé par l'exploitant). Par contre, Il est responsable des dommages où son implication directe est établie.

Le prestataire a l'obligation de veiller au respect de la réglementation en vigueur et participe aux contrôles et aux visites légales et réglementaires des installations effectuées par les bureaux de contrôle agréés...

.2 Définitions

Dans le cadre du présent document, les termes suivants sont utilisés :

Prestataire	Le prestataire de service titulaire du présent marché.
Ancien prestataire	Le prestataire de service en place lors de la procédure d'attribution du présent marché
Futur prestataire	Le titulaire du futur marché lancé à l'achèvement du présent marché. <i>(autrement dit, le Futur prestataire remplacera à terme le Prestataire).</i>
Organisme agréé	Organisme chargé de réaliser les contrôles réglementaires.
Représentant du Prestataire	Membre de l'équipe de maintenance mise en place par le Prestataire. le représentant du Prestataire est l'interlocuteur privilégié des responsables techniques relevant de la Cour des Comptes.

Personnes intervenantes	Les personnes physiques faisant partie de l'équipe du Prestataire et qui seront chargées d'accomplir les missions objet du présent marché.
Tiers	Selon le contexte, il s'agit de personnes physiques ou morales qui ne font pas parties du marché conclu entre La Cour des Comptes et le Prestataire.
GMAO	L'outil informatique utilisé pour réaliser la Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur.



.3 Objet et nature du marché

Les prestations décrites dans le présent document ont pour objet la conduite et la maintenance complète multi technique pièces et mains d'œuvres du siège de l'annexe de la Cour des Comptes. Le détail des bâtiments et des types d'installations concernés par le présent document est précisé dans **le point 1.4**

Le point 2 ci-après couvre les prestations forfaitaires de maintenance et d'exploitation, dont notamment :

- Toutes les opérations de maintenance préventive et les opérations de maintenances curatives.
- Toutes les prestations de conduite, de gestion environnementale et énergétique.
- Les contrôles périodiques obligatoires.

Il définit également les prestations supplémentaires, autrement dit les prestations confiées par Le maître d'ouvrage au Prestataire notamment les petits travaux et le suivi des travaux réalisés par une société tierce.

Le point 3 présente les modalités d'exécution du Marché.

Le prestataire **a une obligation de résultat** avec la mise en place de moyens minimums (obligation de moyens) :

Le point 4 précise les obligations de moyens

Le point 5 précise les obligations de résultat.

Les moyens détaillés dans le présent document constituent le minimum que le prestataire mettra en œuvre et n'ont aucun caractère limitatif.

Le point 6 précise les moyens mis à disposition du prestataire.

Le point 7 précise les reportings demandés au prestataire.

.4 Installations

.4.1 Bâtiments concernés

Le présent marché concerne l'annexe de la Cour des Comptes composée de la Tour A et B, le mail central MC2, les locaux techniques ainsi que les espaces extérieurs attenants

La liste des bâtiments concernés est détaillée ci-dessous :



Tours	Nombre de niveaux	Espaces concernées	Type de bâtiment
Tour A	2 sous-sols + RDC+ Mezzanine + 10 Niveaux	Bureaux / salle de réunions/ attentes / locaux techniques/ locaux des archives	IGH (Immeuble à Grande Hauteur)
Tour B	2 sous-sols + RDC + Mezzanine +7 Niveaux	Bureaux / bibliothèque / Data center/ locaux techniques/locaux archives	IGH
Mail Central	2 sous-sols + RDC + Mezzanine	Salles de conférences / restaurants/parkings / locaux techniques/2 Salles de reunion	ERP
Locaux techniques externalisés	3 locaux techniques enterrés (un pour chaque tour et un autre pour le mail central)	Poste de transformation, groupes électrogènes, onduleurs, Fontaines ...	Locaux techniques
Aménagements extérieurs	-	Toutes les installations des aménagements extérieurs	-

4.2 Type d'installation (Sections)

Les types d'installations concernés par le présent marché sont répartis en 10 Sections décrits ci-après :

1.4.2.1 Section 01 : Chauffage, climatisation et ventilation- Désenfumage (CVC)

- **Alimentation climatisation** : tuyauteries et réseaux hydrauliques calorifugés, vannes d'isolation et d'équilibrage, robinets de vidange, vases d'expansion, bouteilles casse-pression, équipements en terrasse pour les pompes à chaleur et groupes d'eau glacée GEG, etc.
- **Évacuation des condensats** : réseaux d'évacuation, siphons à garde d'eau, etc
- **Équipements de production et terminaux** : pompes à chaleur, groupes d'eau glacée, pompes de circulation, ventilo-conveuteurs (2 et 4 tubes), armoires de climatisation de précision, climatiseurs split-système, unités VRV intérieures et extérieures, systèmes de gestion technique centralisée, etc.
- **Diffuseurs, grilles et ventilateurs** : diffuseurs linéaires, grilles de soufflage, reprise, ventilation et désenfumage, volets de réglage, clapets coupe-feu, volets de transfert, caissons de désenfumage et de ventilation, ventilateurs axiaux, tourelles, armoires électriques associées, etc.
- **Réseaux aérauliques et gaines** : gaines rectangulaires et circulaires (acier galvanisé, simple/double peau, conduits en promat, calorifugées, silicate, tôle noire), pièges à son, etc.
- **Équipements spécifiques et divers** : fumidômes, écrans de cantonnement, caniveaux techniques, siphons de sol, caissons pour cuisines, équipements hydrauliques et électriques de fontaines, équipements spécifiques pour salles serveurs, etc.

1.4.2.2 Section 02 : Électricité (Courant fort)

- **Sources d'alimentation MT/BT** : postes de livraison (cellules MT motorisées, cellules de protection et de comptage, contrôleurs de défaut de câbles, équipements de sécurité, mise à la terre, etc.), postes de transformation MT/BT (transformateurs à huile de différentes puissances, transformateurs secs, armoires et disjoncteurs de protection, systèmes de compensation d'énergie réactive, systèmes de ventilation, etc.), etc.
- **Groupes électrogènes** : groupes de secours de différentes puissances, citernes de gasoil avec réseaux de tuyauterie et pompes d'alimentation, systèmes de ventilation et de sécurité associés, etc.
- **Alimentation statique sans interruption (ASI/onduleurs)** : onduleurs de différentes puissances, batteries d'autonomie, systèmes de transferts statiques (STS), etc.
- **Tableaux et armoires électriques** : tableaux généraux BT, tableaux secondaires tableaux inverseurs normal/secours/remplacement, armoires électriques pour salles serveurs, coffrets de protection, etc.
- **Distribution électrique et câblage** : câbles de puissance, canalisations préfabriquées, chemins de câbles, coffrets de dérivation, disjoncteurs, etc.
- **Appareillage électrique et prises** : prises de courant normales, secourues, ondulées, étanches, boîtes au sol, alimentations spécifiques (chauffe-eaux, moteurs, stores, portes automatiques, etc.), etc.
- **Éclairage** : luminaires intérieurs et décoratifs, éclairage extérieur, éclairage de sécurité, éclairage de façades, systèmes de gestion d'éclairage par DMX, etc.
- **Protection électrique** : systèmes de mise à la terre et liaisons équipotentielles, parafoudres (type 1, 2 et 3), paratonnerres, etc.
- **Équipements spécifiques** : installation photovoltaïque (panneaux, onduleurs, batteries), etc.
- Divers (...)

1.4.2.3 Section 03 : Régulation & GTC

- Armoires et automatismes de régulation ;
- Installation de supervision GTC, y compris serveurs et sous-stations ;
- Divers (...).

1.4.2.4 Section 04 : Protection et Sécurité Incendie

- Tuyauteries et réseaux PCI, postes RIA, raccords sapeurs-pompiers, surpresseurs et bâches de stockage, etc.
- Moyens de lutte incendie : RIA, extincteurs portatifs et mobiles, bacs à sable, manomètres et robinetterie, etc.
- Divers (...)



1.4.2.5 Section 05 : Électricité (Courant faible)

- Centrales de détection incendie (CDI), détecteurs (fumée, thermique, CO, linéaires, par aspiration), déclencheurs manuels, avertisseurs sonores et lumineux, indicateurs d'action.
- Centralisateurs de mise en sécurité incendie (CMSI) et asservissements : clapets et volets coupe-feu, VMC, , , Skydomes, ventouses électromagnétiques, etc.
- Postes et logiciels de supervision incendie, interphonie et vidéophonie de sécurité, câblage et logiciels associés.
- .
- Extinction automatique : centrales, diffuseurs, tuyauteries, bouteilles de gaz, générateurs d'aérosols, systèmes spécifiques pour salles serveurs et locaux sensibles, coffrets de relayage et de réarmement, etc.
- Divers (...),

1.4.2.6 Section 06 : Sanitaires & Plomberie

- Réseaux d'alimentation en eau potable (compteur général, sous-compteurs, collecteurs, vannes, détendeurs, tuyauteries et accessoires, etc) ;
- Réseaux d'évacuation (tuyauteries fonte et PVC, caniveaux, siphons de sol, garde-grève, accessoires, etc) ;
- Surpresseurs et stations de relevage (bâches de stockage, pompes, armoires électriques, séparateurs à graisses et hydrocarbures, etc) ;
- Appareils sanitaires et accessoires (lavabos, douches, WC, urinoirs, équipements pour PMR, miroirs, sèche-mains, distributeurs, porte-serviettes, etc.) ;
- Production d'eau chaude sanitaire (chauffe-eaux électriques, pompes à chaleur, ballons, échangeurs, pompes de recyclage, régulation, adoucisseurs, calorifugeage, armoires électriques, etc.) ;
- Divers équipements et accessoires hydrauliques (arrosage, anti-bélier, coffrets, robinets, etc.).
- Divers (...),

1.4.2.7 Section 07 : Équipements électromécaniques

- Portes et portails automatiques (*portes automatiques motorisées, portes rapides, sas, ...*) ;
- L'ensemble des systèmes de motorisation et mécanisme ouverture/fermeture des accès contrôlés par un système de contrôle d'accès pour les locaux techniques (la partie software et lecteurs de badges sont hors prestations) ;
- Barrières automatiques, bornes escamotables, ... ;
- Stores (*stores intérieurs, volets, protections solaires, ...*) ;
- Divers (...).

1.4.2.8 Section 08 : Équipements de cuisine



- Matériel et appareils de cuisine et de préparation (four, plaques vitro, paninis, façonneuse, batteurs mélangeurs, micro-ondes, hotte murale et hottes spécifiques, etc.) ;
- Meubles et équipements de self (vitrines réfrigérées, bains-marie, meubles bas et hauts, placards, tables, évier, distributeurs, rampes de guidage, etc.) ;
- Équipements pour pizzeria et snack (four à pizza, meuble à pizza, rack à frites, rack à sauces, etc.) ;
- Réfrigérateurs, meubles bas réfrigérés, fontaines à eau, chambres froides positives et négatives ;
- Laverie (lave-vaisselle à capot, plonges, tables d'entrée/sortie, douchettes, chariots divers, casiers, etc.) ;
- Espaces traiteur et rangements (tables mobiles, plonges, postes de lavage, casiers, meubles de service) ;
- Kitchenettes et tisaneries (modules en L, évier, rangements intégrés, accessoires, etc) ;
- Divers (...).

1.4.2.9 Section 09 : Engins de levage

- Nacelles ;
- Divers (...).

1.4.2.10 Section 10 : Architecture technique des bâtiments :

- Portes y compris ferme-portes, chambranles, barres de seuil (*portes normales, portes coupe-feu, portes automatiques motorisées, portes mécaniques coulissantes, portes de sorties de secours, ...*) ;
- Ouvrants intérieurs et extérieurs (Verrière, fenêtres motorisées, fenêtres basculantes, ouvrants des passerelles, grilles de prise et rejet d'air ...).
- Désoxygénation (coupoles de désoxygénation, lanterneaux, exutoires de fumée, rideaux coupe-fumée...) ;
- Joints de dilatation ;
- Cloisons amovibles ;
- Faux-plafonds ;
- Trappes de visite de faux-plafonds courants ;
- Faux plancher ;
- Lignes de vie ;
- Passages et conduites coupe-feu.
- Revêtement mural, revêtement sol,
- Vitrage intérieur dans la limite de 20 m²,
- Vitrage extérieur dans la limite de 20 m²,



- Divers (...).

1.5 Normes et règlements applicables

Les prestations réalisées devront être conformes aux prescriptions des normes et règlements en vigueur au Maroc complétées par les règles françaises le cas échéant.

- Décret n° 2-14-499 du 20 hija 1435 (15 octobre 2014) approuvant le règlement général de construction fixant les règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les constructions et instituant le comité national de la prévention des risques d'incendie et de panique dans les constructions.
- Arrêté du 30 décembre 2011 portant règlement de sécurité pour la construction des immeubles de grande hauteur et leur protection contre les risques d'incendie et de panique
- Les règles de l'APSAD,
- Les normes NF portant entre autres sur la sécurité incendie et la sécurité du travail,
- L'ensemble des textes régissant les installations électriques
- L'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, et tous les textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Le suivi de l'évolution des normes et règlements est pris en charge et assumé par le Prestataire, sauf dans le cas de l'évolution de la réglementation qui demanderait une adaptation ou une modification des installations. Dans ce cas, l'administration assume les frais des éventuelles mises en conformité.

Le Prestataire maintient sur site un exemplaire de la dernière version à jour de l'ensemble des règlements, cahiers des charges et normes auxquels il est assujetti dans le cadre de ses engagements contractuels (techniques, sécurité, hygiène, environnement, social, administratifs, etc.).

1.6 Management de la Qualité

Le Prestataire remet un Manuel d'Assurance Qualité propre à ses activités de maintenance des équipements techniques. Ce manuel fait partie du système de management de la qualité (SMQ) du Prestataire et répond aux critères et aux exigences de la norme ISO 9001 (version 2015). Il contient les procédures et les modes opératoires du Prestataire, qui sont nécessaires pour :

- Mesurer la satisfaction du Client ;
- Confirmer la concordance avec les obligations contractuelles, y inclus tous les paramètres qui rendront possible la quantification des résultats, afin de pouvoir les évaluer et les améliorer ;
- Assurer la surveillance de la réalisation des tâches et de l'obtention des résultats ;
- Maitriser les non-conformités, assurer leur suivi et les actions d'amélioration ;
- Analyser les données ;
- Améliorer constamment les services offerts.

La qualité requise pour les prestations contractuelles doit respecter :



- Le Manuel d'Assurance Qualité du Prestataire ;
- Les spécifications de La Cour des Comptes
- Les procédures et modes opératoires de La Cour des Comptes et du prestataire;
- Les normes et les prescriptions techniques en vigueur ;
- Les règles de l'art communément définies ;
- Les moyens et les outils appropriés à l'exécution des prestations objet du présent marché.

Chaque employé du Prestataire et chaque sous-traitant sont formés dans le cadre du système assurance qualité.

L'équipe d'encadrement du Prestataire contrôle la qualité d'exécution des prestations contractuelles, suit les non-conformités et propose des mesures curatives et d'amélioration.

La vérification de la qualité de ses prestations incombe en premier lieu au Prestataire, les interventions et les contrôles effectués par le maître d'ouvrage, n'étant pas nécessairement systématiques et réguliers.

Pour mener à bien cette mission, le Prestataire nomme un Responsable Qualité qui sera le garant de la mise en œuvre, du maintien et de l'amélioration du système de management de la qualité dans son ensemble.

1.7 Clauses générales

1.7.2 Choix des matériaux

À l'occasion des prestations de maintenance complète , de conduite, et de transformation à réaliser par le Prestataire, les matériaux utilisés doivent être identiques à ceux des constructions existantes en termes de qualité, d'aspect et de mode de construction. Le Prestataire propose systématiquement au maître d'ouvrage des nouveaux matériaux plus écologiques/durables avant le démarrage des opérations de maintenace.

Afin de s'assurer des performances exigées, le Prestataire consulte les cahiers des charges, plans, ainsi que les notices techniques et d'entretien issus de la documentation "DOE" des différents lots.

Par défaut, il met en œuvre les matériaux identiques à ceux déjà installés pour obtenir des performances (thermiques, acoustiques, ...) au moins égales. Toutefois, si ceux-ci ne sont pas disponibles ou si leur emploi ne permet pas d'obtenir les mêmes performances, le Prestataire soumet à l'approbation du maître d'ouvrage un autre choix de qualité et de performance au moins égale à celle des matériaux déjà installés.

Le prestataire s'engage, ainsi, sur le résultat et doit assurer la continuité de fonctionnement et la célérité des interventions.

Le prestataire doit approvisionner à sa charge et disposer à tout moment d'un stock stratégique suffisant de produits à usage de maintenance prévus dans le cadre de cette prestation.



1.7.3 Garanties

Tout élément ou équipement remplacé par le Prestataire dans le cadre de ses prestations est couvert par une garantie jusqu'à la fin du présent marché.

Le Prestataire garantit pendant cette durée que les fournitures livrées et installées et que les ouvrages réalisés en vertu du présent marché ne présentent ni défectuosité matérielle ni malfaçon.

En cas d'intervention sur l'élément ou le bien garantie, les opérations sont faites aux frais du Prestataire.

1.7.4 Stabilité des ouvrages

Avant toute modification sur les ouvrages, le Prestataire consulte les plans de surcharge afin de déterminer si les travaux envisagés risquent de porter atteinte à la stabilité du bâtiment.

1.7.5 Stabilité au feu des ouvrages

Les bâtiments sont réalisés conformément aux prescriptions des lois et normes relatives à la protection contre l'incendie dans les bâtiments élevés.

Le Prestataire respecte les limites des zones coupe-feu existantes dans le bâtiment ou les adapte ou les complète, le cas échéant, à l'occasion de ses travaux.

Il met à jour l'inventaire des passages et conduits coupe-feu après toute intervention dont il est en charge et contrôle leur état. En cas de dégradation, il réalise à sa charge les travaux de réfection.

1.7.6 Isolation thermique

Le Prestataire laisse intacte l'isolation thermique des gaines, tuyauteries, vannes, pompes et autres accessoires.

En cas de détérioration, Le Prestataire réalise à sa charge, les travaux de réfection qui s'avèrent nécessaires.

1.7.7 Liaisons équipotentielles et protection contre la foudre

Le Prestataire prend toutes les mesures pour que la protection du bâtiment contre la foudre et les mises à la terre restent intactes.

Il maintient les liaisons équipotentielles de toutes les structures métalliques et le réseau de mise à la terre placé lors de la construction du bâtiment.



PRESTATIONS GENERALES DU PRESTATAIRE

17.5 Maintenance et base de données documentaire

17.5.1 Définition de la maintenance

La maintenance est composée de deux volets : la maintenance préventive et la maintenance curative, et les interventions se caractérisent par 5 niveaux (norme FD X60-000) :

NIVEAUX	DESCRIPTION	INTERVENANT
NIVEAU 1	Action simple Élément facilement accessible Équipement de soutien intégré	Technicien Sur place
NIVEAU 2	Action avec procédure simple Équipement de soutien de mise en œuvre simple	Technicien habilité Sur place
NIVEAU 3	Opération avec procédure complexe Équipement de soutien de mise en œuvre complexe	Technicien spécialisé Sur place aux locaux de maintenance
NIVEAU 4	Opération avec maîtrise d'une technologie particulière Équipement de soutien spécialisé	Équipe encadrée par un Technicien spécialisé Sur place ou en atelier
NIVEAU 5	Opération de rénovation ou de reconstruction Équipement de soutien industriel	Équipe complète et polyvalente En atelier central

Limite des niveaux 4 et 5 en maintenance curative

Sont considérées de niveau 4 :

- Toutes les opérations de remplacement à l'identique de pièces, d'éléments ou d'équipements défaillants constituant l'installation, incluant mais non limité à :
 - ✓ Groupes froids, compresseurs, centrales de traitement d'air, ventilo-convecteurs, Armoires de climatisation, pompes, chaudières, ballons d'eau chaude, échangeurs, PAC, surpresseurs, stations de relevage, séparateurs hydrocarbures et fosses à graisse, etc ;
 - ✓ Courant fort (GBT, sous-tableaux, disjoncteurs, fusibles, transformateurs, câbles d'alimentation, coffrets électriques, groupes électrogènes, postes de livraison, moteurs électriques, pompes, armoires de distribution, éclairage général et de secours, prises électriques, circuits spécialisé, etc) ;



- ✓ Équipements de cuisine et restauration (appareils de cuisson, fours, plaques, batteurs, micro-ondes, paninis, hottes, vitrines réfrigérées, bains-marie, meubles bas et hauts, tables, plonges, lave-vaisselle, fontaines à eau, chambres froides, rack et chariots, etc) ;
- ✓ Équipements sanitaires et plomberie (WC, lavabos, bidets, urinoirs, évacuations, siphons, tuyauteries, collecteurs, vannes, détendeurs, anti-bélier, raccords, bacs, robinetterie, dispositifs de contrôle et comptage, etc) ;
- ✓ Équipements de courant faible et sécurité (Centrale de détection incendie, CMSI, SDI, détecteurs, déclencheurs manuels, avertisseurs sonores et lumineux, interphones, vidéophones, sonorisation d'évacuation, coffrets de relayage, câblages, etc) ;
- ✓ Systèmes de gestion technique centralisée GTC ;
- ✓ Équipements de portes et fermetures (huisseries, serrures, paumelles, cylindres, fermes-portes, bras anti panique, ventouses électromagnétiques, poignets, butées, rails, gâches électriques, capteurs et toutes pièces nécessaires au bon fonctionnement) ;
- ✓ Équipements divers (installation photovoltaïque, nacelles, etc).

Toutes les pièces de rechange nécessaires au bon fonctionnement des équipements sont incluses sans limitation de montant, à l'exception des batteries des onduleurs desservant les tours, le mail central et la salle serveur sont exclues de la maintenance curative, sous réserve que l'écart entre leur date de fabrication et leur date d'installation ne dépasse pas six (06) mois.

Considérées de niveau 5 :

- ✓ Les opérations de remplacement d'équipements arrivés en fin de vie théorique (équipements en limite d'usure dont il faut assurer le renouvellement),
- ✓ Les opérations de remplacements d'équipements nécessitant des reprises dimensionnelles (par exemple reprises de tuyauteries lors d'un changement de pompe, du fait de l'absence du modèle d'origine sur le marché, ...)
- ✓ Le remplacement complet d'un ensemble d'équipements, motivé totalement ou partiellement par la mise en place de nouvelles fonctionnalités ou l'absence de produit similaire de remplacement sur le marché (produits devenus obsolètes).

Champ d'application global :

Le prestataire assure la maintenance préventive et curative de tous les équipements techniques et systèmes du site, incluant :

- Courant fort et distribution électrique ;
- Courant faible, sécurité incendie et GTC ;
- Climatisation, chauffage, ventilation, pompes et surpresseurs, désenfumage ;
- Plomberie et sanitaire ;
- Cuisine, self, laverie, tisaneries, chambres froides ;
- Portes et fermetures ;
- Tous accessoires et équipements annexes indispensables au bon fonctionnement.



Toutes les interventions comprennent : main d'œuvre, pièces de rechange sans limite de montant, remplacement des équipements défaillants et toutes opérations de remise en état nécessaires pour garantir le fonctionnement complet du site.

17.5.2 Documentation de la maintenance

17.5.2.1 Généralités

Le Prestataire constitue, met en place et tient à jour de façon permanente le **Dossier de Maintenance et d'Exploitation** (cf. §2.1.2.2), qui est conservé sur le site et accessible à tout moment par le maître d'ouvrage ou toute personne mandatée.

Ce dossier est essentiellement constitué d'informations de référence sur l'annexe de la Cour des Comptes et les installations.

Il est disponible à la fois en version papier ou sous format électronique, les deux versions devant rester structurellement identiques. Le Prestataire met en place ce dossier dans un délai d'un (01) mois après la prise en charge du marché. Une version complète et consolidée est fournie au maître d'ouvrage sous format électronique.

A chaque modification des informations contenues dans le Dossier de Maintenance et d'Exploitation, les documents et fichiers sont envoyés au maître d'ouvrage avant la fin du mois suivant.

Parallèlement, le Prestataire constitue un **Manuel de Maintenance et de Conduite** (cf. §2.1.2.3) qui comprend les moyens, les méthodes et les indicateurs mis en place pour la bonne exécution de sa mission et pour assurer le résultat technique et financier du marché.

Ce manuel a une vocation plus pratique, présenté dans un format plus synthétique, il doit notamment pouvoir être emporté et consulté sur le terrain par les différents opérateurs de maintenance.

17.5.2.2 Dossier de Maintenance et d'Exploitation

Le Dossier de Maintenance et d'Exploitation comporte notamment les informations ci-après. Cette liste n'est pas limitative, il appartient au Prestataire de mettre à jour le Dossier de Maintenance et d'Exploitation et de le compléter le cas échéant.

a) Cadre général, contractuel et légal

- Pièces constitutives du marché telles quelles sont déterminées au niveau de l'article 3 du présent marché.
- Mise à jour des autorisations d'exploitation annexées au cahier des charges (modifications des installations, dérogations, etc.) ;
- Législations et réglementations d'application (veille réglementaire à jour) ;
- Contrôles réglementaires applicables ;
- Normes applicables dans le cadre du marché ;
- Procédures internes de la Cour des Comptes ;
- Manuel d'Assurance Qualité ;



- Plan d'audits (internes liés au SMQ, EMAS, contrôles continus, etc.).
- Liste des certifications et habilitations nécessaires pour chaque type d'équipement (électrique, mécanique, hydraulique, thermique, sécurité incendie, cuisine, sanitaire, ascenseurs, etc.)

b) Informations sur les bâtiments et les installations

- Descriptifs des bâtiments et des locaux (dimensions : surfaces, hauteurs, volume de chauffe et de refroidissement, criticité des locaux, zones sensibles, locaux techniques, salles serveurs, chambres froides, zones PCI, etc.) ;
- Plans (situation, orientation, accès, cadastre, architecture, compartimentage incendie, réseaux électriques et hydrauliques, chemins de câbles, conduits, circuits climatisation, ventilation, plomberie, cuisine et laverie, tisaneries, etc.) ;
- Plans synoptiques des installations et des systèmes ;
- Inventaire des installations et des équipements ;
- Dossiers DOE, y compris index de la documentation (planothèque) ;
- Données de fonctionnement des installations, réglages ;
- Occupation des bâtiments, activités et historique ;
- Schémas logiques de régulation et d'automatisme ;

c) Maintenance préventive

- Planning de maintenance préventive de tous les équipements techniques (périodicité et date des entretiens préventifs) ;
- Gammes de maintenance préventive (systématique et conditionnelle) ;
- Programme de remplacement systématique des pièces ou consommables ;
- Instructions, consignes et procédures de maintenance préventive (systématique et conditionnelle).
- Référentiel technique et documentation des fabricants pour tous les équipements.

d) Conduite et exploitation

- Planning général des prestations de conduite et d'exploitation ;
- Gammes de conduite et d'exploitation avec historique, fiches d'inspection des rondes, routes géographiques de rondes et de visites, liste des équipements et installations concernés, etc. ;
- Rapports d'analyse ;
- Descriptions des améliorations et modifications réalisées et envisagées ;
- Instructions, consignes et procédures de la conduite et de l'exploitation (ensemble des procédures de consignation, procédures d'urgence, consignes de sécurité, personnes à prévenir, plan d'action des équipements critiques et locaux sensibles, programmes de confort

et paramétrages des installations, gestion de la veille technique et réglementaire, procédures de démarrage, arrêt, contrôle et supervision des systèmes électriques, mécaniques, hydrauliques, climatiques, de sécurité incendie et équipements de cuisine/sanitaire, etc.) ;

e) Gestion environnementale Qualité Air et Eau (QAE)

- Analyse environnementale ;
- Registres des déchets et d'évacuation ;
- Registre des produits dangereux et plan de stockage ;
- Fiche de Données de Sécurité des produits utilisés ;
- Suivi des rejets, traitements et contrôles liés aux eaux usées, pluviales et traitement d'eau potable/ECS.

f) Gestion énergétique

Ensemble des procédures, tableaux de suivi des consommations, programmes/optimisations de fonctionnement et d'économie d'énergie, etc. ;

g) Gestion des stocks

- Liste des consommables et pièces de rechange, pièces de rechange
- Inventaire et état des stocks pour tous les équipements critiques : électrique, électronique, mécanique, hydraulique, thermique, sanitaire, cuisine, PCI, GTC.

h) Moyens

- Personnel du Prestataire (organigramme, liste des personnes intervenantes, profils, CV, extraits de casier judiciaire, matrice des compétences, formations et plan, plan de mobilité, etc.) ;
- Sous-traitance (contrats, liste des sous-traitants) ;
- Locaux et autres moyens mis à la disposition par le maître d'ouvrage ;
- GMAO et GTC (inventaires des moyens, modes d'emplois, profils utilisateurs etc.) ;
- Matériels, outillage et autres moyens (liste des outils et instruments de mesure utilisés, certificats d'étalonnage, moyens de manutention et de communication, liste des équipements de protection individuelle).
- Moyens spécifiques pour interventions sur courant fort/faible, PCI, climatisation, plomberie, sanitaire, cuisine et systèmes automatisés.

i) Reporting

- Rapports de synthèse hebdomadaires, mensuels, trimestriels et annuels des prestations ;
- Rapports techniques ;
- Rapports d'audit ;
- Plan d'amélioration de la qualité ;



- PV de réunion.
- Rapports de suivi détaillés par type d'équipement et par site (tours, mail central, parking, locaux techniques, cuisine, laverie, tisaneries, chambres froides, etc.).

17.5.2.3 Manuel de Maintenance et de Conduite

Dans le cadre de ses prestations, Le Prestataire constitue un Manuel de Maintenance et de Conduite dans lequel sont précisées d'une manière structurée, les moyens et les méthodes à déployer pour la bonne exécution de sa mission.

Ce Manuel contient notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Les procédures de maintenance préventive et corrective (curative),
- Les fiches d'intervention pour les différents types d'équipements,
- Les consignes de sécurité et d'hygiène à respecter,
- Les procédures en cas de panne, dysfonctionnement ou incident majeur, y compris la maintenance curative (remplacement de tout composant, pièce ou équipement défectueux),
- Les plans de continuité de service et les procédures de rétablissement rapide en cas de sinistre (incendie, inondation, coupure électrique, défaillance critique, etc.),
- Les inventaires des pièces de rechange critiques et consommables nécessaires,
- La documentation technique complète des équipements et installations,
- Les notices constructeurs, schémas électriques, plans de câblage et manuels utilisateurs,
- Les modalités de mise à jour régulière du manuel suite à des modifications, remplacements ou ajouts d'équipements,
- Les procédures de consignation et déconsignation, autorisations de travail et permis feu,
- Les consignes destinées à former chaque intervenant sur site ainsi que les sous-traitants éventuels.

Le Manuel de Maintenance et de Conduite constitue un document de référence obligatoire pour l'exploitation du site. Il est tenu à jour en permanence et doit être disponible sur site, en format papier et numérique.

Il peut être audité à tout moment par le maître d'ouvrage ou toute personne mandatée. Toute carence, omission ou manquement constaté dans le Manuel sera de la responsabilité entière du Prestataire, sans possibilité d'exception.



17.6 Maintenance préventive

17.6.1 Définition

Maintenance préventive : Maintenance exécutée à des intervalles prédéterminés, selon des critères prescrits et destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien.

Cette maintenance peut être programmée, systématique, conditionnelle ou prévisionnelle.

En fonction du type de maintenance, les activités sont déclenchées selon un échéancier établi (maintenance programmée et systématique) et/ou des critères (seuils, paramètres) prédéterminés significatifs de l'état de dégradation des installations (maintenance conditionnelle et prévisionnelle).

Dans la maintenance préventive s'inscrivent les opérations suivantes :

- **Inspection** : Contrôle de conformité réalisé en mesurant, observant, testant ou calibrant les caractéristiques significatives d'un bien.
- **Surveillance** : Activité exécutée manuellement ou automatiquement ayant pour objet d'observer l'état réel d'un bien.
- **Maintenance de routine** : Activités élémentaires de maintenances régulières ou répétitives qui ne requièrent généralement pas de qualifications, autorisations ou d'outils spéciaux.
- **Révision** : Ensemble complet d'examens et d'actions réalisés afin de maintenir le niveau requis de disponibilité et de sécurité.
- **Remplacement préventif systématique** de tout composant, pièce ou équipement jugé critique ou présentant des signes de dégradation, conformément aux recommandations constructeurs et/ou aux constats du Prestataire

17.6.2 Maintenance programmée et systématique

17.6.2.1 Gammes de maintenance préventive

Les différentes opérations à effectuer sont décrites dans les gammes de maintenance à fournir par le Prestataire. Ces gammes doivent systématiquement respecter les préconisations minimales imposées par le constructeur. Le Prestataire met en œuvre toutes les prestations nécessaires au bon fonctionnement des équipements et ouvrages. Pour les équipements critiques (cf. §5.2.2.1), le Prestataire consigne toutes les opérations d'entretien programmé dans la GMAO.

En cas de besoin, le Prestataire modifie ses gammes de maintenance et les adapte pour atteindre les objectifs qui lui sont fixés. Le cas échéant, le Prestataire informe le maître d'ouvrage de tout changement concernant les gammes de maintenance.

Il est expressément précisé que ces gammes incluent toutes les opérations de vérification, réglage, calibration, nettoyage, graissage, remplacement de consommables, ainsi que le remplacement préventif des pièces usées ou présentant un risque de défaillance.



17.6.2.2 Planning des interventions

Dès le commencement de l'exécution des prestations objet du marché, le Prestataire soumet au maître d'ouvrage un planning indiquant la périodicité et les dates des entretiens préventifs à effectuer, ainsi qu'un programme de remplacement systématique de certaines pièces de rechange et consommables.

Ce planning couvre une année d'exploitation. Il peut être rejeté par le maître d'ouvrage s'il n'est pas satisfaisant.

L'exécution de chaque opération d'entretien préventif fait l'objet d'un "Ordre de Travail" (OT) édité par la GMAO et dûment libellé, daté et signé par le Prestataire.

Un double de cet "OT" est transmis en cas de demande au maître d'ouvrage. Les entretiens nécessitant une interruption ou une perturbation des conditions de chauffage, ventilation, climatisation et coupures des appareils de levage, distribution d'eau et distribution d'énergie électrique sont obligatoirement effectués en dehors des heures de service, sauf accord préalablement négocié avec le maître d'ouvrage.

Le planning des entretiens est exécuté de telle sorte que les installations soient opérationnelles à la période exigée.

Le Prestataire assure la remise en service des installations qui sont sous sa responsabilité après coupure de l'alimentation en énergie, que celle-ci soit inopinée ou prévue dans le cadre des programmes d'entretien assurés par lui-même ou par un tiers.

Le Prestataire assure les travaux de maintenance préventive périodique par son équipe de personnel permanent. Toutefois, si l'ampleur des travaux le justifie, le Prestataire peut renforcer cette équipe de façon occasionnelle par d'autres agents de maintenance de son entreprise ou, après accord préalable du maître d'ouvrage, par des sous-traitants.

Il est de la responsabilité du Prestataire d'anticiper toute action corrective en cours d'entretien préventif si un défaut ou une défaillance est constaté, et de procéder immédiatement au remplacement ou à la réparation de l'équipement concerné afin de garantir la continuité de service.

17.6.2.3 Exécution du planning et modifications

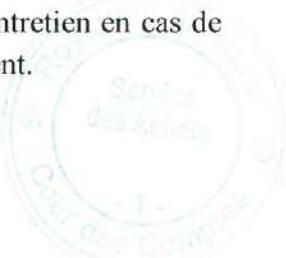
Les interventions sont réalisées selon les horaires définis au §3.1.1

Lorsque les prestations prévues n'assurent pas une exploitation optimale, le Prestataire y apporte les modifications nécessaires pour l'atteinte des objectifs fixés en conformité avec son obligation de résultat.

La Cour des Comptes se réserve le droit de demander une augmentation de la fréquence des visites d'entretien en cas de manquements et/ou de non-atteinte des résultats escomptés, sans que ceci donne lieu au versement d'une compensation de quelque nature que ce soit et sans modification des montants indiqués dans le bordereau de prix.

La Cour des Comptes se réserve le droit d'avancer ou de postposer la date d'un entretien en cas de force majeure ou lorsque des visites ou d'autres événements exceptionnels l'imposent.

Le Prestataire encode le suivi de tous les OT dans le système de GMAO (cf. §2.6).



Toute défaillance ou incident détecté lors des entretiens préventifs doit être consigné dans la GMAO et immédiatement signalé au Maître d’Ouvrage, avec proposition corrective et mise en œuvre

Les archives GMAO doivent être livrées sous format électronique en fin de chaque année

17.6.3 Maintenance conditionnelle et prévisionnelle

17.6.3.1 Définition de la maintenance conditionnelle et prévisionnelle

La maintenance conditionnelle et prévisionnelle est fondée sur l'analyse et l'interprétation des différentes mesures réalisées pour alerter et prévenir les risques d'une possible défaillance future.

Les paramètres ainsi que les points de mesure sont choisis et déterminés par le Prestataire pour être représentatifs de l'état de l'installation suivie. Quelle que soit la technique, les données recueillies sont toujours comparées à des données de référence. Le franchissement d'un seuil prédéterminé déclenche une alerte qui permet d'intervenir avant que la dégradation entraîne une défaillance.

Il est précisé que la maintenance conditionnelle et prévisionnelle inclut également la réalisation de tous les contrôles, essais, ajustements, remplacements et réparations nécessaires suite à la détection d'une anomalie ou d'un dépassement de seuil, afin d'assurer la disponibilité et la sécurité des installations.

17.6.3.2 Prestations

En complément à la maintenance préventive, le maître d’ouvrage se réserve le droit de demander au Prestataire d'effectuer une maintenance conditionnelle ou prévisionnelle plus poussée sur les installations pour lesquelles les critères de performance ne sont pas atteints.

Ainsi, le Prestataire surveille de façon permanente l'état de santé de tous les équipements techniques. A cette fin, il recourt à tous les moyens techniques et visuels nécessaires.

A titre d'exemple et de manière non limitative, les moyens techniques suivants sont visés :

- Mesures du dépassement des seuils d'alerte ;
- Analyses de vibrations ;
- Analyses d'eau, d'huile et d'air ;
- Thermographie.

La surveillance visuelle, auditive et olfactive est réalisée lors des rondes d'inspection.

En cas d'intervention dans le cadre de la maintenance conditionnelle et prévisionnelle, le Prestataire doit, si nécessaire, adapter le programme de maintenance préventive ainsi que la fréquence des gammes, le cas échéant.

Toute anomalie, déviation de paramètres, ou signe précurseur de panne détecté par les moyens de surveillance ou de diagnostic doit être immédiatement signalé dans la GMAO, accompagné d'une

proposition corrective, et traité afin d'éviter toute interruption de service.

Le Prestataire est également tenu de fournir au Maître d'Ouvrage, à la demande, les rapports d'analyses, mesures et essais réalisés, accompagnés de leurs interprétations et des actions correctives mises en œuvre.

17.6.4 Consommables et pièces de rechange

Les prestations de maintenance préventive comprennent, en dehors de la main d'œuvre, tous les consommables, les pièces de rechange et de remplacement, les outils et outillages, les instruments de mesure et de contrôle, etc, nécessaires à la réalisation des prestations.

Outre ce qui est énuméré ci-dessous, le Prestataire doit fournir toutes les pièces nécessaires à l'exécution de sa mission.

A titre d'exemple et de manière non limitative, les consommables et les pièces de rechange à fournir par le Prestataire dans le cadre de la maintenance préventive sont :

- Les produits de nettoyage ;
- Les produits de lubrification ;
 - Les carburants pour fonctionnement des groupes électrogènes ;
- Les fluides frigorigènes ;
- Les produits chimiques nécessaires au fonctionnement des installations de traitement des eaux et/ou du conditionnement des eaux ;
- Les garnitures d'étanchéité ;
- Les filtres :
 - o Filtres des groupes de ventilation, de climatisation et déshumidificateurs ;
 - o Filtres à eaux, à huile, à air (y compris filtres à poche et à charbon actif) ;
- Les pièces d'accouplement et pièces mécaniques telles que :
 - o Courroies et poulies de transmission de tout type ;
 - o Manchettes souples de tout type, notamment les manchettes anti-vibratiles des tuyauteries, manchettes souples de gaines, et/ou de caisson de ventilation y compris celles utilisées pour les groupes frigorifiques électrogène, etc. ;
- Les roulements ;
- La visserie, boulonnerie, robinetterie sanitaires et douches, tuyauterie, soupapes de sécurité et vannes ;
- Le petit matériel électrique d'entretien tel que :
 - o Fusibles, porte-fusibles et disjoncteurs, pour la basse tension ;
 - o Relais de puissance de commande et de sécurité ;
 - o Lampes de signalisation, de tableaux de tous types et toutes tensions, y compris pupitre des dispatchings (signalisation chauffage, climatisation, sanitaires) ;
 - o Filerie, cosses, barrettes et matériel de raccordement, etc. ;

- Matériel de contrôle et de protection dans les locaux haute tension, tels que perches, gants, etc. ;
- Huiles et filtres à huile pour groupes électrogènes ;
- Filtres à air pour groupes électrogènes, onduleur, etc. ;
- Les lampes et luminaires d'éclairage, spots, ballasts, starters de remplacement (l'évacuation des anciens tubes sera exécutée en conformité avec les dispositions légales en vigueur) ;
- Les produits et matériels nécessaires à la réfection des peintures des installations décrites ;
- Le mobilier spécifique et de stockage nécessaire à l'équipement des locaux mis à disposition du Prestataire ;
- L'outillage de toute nature nécessaire à la réalisation de ses prestations.

Sur demande du maître d'ouvrage, le Prestataire fournit la spécification (marque, type, qualité) des produits qu'il compte mettre en œuvre. Le maître d'ouvrage se réserve le droit de refuser tout matériel dont la qualité lui semble insuffisante ou non appropriée.

Le Prestataire s'engage à tenir à jour un stock minimum permanent de pièces critiques et de consommables essentiels sur site, afin de garantir la continuité de service. Ce stock est défini conjointement avec le Maître d'Ouvrage et peut être audité à tout moment.

17.6.5 Outillage

Le Prestataire fournit à son personnel tout l'outillage, instruments de mesure (de qualité professionnelle) nécessaires pour la réalisation des prestations contractuelles, tels que (à titre d'exemple et non limitatif) :

- Outilage à main ;
- Outilage électroportatif ;
- Outilage de mesure et de contrôle (par ex. contrôleur universel, voltmètre, pince ampèremétrique, wattmètre, contrôleur de réseau, anémomètre, thermomètre, psychromètre, enregistreurs de température et hygrométrie, tachymètre, laser pour alignement des poulies, outils de contrôle des roulements, etc.) ;
- Trousse chimique d'analyse et de mesure pour la dureté et l'alcalinité de l'eau (TH, pH, TA, TAC, fer, silice, résistivité) ;
- Etc.

Il met à disposition de chaque agent de maintenance tous les équipements individuels et collectifs nécessaires tels que (à titre d'exemple et non limitatif) :

- Les équipements individuels ou collectifs de sécurité suivant les prescriptions en vigueur ;
- Les échelles, échafaudages, engins de levage et de manutention ;
- Les appareils mobiles de manutention ;
- Les appareils de nettoyage ;
- Les instructions de sécurité relatives à l'utilisation de l'outillage et aux techniques utilisées nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Les outils doivent être en parfait état de fonctionnement et d'étalonnage et correspondre aux fiches

techniques. Tout outil défectueux et/ou nécessitant un étalonnage sera remplacé et/ou étalonné par le Prestataire à ses frais.

A partir de l'ordre de service de commencement, le prestataire doit dans un délai maximum de 1 mois :

- **Fournir les attestations d'étalonnage valide des équipements de métrologie : Analyseur réseau, Pinces ampèremétriques, Caméra thermographique, Appareil de mesure de température et d'hygrométrie...**

En complément, le Prestataire doit tenir à jour un registre d'étalonnage de tous les instruments de mesure, mis à disposition du Maître d'Ouvrage pour vérification. Ce registre doit mentionner la périodicité d'étalonnage, la date de la dernière vérification, ainsi que les certificats correspondants.

A défaut de respecter ces dispositions, le prestataire est passible des pénalités de retards comme précisé en annexe 3.



17.7 Maintenance curative

Les prestations de maintenance curative concernent la réparation et le remplacement d'équipements dont les prestations ne sont pas couvertes par la maintenance préventive. Elles incluent systématiquement la remise en état ou le remplacement de tout équipement, composant ou accessoire défaillant, sans exception, afin de garantir la continuité de service et la conformité des installations.

17.7.1 Définition

Maintenance curative : Maintenance exécutée après la détection d'une panne et destinée à remettre un bien dans un état lui permettant d'accomplir sa fonction.

La maintenance curative comprend notamment les opérations suivantes :

- **Détection de la panne :** Actions menées en vue d'identifier l'inaptitude d'un bien à accomplir sa fonction.
- **Localisation de la panne :** Actions menées en vue d'identifier à quel niveau d'arborescence du bien en panne se situe le fait génératrice de la panne.
- **Diagnostic de panne :** Actions menées pour la détection de la panne, sa localisation et l'identification de la cause.
- **Dépannage :** Actions physiques exécutées pour permettre à un bien en panne d'accomplir sa fonction requise pendant une durée limitée jusqu'à ce que la réparation soit exécutée.
- **Réparation :** Actions physiques exécutées pour rétablir la fonction requise d'un bien en panne.
- **Contrôle du bon fonctionnement :** Activité exécutée manuellement ou automatiquement ayant pour objet d'observer l'état réel d'un bien.
- **Remplacement définitif :** obligation de remplacer tout équipement ou composant défectueux par un matériel neuf de même qualité ou supérieur, en conformité avec les normes en vigueur, et à la charge exclusive du Prestataire quel que soit le montant.

17.7.2 Dépannages et réparations (plaintes, alarmes techniques)

L'objectif de la maintenance curative est de remédier aux perturbations et manquements des installations techniques faisant l'objet du présent marché.

A titre d'exemples et non limitatif, elle comprend :

- La remise en état de fonctionnement normal de l'équipement suite à un dépannage ;
- La mise en conformité des équipements suite à des remarques formulées par un organisme agréé lors de contrôles réglementaires (à condition que la cause soit imputable au Prestataire) ;
- La mise en place de mesures compensatoires en cas de pannes entraînant un non-respect des obligations de résultat pour des équipements importants.



- Le remplacement, à ses frais , de tout composant, pièce ou équipement déclaré défaillant, qu'il soit d'origine électrique, mécanique, électronique, hydraulique ou sanitaire....

Suivant leur degré d'urgence, les travaux de réparation doivent être réalisés selon les délais fixés au paragraphe (cf. §5.3.2).

Chaque intervention de maintenance curative fait l'objet d'un « Ordre de Travail » dûment libellé, sortant de la GMAO, daté et signé par le Prestataire. Un double de cet « OT » peut être transmis au maître d'ouvrage en cas de demande.

Toutes les actions et informations sont consignées dans la GMAO pour les besoins de la traçabilité et de l'historique.

Le dépannage s'entend par la remise en fonctionnement des ouvrages et équipements par tous les moyens possibles (y compris des mesures provisoires), afin de permettre la continuité de l'exploitation normale des bâtiments.

17.7.3 Matériel

Le Prestataire dépanne, fournit et/ou remplace sans exception tous les matériaux, matériels et pièces de rechange relevant des obligations contractuelles dans les délais impartis.

Comme règle générale :

- La fourniture de toute pièce de rechange, produit d'entretien nécessaire et pièces de rechange doit répondre aux spécifications propres du constructeur.
- En cas d'indisponibilité de la pièce d'origine, le Prestataire est tenu de fournir un matériel équivalent ou de qualité supérieure, dûment compatible avec l'installation
- Si le remplacement d'une pièce constitutive d'un équipement nécessite des modifications ou des adaptations de l'équipement ou de la pièce, la réalisation de ces travaux d'adaptation est entièrement à la charge du Prestataire.

Le Prestataire prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir la livraison et l'installation des pièces dans les délais fixés contractuellement. Il constitue à cet effet un stock de pièces détachées ayant pour objet d'assurer la continuité de fonctionnement de l'ensemble des installations.

Aucune omission ou imprécision du présent CPS ne pourra être invoquée par le Prestataire pour refuser ou limiter ses obligations de maintenance curative : tout équipement, accessoire ou composant défaillant doit être réparé ou remplacé par le Prestataire à ses frais

N.B : L'ensemble des équipements relève de la maintenance curative, à l'exception des batteries des onduleurs mentionnées dans l'annexe 1 (section 2-b)

Ces batteries sont exclues du périmètre de la maintenance curative. En cas de nécessité de remplacement, le prestataire doit effectuer un diagnostic puis procéder au changement de l'installation. Il doit fournir un matériel neuf de la même marque ou de qualité supérieure, de même référence et de même ampérage que celles remplacées, et ce dans un délai maximal d'une (1) semaine.

17.8 Conduite

17.8.1 Définition

Conduite : ensemble des activités nécessaires à garantir le fonctionnement d'un bien conformément aux objectifs contractuels (confort, fonctionnalité, disponibilité, hygiène, sécurité, utilisation rationnelle des énergies).

La conduite des installations, au sens du présent marché, a pour objet :

- Le pilotage, la mise en marche et l'arrêt des installations en respectant les horaires et les consignes particulières données par le MO ;
- Le relevé de tous les paramètres de fonctionnement et le compte-rendu de tous les incidents et défauts ainsi que leurs causes et les remèdes apportés ;
- La surveillance de toutes les installations pour contrôler que les caractéristiques de fonctionnement sont conformes aux spécifications et normes de sécurité établies par les constructeurs et aux normes de confort définies par l'administration ;
- Les rondes périodiques de nature et de fréquence adaptées aux équipements ;
- Le relevé, l'analyse et le suivi des consommations énergétiques et d'eau (voir également §2.7.7).

Le Prestataire conduit les équipements en prenant toutes les mesures nécessaires afin que les dispositions légales et réglementaires en vigueur soient respectées.

Il assure un fonctionnement optimal des installations à partir des informations fournies par la Gestion Technique Centralisée (GTC, cf. §2.5.5) ainsi que par les systèmes de régulation, de manière à atteindre le meilleur rapport possible entre confort et efficacité énergétique.

En cas de défaillance des équipements de conduite ou/et de surveillance (GTC, automatismes, ...), le Prestataire prend toutes les dispositions nécessaires afin de revenir à un niveau normal d'exploitation et de conserver la vision optimale du fonctionnement des biens dont il a la charge.

Le Prestataire informe le maître d'ouvrage aussitôt que possible des incidents prévisibles dès qu'il peut les déceler, en attirant l'attention sur les conséquences qu'ils peuvent entraîner. Il formule, si nécessaire, des suggestions en vue d'assurer la remise en état des éléments indispensables au fonctionnement régulier des équipements.

Le prestataire garantit la continuité de service, y compris en cas de panne des outils de conduite (obligation de mise en place de solutions de secours)

17.8.2 Documentation des activités de conduite

La documentation relative aux activités de conduite est intégrée au Manuel de Maintenance et de Conduite, décrit au §2.1.2.3.

A titre d'exemple, ce Manuel contient les outils nécessaires à la gestion environnementale (p.ex. inventaire des déchets, attestations d'évacuation, etc.), la gestion énergétique (mesures, relevés et analyses), les rapports de contrôle périodiques, les comptes-rendus de ronde, la gestion du stock, ainsi

que toute la documentation technique actualisée nécessaire à la bonne exécution des prestations de conduite des installations (notices, schémas, plans, procédures).

Toutes les données doivent être intégrées et tracées dans la GMAO, et rester consultables par le Maître d’Ouvrage à tout moment

17.8.3 Prestations de conduite

17.8.3.1 Rondes de conduite

Les rondes de conduite sont des rondes d'inspection de l'état et de contrôle du fonctionnement des installations et locaux techniques qui font l'objet du présent marché. Ces rondes dont le prestataire est en charge consistent en :

- un examen et une inspection détaillée de l'état et du fonctionnement des installations et locaux techniques,
 - le relevé et/ou l'enregistrement de paramètres de fonctionnement ;
 - Les entretiens mineurs ou réglages nécessaires, exécutés immédiatement dans le cadre du marché
 - La prise en compte des alarmes, défauts et anomalies détectés
- Le Prestataire tient à la disposition du maître d’ouvrage l’ensemble des éléments lui permettant un contrôle qualitatif de cette prestation. Toutes les remises en état pouvant être faites immédiatement dans le cadre du marché sont exécutées lors de ces rondes ou donnent lieu à une demande d'intervention initiée par le rondier.

Les rondes de conduite sont à réaliser au minimum une fois par jour, ou plus, en fonction des impératifs de fonctionnement. Elles pourront être organisées suivant un programme à renseigner dans le Manuel de conduite.

Sur demande du maître d’ouvrage, les fréquences peuvent être augmentées. Une telle augmentation des fréquences ne peut pas donner lieu à une facturation complémentaire.

Chaque ronde donne lieu à l'établissement d'un compte-rendu qui comporte les relevés effectués ainsi que les constats, dépassements de valeurs, anomalies ou indicateurs qui entraînent le déclenchement d'une action de maintenance conditionnelle et prédictive.

Le compte-rendu de ronde est remis au maître d’ouvrage sur demande, dans les 24 heures.

Aucune anomalie ne peut être ignorée, elle doit obligatoirement donner lieu soit à une action immédiate, soit à une demande d'intervention formalisée dans la GMAO

17.8.4 Procédure de mise « en » et « hors » service des installations

Tout arrêt d'un bien ou d'une installation fait l'objet d'une procédure de consignation et doit être soumis à l'accord préalable du maître d’ouvrage. De manière à permettre l'information des usagers et la mise en place des mesures compensatoires qui s'avèrent nécessaires, le Prestataire précise, pour chaque opération soumise, les conséquences et impacts exacts que la consignation a sur les biens et/ou les usagers ainsi que sur le fonctionnement des services.

Les consignations comprennent notamment :

- L'application de la procédure de consignation ;
- La détermination des incidences et les mesures compensatoires nécessaires à la continuité de l'exploitation ou à la sécurité des équipements et personnes ainsi que la mise en place de ces mesures si elles sont d'ordre technique et relèvent des Sections confiés au Prestataire ;
- Les opérations de consignation et de déconsignation du ou des biens ;
- Les éventuelles vidanges et apponts des réseaux.

Le Prestataire est responsable de la sécurité et des conséquences de toute opération de consignation ou de déconsignation

17.8.5 Exploitation des systèmes GTC

Le système de Gestion Technique Centralisée (GTC) est considéré comme faisant partie intégrante des outils de conduite et de surveillance des installations. La maintenance de ce système relève des prestations du Prestataire.

L'exploitation du système de GTC comporte notamment :

- La surveillance du fonctionnement des installations ;
- Le pilotage et la commande de l'ensemble des équipements reliés à la GTC ;
- La prise en compte des téléalarmes transmises par le système et le déclenchement des opérations nécessaires ;
- La modification des programmes horaires et points de consignes afin d'adapter le fonctionnement des installations en fonction de l'occupation des locaux ou de consignes générales ou spécifiques transmises par le maître d'ouvrage ;
- L'établissement ou la modification des vues graphiques nécessaires à une exploitation optimale.
- Le maintien en conditions opérationnelles du matériel et des logiciels du système GTC, incluant l'installation des mises à jour logicielles, des correctifs de sécurité et, le cas échéant, le renouvellement ou la mise à niveau des licences nécessaires au bon fonctionnement ;
- La sauvegarde périodique (au minimum mensuelle) des configurations et données du système, ainsi que la conservation et la mise à disposition des supports de sauvegarde, lesquels restent propriété du Maître d'Ouvrage ;
- La restauration immédiate des configurations en cas de panne ou de défaillance, afin de garantir la continuité de service ;
- La réalisation de tests de bon fonctionnement et d'efficacité du système GTC, au minimum une fois par trimestre, et la consignation des résultats dans le Manuel de Maintenance et de Conduite ;
- L'assistance technique pour l'intégration, la configuration, le paramétrage et la mise en service de tout nouvel équipement ou extension devant être connecté au système GTC, à la demande du Maître d'Ouvrage ;
- La mise à disposition de la documentation technique à jour (notices, schémas, plans,

procédures) et son archivage dans le Manuel de Maintenance et de Conduite

L'exploitation du système de GTC est assurée en permanence par au moins une personne qualifiée, pendant l'ensemble des jours ouvrés et garantir la continuité d'exploitation, y compris via un plan de secours.

Pendant la période de prise en charge, le Prestataire contrôle et adapte tous les paramètres de fonctionnement de la GTC. Les contrôles et adaptations réalisés sont à consigner sous forme d'un rapport de prise en charge dans le Manuel de Maintenance et de Conduite.

17.9Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

17.9.1 Objectif

Le prestataire doit assurer la mise en place, l'initialisation et l'exploitation d'un progiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) destiné à assurer la planification et la traçabilité, le pilotage et l'optimisation de l'ensemble des interventions de maintenance du site.

Ses principales fonctionnalités sont :

- Gestion des équipements : inventaire exhaustif des équipements, localisation, gestion d'information dédiée par type d'équipement.
- Gestion de la maintenance : à la demande, suivant le cas (avec OT : ordre de prestations, ou BT : bon de prestations, ou ODM : ordre de maintenance), ou régulière (systématique, conditionnelle, prédictive, prévisionnelle), etc. Ce module doit comporter des fonctionnalités ouvertes à des utilisateurs au-delà du service de maintenance, comme une gestion des demandes d'intervention (DI), permettant à toute personne autorisée relevant de l'administration de signaler une anomalie devant être prise en considération par la maintenance (Nombre illimité d'accès, traçabilité totale et gestion des niveaux de priorité des DI).
- la GMAO jouera également le rôle d'un centre d'assistance (Help Desk) permettant la gestion centralisée des réclamations, signalements et demandes diverses des utilisateurs. Ce module assurera la réception, le suivi, la priorisation, l'affectation et la clôture des réclamations ou incidents, garantissant ainsi une traçabilité complète et une communication transparente entre les utilisateurs, le service maintenance et le prestataire.
- Gestion des interventions de maintenance préventive, via un planning de maintenance. Ce module doit permettre l'archivage des fiches de maintenance préventive par période et par équipement.
- Gestion de la disponibilité des équipements, ainsi que la disponibilité des équipements faisant partie d'un système ou installations en arrêt.
- Gestion de la mise en sécurité des installations pour les prestations de maintenance : consignation, centralisation, autorisation de sécurité, déconsignation, etc., pour permettre le verrouillage optimal d'une installation pendant des opérations de maintenance.
- Gestion des stocks : magasins, quantités minimum ou maximum de réapprovisionnement, articles de rechange, catalogue fournisseurs, etc.
- Gestion des demandes d'intervention via un module WEB accessible via internet ou mobile, pour les utilisateurs des différents sites ;

- La GMAO devra intégrer une interface mobile dédiée aux techniciens, leur permettant de saisir et clôturer les interventions directement depuis leur téléphone, sans devoir retourner au poste GMAO
- Indicateurs clés de performance : tableau de bord pour le manager (requêtes de base de données concernant des statistiques, des alertes, etc.), permettant les différents traitements statistiques, graphiques et éditions nécessaires. Les indicateurs de performance qui seront représentés doivent être validés par le Maître d'ouvrage Les indicateurs incluent au minimum : temps moyen entre les pannes d'une installation (MTBF), et le temps moyen nécessaire pour réparer une installation après une panne (MTTR), taux de disponibilité, taux de panne récurrente, taux de réalisation du préventif, et indicateurs énergétiques.
- La génération automatique des rapports de maintenance par période et par installation ou équipement.
- Un module pour la gestion des rondes, permettant le suivi de l'état des équipements techniques ainsi que les espaces critiques du site.
- Un module pour la gestion des consommations énergétiques, permettant la prise des indexées de comptage en temps réel, ainsi que leur analyse via des graphes, avec émission d'alarme en cas de dépassement des seuils à fixer en commun accord avec le Maître d'ouvrage.
- Un module permettant un archivage documentaire : Rapports d'activités périodiques, Rapports d'incidents, PV de réunions....
- Un module permettant l'archivage des plans et documentations techniques.
- Module d'accès pour le maître d'ouvrage et pour les agents de l'administration, chargés du suivi de la prestation, avec toutes les habilitations requises pour le suivi et le contrôle ainsi pour les validations des demandes (Coupure, consignation) ;
L'entreprise s'engage à offrir des accès clients de ce progiciel (au nombre demandé) aux profils des responsables du Maître d'ouvrage et à restituer sur supports informatiques adéquats les bases de données relatives aux prestations d'entretien et maintenance réalisées.
- Le Prestataire assure la formation initiale et continue des utilisateurs et administrateurs de la GMAO. Des manuels utilisateurs et administrateurs sont remis au format papier et numérique.
- Le Prestataire garantit l'assistance technique, la maintenance corrective et évolutive du progiciel pendant toute la durée du marché.
- Des sauvegardes régulières (au minimum quotidiennes) de l'ensemble des données GMAO sont effectuées et conservées sur un serveur interne sécurisé. Le Prestataire assure la restauration immédiate en cas de perte de données.
- En cas de dysfonctionnement de la GMAO, le Prestataire met en place une solution de secours permettant d'assurer la continuité de la traçabilité et du suivi (tableur, outil alternatif).
- Le Prestataire garantit la conformité du progiciel aux exigences réglementaires en matière de protection des données personnelles (RGPD) et met en œuvre toutes les mesures de cybersécurité nécessaires (sauvegardes chiffrées, pare-feu, authentification multi-facteurs, journalisation des accès).
- À l'expiration du marché, le Prestataire remet au Maître d'ouvrage l'intégralité de la base de données GMAO, des historiques, des rapports et des licences, sous format numérique exploitable
- Le Maître d'ouvrage se réserve le droit de réaliser à tout moment un audit technique ou administratif de la GMAO. Le Prestataire s'engage à fournir toute assistance nécessaire.

- La GMAO devra garantir un taux de disponibilité supérieur ou égal à 99 %, avec un temps de réponse conforme aux standards du marché.
- Le Prestataire doit également intégrer un module de gestion des garanties contractuelles des équipements et installations, permettant d'identifier rapidement si une intervention relève de la garantie ou du contrat.
- Le progiciel devra être interopérable avec d'autres systèmes existants (GTC, comptage énergétique, etc.) afin d'assurer une centralisation efficace des données

Le progiciel GMAO, une fois installé, sera propriété de la Cour des Comptes y compris les licences

L'outil proposé doit être hébergé à l'intérieur du site.

17.9.2 Travaux préparatoires

De manière générale, le Prestataire utilise la base de données, la structure et les procédures actuellement en place au niveau de l'annexe de la Cour des Comptes. Néanmoins et si nécessaire, le Prestataire palie à tout manquement qu'il pourrait constater.

Après la prise en charge du marché, le Prestataire dispose d'un délai de 1 mois pour :

- Vérifier et compléter les données statiques nécessaires à l'initialisation de la base de données (caractéristiques techniques, renseignements sur les fournisseurs, les pièces détachées, etc.) ;
- Vérifier et compléter les données sur les équipements techniques et leurs caractéristiques associées (nombre, marque, type, performances, fournisseur, date de mise en service, etc.) ;
- Encoder l'ensemble de ses gammes et tâches de maintenance préventive proposées (y inclus et le cas échéant, les gammes des constructeurs) pour atteindre les objectifs de résultats ;
- Mettre au point l'organisation, le suivi de la maintenance, les historiques et la gestion du stock.

Le Prestataire met en œuvre tous les moyens complémentaires nécessaires pour que la GMAO soit opérationnelle dans les délais indiqués précédemment.

Entre autres, il contrôle et maintient à jour pendant toute la durée du marché :

- Les données statiques, les données des installations et des équipements techniques ;
- Les interventions de maintenance préventives et curatives (historique des OT) ;
- Les données relatives aux stocks (durabilité, délais d'approvisionnement, seuils, etc.) ;
- Les ressources humaines et les taux horaires ;
- Etc.

Le Prestataire doit également intégrer dans la GMAO les historiques d'incidents et sinistres passés (incendies, fuites, pannes critiques), afin de disposer d'une mémoire technique complète.

Les nomenclatures complètes (pièces de rechange critiques, consommables spécifiques) doivent être intégrées dès la phase préparatoire.

Un plan de numérotation unique et normalisé des équipements doit être défini et validé par le Maître d'ouvrage pour assurer la cohérence de l'ensemble.

17.9.3 Exploitation du système de GMAO

Le Prestataire procède aux saisies quotidiennes des informations relatives à l'activité de la maintenance préventive, curative ainsi que de la garantie totale.

Parallèlement à l'exploitation, le Prestataire utilise la GMAO pour établir toute étude statistique et récapitulative de la maintenance :

- Analyse des fréquences d'intervention de maintenance curative ;
- Analyse des durées d'intervention par nature de tâche ;
- Durée de vie moyenne des composants, analyse de l'état des installations ;
- Etc.

Le Prestataire utilise la GMAO pour planifier les interventions de maintenance préventive et curative. Il assure la gestion du stock et, d'une façon générale, toutes les tâches qui lui incombent telles qu'indiquées aux différents chapitres du présent document.

Le Prestataire se conforme à l'ensemble des procédures informatiques, techniques et administratives nécessaires au bon fonctionnement de la GMAO. Ainsi, il bénéficie de toutes les informations techniques et quantitatives gérées par la GMAO permettant d'optimiser la maintenance et son organisation.

A la fin du marché, le Prestataire remet la totalité de la base de données qui est la propriété de la Cour des Comptes.

Les rapports générés par la GMAO doivent être périodiques (hebdomadaires, mensuels, trimestriels, annuels) et validés par le Maître d'ouvrage.

Le Prestataire doit assurer une exploitation en temps réel de la GMAO, avec mise à jour immédiate des OT/BT/DI dès leur traitement.

Tout retard de saisie ou anomalie constatée pourra donner lieu à l'application de pénalités prévues au marché.

Un tableau de bord dynamique et partagé en ligne doit être disponible pour le Maître d'ouvrage, incluant les indicateurs clés de performance et l'état en temps réel des interventions.

17.10 Gestion environnementale

17.10.1 Gestion des déchets

Le Prestataire prend en charge et propose au maître d'ouvrage toutes les dispositions appropriées pour le traitement et l'évacuation des déchets, rejets, effluents ou nuisances, produits par ses activités afin d'éviter toute atteinte à l'environnement ou à la sécurité des personnes.

Il évacue à ses frais les déchets résultant de l'exécution des prestations et travaux qui lui sont confiés.

Il applique en outre, les exigences minimales suivantes :

- Assurer la vidange et le nettoyage régulier, selon les prescriptions des constructeurs, des cuves de séparateurs à graisse et de séparateurs à hydrocarbures ;

- Respecter le plan de stockage des déchets de la Cour des Comptes indiquant les endroits de stockage provisoire de tous les types de déchets ;
- Respecter les procédures de tri sélectif et/ou de recyclage des déchets ;
- Assurer l'acheminement et le chargement des déchets liés à ses activités ;
- Rechercher, de façon continue, des axes d'amélioration de la gestion des déchets.
- Les opérations d'évacuation doivent être réalisées exclusivement par des sociétés agréées conformément à la réglementation marocaine relative aux déchets dangereux et non dangereux
- Tous les justificatifs de traçabilité (factures, certificats de traitement, attestations de recyclage) doivent être remis périodiquement au maître d'ouvrage.
- Le prestataire doit prévoir un plan d'urgence en cas de déversement accidentel ou pollution imprévue, incluant les moyens matériels et humains d'intervention rapide.

17.10.2 Gestion des produits dangereux, nuisibles et fluides frigorigènes

Le Prestataire stocke les produits dangereux suivant la législation en vigueur, les exigences liées à la sécurité incendie et les procédures internes de la Cour des Comptes.

Le Prestataire :

- Tient à jour le dossier des fiches techniques et les fiches de données de sécurité (FDS) des produits utilisés ;
- Établit et tient à jour en permanence un plan et une liste de stockage des produits dangereux sur site (produit, quantité, lieu de stockage) y compris la liste des installations fonctionnant avec des fluides frigorigènes ainsi que les installations fonctionnant au gasoil ;
- Propose des solutions de remplacement de produits dangereux par d'autres produits plus respectueux de l'environnement ;
- Réduit au maximum le volume occupé par les produits dangereux dans les locaux dédiés à leur stockage.
- Le prestataire est responsable de la récupération, du recyclage ou de l'élimination des fluides frigorigènes usagés conformément à la réglementation en vigueur. Un registre des interventions et quantités manipulées doit être tenu et mis à disposition du maître d'ouvrage.
- Le personnel manipulant des produits dangereux et des fluides frigorigènes doit être formé et habilité, conformément à la réglementation marocaine. Les attestations de formation doivent être présentées à la demande du maître d'ouvrage
- Le prestataire doit mettre en place un plan de détection et de traitement des fuites des installations contenant des fluides frigorigènes, incluant un calendrier de contrôles d'étanchéité conformément à la réglementation.
- Tous les produits dangereux doivent être étiquetés conformément aux normes internationales (pictogrammes CLP/GHS)
- Le prestataire doit prévoir un kit de confinement et de neutralisation des fuites/renversements de produits chimiques, disponible en permanence sur site.
- Les éliminations de fluides frigorigènes doivent être tracées par des certificats officiels de

destruction remis au maître d'ouvrage.

17.10.3 Maîtrise des réseaux aérauliques

La maîtrise des réseaux aérauliques concerne tous les réseaux de ventilation (pulsion, reprise, extraction...) de tous les bâtiments.

Elle consiste à limiter la contamination bactériologique au sein des différents bâtiments en travaillant de manière continue au moyen d'actions ponctuelles ou globales sur l'ensemble des réseaux de ventilation.

À cette fin, le Prestataire met en œuvre un programme régulier d'inspections et d'analyses sur la qualité de l'air afin de prévenir toute contamination bactériologique. Ces analyses sont détaillées en différents sections comme suit :

- Analyse physique de l'air d'un local
 - o Confort thermique (température sèche de l'air, humidité relative, vitesse de l'air, etc.) ;
 - o Ventilation (calcul du débit d'air par personne et par local, efficience de la ventilation, etc.) ;
- Inspection visuelle et fonctionnelle des installations de conditionnement de l'air.

Les inspections et analyses doivent être réalisées au minimum une fois par semestre et à chaque signalement d'anomalie par le maître d'ouvrage.

Le prestataire doit transmettre un rapport d'inspection détaillé après chaque campagne d'analyse, incluant recommandations et actions correctives proposées

Tout écart constaté lors des analyses doit faire l'objet d'un plan d'action correctif validé par le maître d'ouvrage, à mettre en œuvre aux frais du prestataire.

Le prestataire doit intégrer les résultats d'analyses dans la GMAO et assurer le suivi des actions correctives.

Des campagnes de désinfection et de nettoyage approfondi des réseaux doivent être effectuées en cas d'anomalies persistantes.

17.10.4 Maîtrise des réseaux hydrauliques

La maîtrise des réseaux hydrauliques concerne tous les réseaux d'eau froide et d'eau chaude sanitaire, ainsi que tous les réseaux hydrauliques de distribution de chaleur et de froid qu'ils soient ouverts ou bouclés, sous pression ou non.

Au même titre que la maîtrise des réseaux aérauliques, elle consiste à limiter la contamination bactériologique au sein des différents bâtiments en travaillant de manière continue au moyen d'actions ponctuelles ou globales sur l'ensemble des réseaux hydrauliques.

À cette fin, le Prestataire met en œuvre un programme régulier d'inspections et d'analyses semestrielles sur la qualité de l'eau afin de prévenir toute contamination bactériologique. Ces analyses sont réparties en différentes sections comme suit :

- Analyse de l'eau de divers réseaux

- **Bactéries, moisissures et levures ;**
- **Métaux ;**
- **Potabilité de l'eau ;**
- **Hydrocarbures et pesticides.**

- **Analyse légionnelle.**

Les analyses doivent être réalisées par un laboratoire accrédité. Les méthodes de prélèvement et d'analyse doivent être conformes aux normes marocaines et internationales applicables.

En cas de dépassement de seuils réglementaires ou contractuels, le prestataire doit intervenir immédiatement pour sécuriser les installations et rétablir la conformité.

Un suivi spécifique des risques de légionellose doit être mis en place conformément aux meilleures pratiques internationales.

Tous les résultats d'analyses doivent être archivés dans le Manuel de Maintenance et de Conduite et mis à disposition du maître d'ouvrage.

17.10.5 Mesures curatives

La fréquence prévisionnelle des analyses de l'eau peut être augmentée sur demande du maître d'ouvrage et des tests inopinés peuvent être effectués, sans préjudices financiers pour la Cour des Comptes. Ces opérations sont conduites notamment dans le but de réduire les risques de développement des bactéries de type « légionnelle ».

En cas de constat de désordres imputables au Prestataire, comme l'absence de maintenance et suite à des résultats d'analyses défavorables, ce dernier procède à toutes les mesures curatives et préventives nécessaires pour rétablir une situation normale. Le Prestataire réalise à ses frais et en quantité suffisante (la fréquence sera adaptée aux demandes du maître d'ouvrage et pourra être journalière par mesure du TH et du PH), des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques physico-chimiques de l'air et de l'eau des circuits concernés.

Le prestataire doit documenter et transmettre au maître d'ouvrage un rapport détaillé après chaque action curative, incluant les causes, mesures correctives et préventives mises en œuvre.

17.10.6 Gestion de l'énergie

17.10.6.1 Définition

La gestion énergétique comprend l'ensemble des activités nécessaires à garantir le niveau de confort et d'utilisation demandés (température, luminosité, qualité de l'air et de l'eau, etc.), tout en optimisant les consommations d'énergie (chauffage, électricité, eau, etc.).

La gestion énergétique, au sens du présent contrat, a pour objet :

- L'établissement d'un programme de fonctionnement en fonction des paramètres de confort et d'utilisation définis par le maître d'ouvrage ;
- Le paramétrage des installations en fonction du programme de fonctionnement ;
- Le suivi des consommations énergétiques et d'eau ; (Le prestataire assure le suivi de la consommation d'énergie et d'eau. En cas de dérive ou d'anomalie, il en informe le maître

d'ouvrage et examine les dispositions à prendre. Le suivi comprend :

- Le relevé des compteurs, calcul des consommations...
- Suivi des paramètres d'optimisation, le cas échéant.
 - L'optimisation énergétique des équipements et de leur fonctionnement.

A noter que la Cour des Comptes prend en charge les fournitures suivantes :

- **Électricité nécessaire au fonctionnement des installations techniques,**
- **Eau de ville nécessaire au fonctionnement des installations techniques,**

Le Prestataire est tenu d'atteindre une performance énergétique minimale conformément aux objectifs et cibles annuels validés par le maître d'ouvrage.

Les certificats d'étalonnage des appareils de mesure doivent être mis à jour annuellement et transmis au maître d'ouvrage.

Les indicateurs de performance énergétique (kWh/m², kWh/agent, kWh/poste de travail, etc.) doivent être validés et suivis conjointement avec le maître d'ouvrage.

Toute anomalie ou dérive énergétique doit être consignée dans la GMAO avec suivi des actions correctives

17.10.6.2 Système de Management de l'Energie

Il est attendu de la part du Prestataire une parfaite collaboration avec ses interlocuteurs relevant de la Cour des Comptes et à ce titre :

- Le Prestataire met en œuvre de manière proactive et spontanée le système de management de l'énergie de la Cour des Comptes ;
- Il applique la politique énergétique ;
- Il effectue les mesures et les relevés nécessaires en vue d'établir les tableaux de bord mensuels ;
- Il désigne un interlocuteur dédié au sein de son organisation ;
- Il tient à jour le plan d'action et complète les « fiches action » pour chaque projet d'amélioration ;
- Il propose de manière proactive des solutions d'amélioration des consommations et de la performance énergétique, dans le cadre de l'amélioration continue ;
- Il soumet annuellement au maître d'ouvrage une liste d'objectifs et cibles à atteindre pour l'année d'exploitation suivante ;
- Il s'engage à mettre en œuvre les ressources et les moyens nécessaires à la réalisation des objectifs et cibles approuvés.
- Le Prestataire doit fournir un rapport annuel de performance énergétique comprenant une

analyse des écarts par rapport aux objectifs fixés et les mesures correctives mises en œuvre.

Lors de la mise en place de ce système au niveau de l'annexe de la Cour des Comptes, les outils de suivi des consommations énergétiques et indicateurs de performances associés au système sont composés de feuilles de calcul au format Excel contenant de multiples onglets en lien les uns avec les autres.

Le Prestataire complète tous ces fichiers à fréquence Journalière, pour y faire apparaître la totalité des données servant à alimenter le système.

Dans le cadre de sa mission de gestion énergétique, le Prestataire complète et met à jour toute la documentation liée au système, en particulier :

- Le rapport de suivi des consommations y compris ses annexes (plan de comptage, etc.) ;
- La liste des indicateurs énergétiques ;
- Le tableau de bord énergétique ;
- Le plan d'action ainsi que chaque « Fiche Action ».

Dans ce cadre, le Prestataire relève aussi souvent que nécessaire les compteurs définis par le plan de comptage (via GTC ou rondes) et intègre ces valeurs dans le tableau des indicateurs énergétiques et sur sa GMAO. Dans le but d'analyser l'évolution des consommations, le Prestataire établit une comparaison avec les consommations de référence.

Enfin, le Prestataire veille à ce que l'ensemble des compteurs et appareils de mesure mentionnés ci-dessus soient correctement étalonnés, et il doit être en mesure de fournir au maître d'ouvrage l'ensemble des certificats d'étalonnage en cas de demande. Le Prestataire est responsable de la mise à jour permanente des outils de suivi, de leur sauvegarde et de leur transmission au maître d'ouvrage à la fin du marché sous format exploitable.

Toutes les données collectées, tableaux de bord et rapports sont la propriété exclusive de la Cour des Comptes. Le Prestataire s'interdit de les utiliser à d'autres fins.

17.10.6.3 Programme de confort

Le programme de confort contient les températures et horaires de consigne des locaux pour chaque circuit de régulation pour tous les jours de la semaine. Le maître d'ouvrage a la possibilité de changer ce programme à tout moment.

Le Prestataire doit paramétriser les équipements techniques en fonction du programme de confort et surveiller de façon permanente ces paramètres de consigne.

Le Prestataire assure le respect des consignes pour autant que les installations techniques le permettent.

Le Prestataire doit procéder à tout ajustement du programme de confort dans un délai maximum de 24 heures suivant la demande du maître d'ouvrage.

Le Prestataire tient un registre journalier de contrôle des consignes de confort et le met à disposition du

maître d’ouvrage sur demande.

Le Prestataire est tenu de mettre en place un dispositif de suivi automatique (via GTC ou capteurs connectés) permettant de vérifier en continu le respect des consignes de confort.

17.10.6.4 Audit énergétique et Economies d'énergies

Le Prestataire engage à ses frais un audit énergétique des bâtiments du site conformément à la réglementation en vigueur.

Le Prestataire doit fournir, avant la fin du 4^{ème} trimestre de la première année, un rapport d’audit énergétique des bâtiments du site conformément à la réglementation en vigueur, élaboré par un organisme d’audit énergétique agréé par le Ministère de la transition énergétique et développement durable pour la réalisation des audits énergétiques obligatoires. Le rapport doit être bien détaillé avec un plan d’action à entreprendre.

Le Prestataire évite tout gaspillage dans l’utilisation des énergies, des moyens et matériels divers mis à disposition par l’administration. Il contribue aux efforts entrepris par cette dernière en matière d’économie d’énergie.

Cet audit aura comme objectif les points suivants :

a) **Économies sans investissements**

Les économies sans investissements sont à réaliser par une optimisation de la conduite des installations.

Le Prestataire conduit les installations techniques de la façon la plus efficace en matière de consommation d’énergie tout en respectant les conditions du programme d’utilisation fixé par l’administration.

Lors de la remise de ses objectifs et cibles annuelles, le Prestataire vise à réduire les consommations énergétiques du site.

Ces objectifs et cibles annuelles portent uniquement sur une meilleure gestion/conduite des équipements sans tenir compte d’investissements à réaliser (par l’administration) ayant pour but de réaliser des économies d’énergie.

Le Prestataire doit établir un rapport semestriel de suivi des économies réalisées sans investissement, comprenant une comparaison avec les consommations de référence.

b) **Économies avec investissements**

Le Prestataire propose au maître d’ouvrage des mesures entraînant des économies d’énergie. Ces propositions font l’objet d’une fiche détaillée précisant l’investissement à prévoir et les économies d’énergies prévisionnelles (avec temps de retour sur investissement).

le maître d’ouvrage est libre de faire réaliser à ses frais les travaux d’optimisation énergétique.

Les propositions du Prestataire doivent inclure au minimum trois scénarios chiffrés (court, moyen et long terme), afin de permettre au maître d’ouvrage d’arbitrer en connaissance de cause.

17.10.6.5 Suivi et reporting

La mise en place d'un Système de Management de l'Énergie exige un suivi régulier et un reporting efficace. Ainsi, le Prestataire respecte les échéances suivantes :

a) **Suivi hebdomadaire**

Dans le cadre de la conduite des installations, le Prestataire réalise des rondes et effectue tous les relevés nécessaires.

En cas de dérive significative d'une consommation, le Prestataire doit immédiatement en analyser la cause et remettre sur demande un compte-rendu au maître d'ouvrage. Il entreprend sans délais toutes les mesures nécessaires pour résoudre la surconsommation.

b) **Reporting**

Le reporting sera établi par le Prestataire à fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle (voir aussi §7).

En outre, le rapport trimestriel contient en annexe les relevés retranscrits dans la liste des indicateurs énergétiques, ainsi que le tableau de bord énergétique du trimestre passé.

A la fin de chaque année, le Prestataire remet au maître d'ouvrage un tableau des économies d'énergie réalisées au cours de l'année sur la base des objectifs et cibles définis.

Les rapports sont fournis en version papier et en version numérique éditabile. Le Prestataire est tenu pour responsable de toute dérive de consommation non justifiée et de toute défaillance résultant de sa conduite ou de ses paramétrages.

Le Prestataire doit présenter ses rapports annuels lors d'une réunion de restitution officielle avec le maître d'ouvrage, incluant, en cas d'intention du maître d'ouvrage de reconduire son marché, un plan d'actions pour l'année suivante.

17.11 Prestations diverses

17.11.1 Assistance aux Contrôles par des organismes agréés

Le Prestataire assiste l'administration à l'ensemble des contrôles, à effectuer par un organisme agréé désigné par elle, le cas échéant, suivant les exigences des autorisations d'exploitation et de la réglementation en vigueur.

L'assistance du Prestataire (main-d'œuvre) au cours des contrôles réglementaires ou supplémentaires fait partie intégrante de ses prestations contractuelles.

Cette assistance n'engendre pas de dérive dans l'exécution du planning d'entretien ou des autres prestations contractuelles.

Le Prestataire doit préparer et mettre à disposition tous les documents techniques, registres de maintenance, certificats de conformité et rapports nécessaires aux organismes agréés lors des contrôles.

Il est également tenu de mettre en œuvre immédiatement, et à ses frais, toutes les actions correctives

relevant de l'exploitation qui seraient exigées par l'organisme agréé.

17.11.2 Assurances diverses, accompagnement et coordination

Le Prestataire apporte son assistance et assure la coordination/supervision de toutes les interventions techniques dans les bâtiments relevant de l'annexe de la Cour des Comptes, en particulier pour les interventions :

- Des autres contractants de l'administration ;
- Des fournisseurs d'énergie et d'eau de l'administration ;
- D'autres services de l'administration en lien avec les infrastructures (restauration, informatique, multimédia,...).

Le Prestataire doit veiller à ce que ces interventions de tiers ne compromettent ni la sécurité, ni le fonctionnement des installations techniques, et doit signaler immédiatement au maître d'ouvrage tout manquement constaté.

Il doit également établir un compte-rendu écrit de chaque intervention tierce, incluant les observations éventuelles et les impacts possibles sur les installations techniques.

17.11.3 Veille technologique et réglementaire

Le Prestataire assure une veille réglementaire et technologique sur l'ensemble des installations techniques objet du présent marché.

La veille réglementaire doit permettre d'analyser l'adéquation entre les installations du site et les normes et réglementations en vigueur et de mettre en évidence les améliorations possibles ou les modifications obligatoires à prévoir. Le Prestataire avertit le maître d'ouvrage de toute modification réglementaire susceptible d'affecter les installations dont il a la charge dans les six mois au plus tard de la publication des textes concernés.

Si les installations mises à disposition du Prestataire viennent à ne plus être conformes à la réglementation, le Prestataire en informe le maître d'ouvrage sans délai. Il appartient à l'administration de prendre ensuite les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

La veille technologique doit permettre de se tenir informé en permanence auprès des constructeurs, fabricants et fournisseurs afin d'anticiper l'obsolescence et/ou la fin de vie des biens et des équipements (y compris les pièces détachées) présents sur le site et de proposer les solutions palliatives adaptées.

Le Prestataire doit fournir un rapport annuel écrit de veille réglementaire et technologique, incluant les recommandations d'actions à entreprendre et un plan prévisionnel de mise à niveau des installations.

17.11.4 Nettoyage et entretien des locaux et installations techniques

Le Prestataire est responsable de l'état des tous les locaux techniques mis à sa disposition, ainsi que des installations objet du présent marché.

Si des gammes y relatives ne sont pas intégrées dans la GMAO, le Prestataire les ajoute dans sa planification de la GMAO.

A ce titre :

- Il assure leur nettoyage régulier et consécutivement aux opérations d'entretien, si nécessaire :
 - o L'évacuation immédiate des pièces et matériaux usagés,
 - o Les retouches de peinture dégradée par infiltration, fuite d'eau,etc ou suite à une négligence du prestataire,
 - o Les réfections de calorifugeage,
 - o Le marquage normalisé des cheminements des fluides,
 - o Le repérage des équipements techniques ;
- Il les conserve fermés à clé ;
- Il assure l'affichage des schémas de principe, des instructions et des procédures et des repérages des équipements et des installations ;
- Il interdit à quiconque de pénétrer dans les locaux techniques autres que :
 - o Son personnel ou le personnel des sous-traitants éventuels dans le cadre de leur mission,
 - o Le personnel de sécurité,
 - o Ses interlocuteurs de l'administration ou toute personne mandatée formellement par eux.

Dans tous les cas, le Prestataire, seul responsable des locaux techniques, signale toutes les modifications qui auraient été faites par du personnel autre que celui sous sa responsabilité.

Le Prestataire assure, dans les autres locaux, la remise en état des lieux après chacune de ses interventions.

17.11.5 Gestion des incidents générés par un tiers

Le Prestataire assure la gestion et le suivi des incidents générés par un tiers ayant endommagé une installation technique, ainsi l'assistance à la gestion du suivi du dossier.

Il établit systématiquement un rapport circonstancié d'incident, comprenant les constats, les impacts techniques, les mesures provisoires mises en œuvre et les recommandations pour réparation définitive.

Ce rapport est transmis au maître d'ouvrage dans un délai maximum de 48 heures après la survenue de l'incident.

18 MODALITES D'EXECUTION

18.1 Horaires et équipe de travail

18.1.1 Calendrier et horaires de travail

Le titulaire doit mettre en place une astreinte 24h/24-7j/7 pendant toute la durée de la mission pour répondre à toute demande d'intervention émanant du maître d'ouvrage ou de toute autre personne désignée par lui, mais aussi pour prévenir et corriger toute anomalie survenue sur les équipements et installations techniques.

Les horaires d'intervention (le monitoring des installations ne doit jamais s'interrompre) :

- ✓ Horaire de la maintenance préventive : une fois par trimestre à fixer en commun accord avec le maître d'ouvrage ;
- ✓ Horaire de la maintenance curative : selon le besoin ;
- ✓ Horaire de permanence : de Lundi au vendredi – de 8h à 17h ;
- ✓ Horaire d'astreinte : en dehors des horaires de travail de l'administration et les jours non ouvrés.

18.1.2 Equipe de travail

L'équipe dédiée à la mission comporte, au moins, les profils suivants dont la présence sur site est obligatoire :

Qualité	Nb minimal				Observations
	Maintenance préventive	Maintenance curative	Permanence	Astreinte	
Chef de projet	01	En fonction du besoin	A la demande du maître d'ouvrage	Interlocuteur	La polyvalence des techniciens est souhaitée
Chef d'équipe	01				
Electricien CFO/CFA	06				
Technicien CVC ou Frigoriste	06				
Plombier	02				
Technicien GTC	01				
Technicien Photovoltaïque	01				
Technicien second d'oeuvre	01				

Toute absence injustifiée ou non remplacée immédiatement par un profil équivalent donnera lieu à l'application de pénalités.

18.1.3 Permanence et astreinte

Le Prestataire assure la présence dans les bâtiments, pendant les heures de service de l'administration, d'un personnel de permanence suffisamment qualifié afin d'assurer les prestations de conduite, de surveillance et de dépannage.

Cette équipe de permanence sera constituée d'une façon équilibrée afin d'assurer la couverture des différentes Sections (CVC, régulation, électricité, plomberie, etc.).

Afin de répondre à ses obligations de résultats définies au §5.2 Le Prestataire assure un service d'astreinte, permettant de faire intervenir du personnel en dehors des heures de service et mener les actions nécessaires à la suite d'une demande d'intervention.

Les modalités organisationnelles sont définies au §4.2.1

18.1.4 Organisation des prestations

18.1.4.1 Généralités

D'une manière générale, le Prestataire planifie ses prestations en tenant compte du rythme des activités de l'administration, afin d'assurer un impact minimum sur son fonctionnement.

De plus, certaines activités d'entretien sont programmées le soir (notamment la réalisation des essais mensuels des groupes électrogène de secours, etc.), le samedi ou les jours de fermeture (entretien cabine haute tension, transformateurs et TGBT, etc.), afin de ne pas trop perturber le fonctionnement de l'administration durant ses heures d'activité normales.

Il est également possible qu'en de rares circonstances, le Prestataire assure une présence en dehors des jours ouvrables de l'administration pour mettre en service et/ou assurer la conduite de certains équipements. Ces prestations font partie intégrante des prestations forfaitaires et ne donnent pas lieu à une quelconque compensation financière.

18.1.4.2 Nuisances

Les prestations et travaux sont effectués avec le moins de nuisance possible pour les occupants. Sauf dérogation particulière, les travaux bruyants, causant des vibrations ou d'autres gênes (par ex. nuisances olfactives dues à la vidange des bacs à graisses) sont à proscrire pendant les heures de service.

Ces travaux peuvent être réalisés les jours ouvrables en dehors des heures de service, les samedis ou les jours de fermeture.

Toutefois, même pendant les périodes autorisées, les travaux bruyants ou causants des vibrations doivent être exécutés à l'aide d'un outillage ayant les caractéristiques les plus performantes en matière d'isolation phonique et d'amortissement des vibrations.

Le Prestataire doit informer préalablement le maître d'ouvrage de tout travail générant un niveau sonore supérieur aux seuils réglementaires et proposer des mesures compensatoires.

18.1.4.3 Continuité de service

Le Prestataire veille à ne pas arrêter les installations relatives aux salles de réunions, restaurants, et

autres locaux à occupation multiple lorsque ceux-ci sont utilisés.

Sont obligatoirement effectuées en dehors des heures de service, sauf accord différent préalable du maître d'ouvrage, les entretiens ou interventions nécessitant une interruption ou une perturbation :

- Des conditions de chauffage, climatisation, ventilation ou de distribution d'eau supérieures à une heure ;
- Sur des installations critiques (salle serveur, Local PCS, etc.)

Le Prestataire doit mettre en œuvre des solutions provisoires (groupes électrogènes mobiles, climatiseurs de secours, etc.) pour garantir la continuité de service en cas d'arrêt inévitable d'installations critiques.

18.1.5 Personnel

Dès la prise en charge du marché, le Prestataire fournit un organigramme détaillé du personnel affecté à l'exécution de ses prestations forfaitaires.

La liste nominative du personnel employé sur le site est disponible à tout moment :

- Les certificats d'inscription à la CNSS.
- Le Prestataire n'affecte à l'exécution du marché que du personnel lui ayant fourni un extrait de casier judiciaire, datés de moins de trois mois et couvrant les deux dernières années, ne contenant pas de condamnations pénales pouvant avoir des conséquences sur la sécurité de l'administration.

Le maître d'ouvrage se réserve le droit d'interdire l'accès à ses locaux au personnel qui ne disposerait pas d'un tel document.

Le Prestataire s'engage à n'utiliser et à ne faire utiliser par ses éventuels sous-traitants que du personnel qualifié et parfaitement en règle avec la législation Marocaine.

Le personnel travaille sous la surveillance permanente et sous la responsabilité directe du Prestataire.

Les prestations sont assurées par un personnel qualifié et en nombre suffisant pour offrir des prestations de qualité. Le personnel doit avoir une formation adaptée au type de tâche qui lui est confiée.

Le maître d'ouvrage se réserve le droit :

- D'arrêter tout travail dont l'exécution ne présente pas toutes les garanties de sécurité et qui serait susceptible d'engendrer des dégâts corporels ou matériels ;
- D'exiger au Prestataire le retrait immédiat d'une personne qui ne donnerait pas satisfaction, sans avoir à motiver sa décision et sans en supporter les conséquences.

Le Prestataire doit tenir à jour un registre nominatif du personnel sur site avec mention des qualifications, habilitations, dates de validité et formations suivies.

Tout remplacement de personnel doit être validé par le maître d'ouvrage au préalable.

Le personnel affecté aux locaux des responsables doit être soigneusement sélectionné. Il doit faire

preuve en tout temps de respect, de discrétion et d'un comportement exemplaire. Une présentation soignée ainsi qu'une attitude courtoise et professionnelle sont exigées afin de garantir une image conforme aux exigences de l'administration et au statut des occupants des lieux.

En cas d'intention de reconduction du marché par le Maître d'ouvrage, le Prestataire s'engage à renouveler entre 30 % et 40 % de l'effectif au cours du premier semestre de la deuxième année, en les remplaçant par des profils présentant les mêmes spécialités et qualifications, accompagnés de leurs dossiers administratifs complets (inscription à la CNSS, etc.).

18.1.6 Comportement et règles de vie

18.1.6.1 Comportement

D'une manière générale, un comportement courtois et de circonstance est nécessaire dans les locaux relevant de l'annexe de la Cour des Comptes. Aucune circulation des techniciens n'est admise dans ces locaux, en dehors de leur zone d'intervention.

Il est interdit de fumer, de courir ou de crier dans les locaux. L'utilisation des téléphones portables doit se faire en veillant à ne pas déranger les occupants des bureaux proches du lieu de l'intervention.

Toute attitude inappropriée (incivilités, manquement à la discipline, non-respect des règles de sûreté) est passible d'exclusion immédiate du site sur décision du maître d'ouvrage.

18.1.6.2 Règles de vie et respect du travail d'autrui

Tous les locaux relevant de l'annexe de la Cour des Comptes sont à respecter, en particulier les locaux sanitaires.

Les techniciens respectent mutuellement le travail des prestataires tiers qui seraient présents en même temps.

Dans le cas où des travaux sont effectués dans un bureau dont l'occupant est présent, les règles de politesse et de courtoisie sont respectées.

18.1.6.3 Habillement et tenue

Tous les techniciens doivent porter des vêtements de travail adéquats pour réaliser les travaux ou prestations. Ces vêtements sont spécifiques au prestataire, Ils reprennent le :

- La mention « Maintenance technique » ou « Maintenance multi-technique »,
- Le nom de la société du prestataire est également visible.
- Pour toutes interventions présentant des risques particuliers (travaux d'électricité, interventions sur circuits de fluides frigorigènes, interventions en hauteur, manipulation de produits chimiques, etc.), le port des Équipements de Protection Individuelle (EPI) adaptés est obligatoire.

- Ces EPI comprennent notamment, sans que cela soit limitatif : gants isolants, casques, visières, lunettes de protection, harnais de sécurité, gants anti-coupure, vêtements ignifugés et tout équipement requis par la réglementation en vigueur, etc.
- Le Prestataire doit fournir à ses agents l'ensemble des EPI nécessaires et veiller à leur bon état, leur conformité et leur remplacement en cas d'usure ou de non-conformité.
- Tout manquement constaté au port des EPI ou au respect des règles de sécurité pourra entraîner, en cas de récidive, la suspension de l'accès au site pour les agents concernés

Le modèle est proposé à l'approbation du maître d'ouvrage, de manière à être opérationnel au terme de la période de prise en charge.

Le port de chaussures de sécurité est obligatoire.

18.1.7 Accès aux locaux

18.1.7.1 Liste des intervenants

Le Prestataire remet au maître d'ouvrage, dès la prise en charge du marché, la liste nominative des personnes intervenantes choisies pour travailler sur le site, reprenant pour chaque personne désignée l'identité complète accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité ainsi que le numéro d'immatriculation des véhicules dont l'accès au site relevant de l'annexe de la Cour des Comptes est indispensable pour la bonne exécution du marché.

Cette liste est mise à jour pendant l'exécution du marché aussi souvent que nécessaire.

Afin de faciliter l'accès au bâtiment lors des opérations de dépannages en dehors des heures ouvrables, le Prestataire doit également inclure les techniciens susceptibles d'intervenir en astreinte. Cette liste reprend les noms et prénoms des techniciens, ainsi que l'immatriculation de leurs véhicules de service.

Le Prestataire s'organise néanmoins de manière à envoyer les mêmes techniciens afin que ceux-ci puissent s'habituer aux règles en vigueur et aux locaux.

18.1.7.2 Badge d'accès

L'administration fournit un badge au personnel affecté au présent marché suivant les règles de sécurité interne en vigueur. Le badge est valable pour une durée d'une année maximum, et à renouveler pendant toute la durée du marché.

Pour les autres intervenants et personnes extérieures, une demande d'accès est à établir individuellement par un responsable et/ou la personne de contact du Prestataire, en vue de l'enregistrement à la réception. Pour pouvoir être traitée, cette demande doit parvenir à l'administration, au moins 24h avant la venue de l'intervenant.

Le port du badge est obligatoire. Ce dernier doit être visible. Le badge peut être mis en poche uniquement pour des raisons de sécurité propres à l'opérateur.



En cas de perte ou de vol du badge, le Prestataire doit le signaler immédiatement et supporter les frais de renouvellement.

18.1.7.3 Enregistrement aux réceptions

Chaque intervenant extérieur venant à l'annexe de la Cour des Comptes pour travaux ou prestations est dans l'obligation de se faire enregistrer à la réception. Une fois enregistrée, un badge lui est délivré sur présentation d'une pièce d'identité. Ce badge d'accès journalier ou de durée limitée permettra l'accès uniquement aux bâtiments dans lesquels l'opérateur doit intervenir.

Le badge est attribué individuellement à chaque personne préalablement autorisée. En aucun cas, le badge ne peut être prêté.

Cette mesure est également d'application si les travaux ou prestations se déroulent à l'extérieur des bâtiments de l'annexe.

Tout manquement à l'enregistrement sera considéré comme un manquement grave aux règles de sûreté.

18.1.7.4 Contrôles de sûreté

L'ensemble du personnel agissant pour le compte du Prestataire, qu'il soit affecté au marché ou intervenant d'une société extérieure, doit se soumettre aux mesures de sûreté

Le maître d'ouvrage se réserve le droit de fouiller également les véhicules entrants et sortants et les affaires personnelles de l'opérateur.

L'accès aux locaux est limité au temps et aux prestations qui sont nécessaires à l'exécution des obligations du présent marché.

18.1.7.5 Clés

Le maître d'ouvrage fournit au Prestataire des clés permettant l'accès à certains locaux concernés par les prestations.

Le Prestataire conserve soigneusement ces clés. En cas de perte des clés, le Prestataire en supporte les conséquences financières.

Une pénalité pour tout passe perdu est automatiquement déduite de la facture, sans préjudice de l'exercice des droits faisant intervenir les assurances citées ci-avant.

Il est expressément interdit de reproduire ou faire reproduire des clés, ainsi que de les emporter à l'extérieur des bâtiments.

18.1.8 Sécurité, santé et bien-être

18.1.8.1 Généralités

Tous les règlements en vigueurs sont applicables dans les locaux de relevant de l'annexe de la Cour des Comptes.

Le Prestataire se conforme aux autorisations d'exploitation et aux injonctions de l'administration concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé à mettre en œuvre sur les chantiers

temporaires ou mobiles.

Le Prestataire est responsable de la sécurité de son personnel et s'assure que le personnel appelé à travailler sur les installations est en possession d'un certificat médical d'aptitude valide au poste occupé (en particulier pour les postes à risques), possède les qualifications adéquates, le matériel et les équipements individuels de sécurité et prend toutes les protections collectives et individuelles en vue de se protéger contre les dangers éventuels.

En particulier :

- Tous les travaux en hauteur doivent être sécurisés par des protections par collectives, à défaut par des mesures de protection individuelle (port du harnais de sécurité après définition de points d'ancrage adéquats en accord avec le maître d'ouvrage) ;
- Tous les travaux en hauteur doivent être balisés au sol par des cônes de sécurité et une bande de signalisation ;
- Seules les échelles doubles (4 pieds) sont autorisées au niveau l'annexe de la Cour des Comptes.

Le Prestataire prend à sa charge les aménagements spécifiques en vue de protéger son personnel lors de l'exécution du marché ; il signale immédiatement toute défectuosité constatée et tout accident ou tout danger grave.

Le Prestataire rédige les consignes de sécurité à appliquer par le personnel et prend les précautions d'usage pour ne pas incommoder ni mettre en situation dangereuse les occupants et les membres de son personnel. Il fait afficher ces consignes de sécurité aux endroits qu'il juge adéquats et veille à les faire appliquer par le personnel. Il place aussi un balisage autour des zones dangereuses.

Le Prestataire veille à ce que ses prestations n'entraînent pas la sécurité générale des bâtiments et de ses occupants.

Toutes prestations qui risquent de porter atteinte à la sécurité générale doivent être signalées au maître d'ouvrage et ne peuvent être exécutées qu'après avoir reçu une autorisation préalable. Il s'agit notamment :

- De l'utilisation de produits dangereux (solvants, etc.) ;
- De travaux présentant des risques de chutes d'objet ;
- De la modification ou du blocage temporaire des voies normales d'évacuation (escaliers, portes, etc.) ;
- De la mise hors service de parties (voire de l'ensemble) des installations techniques de sécurité ;
- De travaux nécessitant un « permis feu » ;
- Etc.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le Prestataire veille à se procurer le « permis feu » ou une autorisation de travail auprès du maître d'ouvrage.

18.1.8.2 Travaux en nacelles installées en terrasses

Tous les ouvriers ou opérateurs effectuant des travaux ou prestations sur la nacelle doivent obligatoirement passer par le PCS (Poste de Contrôle Sécurité) pour enregistrement. Les ouvriers ou opérateurs utilisant les nacelles doivent être habilités et aptes d'un point de vue médical.

Le Prestataire doit présenter les certificats d'aptitude et d'habilitation de chaque opérateur utilisant la nacelle.

18.1.8.3 Mesures de protection et de propreté

Toutes les mesures de protection doivent être utilisées lors des prestations et travaux dans les locaux relevant de l'annexe de la Cour des Comptes (cartons, plastiques, etc.). Tous les frais liés à la réparation de dégâts constatés seront à la charge du Prestataire.

Le prestataire s'engage à réparer à sa charge l'ensemble des dégâts occasionnés lors de l'exécution du présent marché ; les dégâts doivent être parfaitement réparer de façon à rétablir l'état initial tel qu'il était avant la survenance du dégât en question.

Dans ce sens, lorsque le maître d'ouvrage constate que la réparation effectuée est insuffisante ou ne permet pas de rétablir l'état initial qui existait avant la survenance du dégât, il demande au prestataire de la refaire autant de fois que cela est nécessaire jusqu'à parfaite reproduction de l'état initial.

Si le prestataire refuse de réparer les dégâts causés par lui ou s'il refuse de refaire la réparation suite à la demande du maître d'ouvrage, ce dernier ponctionne le montant dû au prestataire de l'équivalent du montant nécessaire à la réparation du dégât en question.

Sauf nécessité absolue, auquel cas les mesures appropriées seront à prendre en accord avec le maître d'ouvrage, les voies d'évacuation et issues de secours seront gardées en permanence libres de tout obstacle.

Il est strictement interdit de positionner du matériel contre les parois en inox, les parois dorées, les parois des cabines ascenseur, les parois vitrées, les parois en bois, les murs blancs, etc.

Toutes les mesures de propreté doivent être mises en place lors de travaux dans les locaux relevant de l'annexe. Les matériels sources de poussière importante (ponceuse, scie, etc...) doivent être munis de systèmes auto-aspirants. Il est impératif que les opérateurs et ouvriers nettoient leur chantier avant leur départ. Tous les frais liés à un manque de nettoyage seront à la charge du Prestataire.

18.1.9 Procédure de consignation

Tout arrêt d'un équipement ou d'une installation s'effectue selon les procédures de consignation en place définies dans le cadre du Dossier de Maintenance et d'Exploitation et est soumis à l'accord préalable du maître d'ouvrage.

De manière à permettre l'information des usagers et la mise en place des mesures compensatoires qui s'avèreraient nécessaires, le Prestataire précise, pour chaque opération soumise, les conséquences et impacts exacts que la consignation a sur les biens et/ou usagers ainsi que sur le fonctionnement des services.

Les entretiens nécessitant une interruption de longue durée s'effectuent en dehors des heures de

service de l'administration, sauf accord différent communiqué préalablement.

Toute consignation doit être tracée dans un registre spécifique, signé conjointement par le Prestataire et le maître d'ouvrage.

18.1.10 Prise en charge et fin du marché

L'évolution des niveaux opérationnels et d'effectifs affectés durant la phase de prise en charge des installations par le Prestataire et de remise des installations en fin du marché par l'ancien prestataire est décrite graphiquement ci-dessous :

18.1.10.1 Prise en charge du marché

18.1.10.1.1 Délais et objectifs

La phase de prise en charge se déroule sur le (01) premier mois du marché.

L'objectif de la prise en charge est de donner au Prestataire les moyens de préparer sa mission afin que tous les engagements contractuels soient intégralement respectés lors du transfert de responsabilité et que le Prestataire soit à 100 % opérationnel à ce moment.

A cette fin, le Prestataire doit, pendant les Deux (02) mois de la prise en charge :

- Réaliser un état des lieux ;
- Analyser la documentation technique et faire en sorte, qu'elle soit, le cas échéant, complétée ;
- Mettre en place, configurer et rendre pleinement opérationnelle une GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur), comprenant : la gestion des équipements, les gammes et tâches de maintenance préventive, la gestion des interventions correctives et conditionnelles, la gestion des stocks et pièces de rechange, la planification et le suivi des interventions, ainsi que l'édition automatique des reportings périodiques, etc.
- Faire le suivi pour l'élimination d'éventuelles malfaçons constatées lors des états des lieux.
- Définir l'ensemble de ses gammes et tâches de maintenance préventive proposées (y inclus et le cas échéant, les gammes des constructeurs) ;

18.1.10.1.2 Prestations

La phase de prise en charge comprend notamment, de manière non limitative :

- La signature d'éventuels contrats de sous-traitance ;
- La mise en place du personnel prévu pour le marché (personnel propre au Prestataire);
- La prise de connaissance du site et des installations techniques ;
- La prise de connaissance de la documentation technique ;
- La familiarisation avec la GTC ;
- La prise de connaissance du programme de confort demandé par l'administration et la

réalisation (par le Prestataire) du programme de fonctionnement nécessaire des installations techniques ;

- La mise en place du Dossier de Maintenance et d'Exploitation;
- L'acquisition du stock de pièces de rechange et de remplacement nécessaire pour respecter les engagements contractuels ;
- L'acquisition de tous les outils et outillages nécessaires pour l'exécution des prestations contractuelles.

Pendant cette phase :

- La GMAO doit être développée, installée, configurée et validée en présence du maître d'ouvrage. Toutes les prestations contractuelles (préventives, correctives, conditionnelles, curatives, réglementaires, etc.) doivent y être intégrées et paramétrées.

Concernant la GTC, le Prestataire doit disposer du personnel formé afin que la GTC puisse être exploitée complètement dès le 1^{er} jour du marché.

18.1.10.1.3 Effectifs

Dès le début de la période de prise en charge, le Prestataire détache à plein temps sur le site les personnes composant l'équipe d'encadrement ainsi que le personnel administratif et technique qui lui est nécessaire.

18.1.10.1.4 État des lieux

Pendant la phase de prise en charge, le Prestataire réalise un état des lieux complet des équipements et émet ses réserves éventuelles sur l'état d'usure et sur les performances du matériel.

Cet état des lieux est dressé contradictoirement entre le Prestataire et le maître d'ouvrage, et l'ancien prestataire éventuellement. Il est entendu que le Prestataire n'est pas tenu responsable de défauts dans les installations dont la cause est autre que l'exécution de ses obligations contractuelles.

En cas de désaccord sur les constats réalisés, un expert est désigné par le maître d'ouvrage. Les parties acceptent sans réserve les conclusions de l'expert.

Dans l'attente du règlement du litige, les prestations doivent être poursuivies.

Après avoir procédé à toutes les vérifications et à tous les relevés nécessaires, le Prestataire reconnaît être parfaitement informé :

- De la constitution des ouvrages et équipements objets du marché,
- Des modalités de l'étendue des prestations y afférentes.

En conséquence, il les prend en charge et déclare que l'état apparent des ouvrages et équipements lui permet de remplir ses engagements contractuels.

18.1.10.1.5 Rapport de prise en charge

A la fin de la période d'un mois à partir de la date d'entrée en vigueur du marché, le Prestataire remet au maître d'ouvrage un rapport détaillé de prise en charge comprenant toutes les observations faites et les actions entreprises pendant cette période, et contenant au minimum les points suivants :

- État des équipements et leur fonctionnement ;
- Performances des équipements ;
- Propositions d'amélioration en relation avec la fiabilité, la consommation, la sécurité et l'aspect écologique des équipements techniques .
- État de mise en place et d'opérationnalité de la GMAO incluant les accès, la documentation utilisateur, et la démonstration de leur utilisation effective.

18.1.10.1.6 Collaboration

Pendant la période de prise en charge, le Prestataire collabore sans réserve avec l'administration et éventuellement l'ancien prestataire.

Dans le cas où le marché est reconduit par le Prestataire déjà en place, tous les points évoqués dans le présent chapitre sont prestés dans leur intégralité.

En cas de réserves de toute nature, le Prestataire informe le maître d'ouvrage quant à l'origine des malfaçons.

18.1.10.2 Fin du marché

18.1.10.2.1 Délais

Une phase de fin du marché d'un (01) mois, à compter à partir de la date de l'ordre de service du futur prestataire, entre le Prestataire et le futur prestataire, est également prévue.

Dans le cas où cette phase d'un (01) mois ne permet pas d'éliminer la totalité des réserves formulées par le futur prestataire, la durée de cette phase est étendue jusqu'à ce que tous les points non conformes soient réglés. Le Prestataire met alors à disposition du maître d'ouvrage (sans rémunération complémentaire) tous les moyens humains, matériels et financiers nécessaires pour clôturer son marché.

18.1.10.2.2 État des lieux

Un état des lieux contradictoire est réalisé en fin du marché entre le Prestataire, le futur prestataire et le maître d'ouvrage. Ce dernier peut choisir d'y associer une tierce partie.

Cet état des lieux porte sur l'état des biens objets du présent marché, la documentation restituée et les biens ou matériels confiés au Prestataire.

Le procès-verbal est rédigé de manière contradictoire à l'issue de cet état des lieux de sortie. Il comporte pour chaque point particulier ou anomalie relevés :

- La désignation du bien ;
- La description de l'anomalie ou de l'état effectif ;



- L'incidence sur son fonctionnement ;
- Une hiérarchisation objective de la gravité ;
- La définition de la responsabilité ou non du Prestataire ;
- Une estimation financière des coûts de rétablissement à la normale.
- La vérification de la disponibilité, de l'opérationnalité et du transfert complet des données de la GMAO

En cas de désaccord sur les constats réalisés, un expert est désigné par le Prestataire et le futur Prestataire, à leurs frais. Les parties acceptent sans réserve les conclusions de l'expert.

Dans l'attente du règlement du litige, les prestations doivent être poursuivies.

Les coûts financiers découlant des conclusions du procès-verbal d'état des lieux de sortie et correspondant à la remise en état des biens ou à leur remplacement relevant d'un quelconque manquement du Prestataire aux obligations du présent marché lui sont retenus ou facturés.

18.1.10.2.3 Remise des installations

Le Prestataire laisse, en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en parfait état de propreté, de fonctionnement et de sécurité.

18.1.10.2.4 Remise des moyens mis à la disposition du Prestataire

D'une manière générale, le Prestataire remet au maître d'ouvrage les biens qui lui ont été confiés ou qu'il a acquis au titre du présent marché :

- Les équipements (selon l'inventaire des équipements) ;
- Tous les badges et les clés ;
- L'ensemble des locaux ;
- Les matériels et outils informatiques ;
- Tous autres matériels et biens confiés dans le cadre du marché.

Les biens qui ne sont pas restitués en fin du marché font l'objet d'une valorisation financière réalisée sur la base du coût de remplacement.

18.1.10.2.5 Documentation technique et documents d'exploitation

L'intégralité des documents compris dans le Dossier de Maintenance et d'Exploitation, produits par les parties dans le cadre du présent marché ou remis au Prestataire, reste la propriété de la Cour des Comptes.

La non-restitution de tout ou partie de la documentation en fin du marché est valorisée, soit sur la base des montants correspondant aux pénalités qui ont été appliquées en cours du marché, soit, dans le cas des documents nécessaires à la maintenance et à l'exploitation de biens, sur la base des coûts effectifs correspondant à leur reconstitution.

Note : toute la documentation doit être entièrement à jour. Si ce n'est pas le cas, le document en question est considéré comme non-fourni.

18.1.10.2.6 Assistance au futur prestataire

Pendant la période de prise en charge du futur prestataire, le Prestataire collabore sans réserve avec ce dernier et s'engage à initier le personnel du futur prestataire et lui faire part de toutes ses expériences avec le marché et les installations techniques y relatives visant à assurer le bon fonctionnement des équipements.

Si, pendant le premier mois de son marché, le futur prestataire constate que certains documents ne sont pas à jour, le Prestataire doit faire, sans rémunération, cette mise à jour dans un délai de 10 jours ouvrables.

En dehors de cette collaboration active, le Prestataire doit en particulier assurer la fourniture de tous les plans, documents et instructions reçues et l'accès sans restriction aux installations et locaux au personnel du futur prestataire ainsi que son accompagnement.

Dans le cas où le futur marché est attribué au Prestataire, tous les points évoqués dans le présent chapitre sont prestés dans leur intégralité.

18.1.10.2.7 Clôture du marché

Comme indiqué dans les points précédents du présent chapitre, le Prestataire doit régler intégralement toutes les réserves imputables à l'exécution de son marché, avant sa clôture. Ces réserves peuvent provenir de l'état des lieux, respectivement de remarques formulées par un organisme agréé dans le cadre des contrôles réglementaires ou autre.

Cette clôture est officialisée par un procès-verbal signé entre le Prestataire et le maître d'ouvrage.

Aussi longtemps que ce procès-verbal de clôture n'est pas signé entre les deux parties, le maître d'ouvrage se réserve le droit de suspendre le paiement des factures relatives au dernier trimestre du marché.

Si le procès-verbal de clôture ne peut pas être signé dans les 6 premiers mois du nouveau contrat, le maître d'ouvrage peut charger un tiers de l'élimination des points litigieux et déduire les coûts y relatifs des factures relatives au dernier trimestre du marché.

18.1.11 Droits de propriété

En complément des dispositions prévues au marché, tout produit, programme, méthode ou outil développés dans le cadre de la mission du Prestataire reste la propriété de la Cour des Comptes. De même, toute la documentation technique (version papier et support informatique modifiable) et toutes les banques de données (GTC, GMAO, régulation, etc.) sont la propriété exclusive de la Cour des Comptes.

19 OBLIGATIONS DE MOYENS MINIMA DU PRESTATAIRE

19.1 Organisation

19.1.1 Généralités

Le Prestataire met en place une équipe multidisciplinaire, compétente et expérimentée disposant des formations et diplômes nécessaires dans les différents Sections, pour respecter les engagements contractuels.

Il incombe au Prestataire de s'organiser de telle sorte que les exigences en termes de moyens et les objectifs en termes de résultats soient atteints.

Le Prestataire propose, pendant la phase de prise en charge, un organigramme fonctionnel et nominatif, ainsi qu'une matrice de compétences, tel que demandé dans le Dossier de Maintenance et d'Exploitation.

Cet organigramme doit indiquer clairement les rôles, responsabilités, astreintes et suppléances. Toute modification doit être notifiée et validée par le maître d'ouvrage.

19.1.2 Planification

Le Prestataire planifie, organise et exécute son travail de manière à satisfaire entièrement les obligations de résultat imposées, tout en respectant les obligations de moyens minima du présent document.

Le Prestataire assure les travaux de maintenance préventive périodique par son équipe de personnel permanent. Toutefois, si l'ampleur des travaux le justifie, le Prestataire renforce cette équipe par d'autres agents de maintenance de son entreprise ou, après accord préalable du maître d'ouvrage, par des sous-traitants.

Plus généralement, le maître d'ouvrage peut exiger du Prestataire d'augmenter en nombre et en qualité les moyens humains et techniques de l'organisation ou à faire remplacer un membre de l'organisation mise en place si les prestations exécutées ne sont pas à la hauteur des exigences attendues.

Le Prestataire transmet au maître d'ouvrage, à une fréquence hebdomadaire, le plan de travail qu'il entend suivre, ainsi que la liste prévisionnelle de tout le personnel prévu sur site pour la semaine suivante, avec les informations suivantes :

- Nom, prénom et numéro de GSM ;
- Type de contrat (agent permanent, sous-traitant, intérimaire, etc.) ;
- Les heures de présence journalière ;
- Les tâches journalières prévues.

Toute modification de cette liste est signalée au maître d'ouvrage.

Le suivi et la réalisation effective de ce planning doivent être intégrés et tracés dans la GMAO. Tout écart ou retard doit être signalé dans la GMAO et justifié auprès du maître d'ouvrage.

19.1.3 Astreinte

Le Prestataire assure 24h/24, les actions nécessaires en cas de défaillance ou de demandes d'intervention par le maître d'ouvrage, afin de remplir ses obligations de résultats.

En dehors des heures de présence de ses équipes sur site, le Prestataire met en place un service d'astreinte sous la responsabilité du Chef d'équipe du site.

Sur appel du maître d'ouvrage, une personne qualifiée, connaissant parfaitement le site et les installations intervient dans les délais contractuels fixés par le maître d'ouvrage. Elle est chargée de prendre les mesures conservatoires en cas de défaillance d'un bien ou d'une installation. Il appartient au Prestataire de prendre toutes les dispositions appropriées, tant matérielles qu'humaines, nécessaires à la remise en service des biens concernés. Ces dispositions doivent être formalisées dans une procédure spécifique intégrée au Dossier de Maintenance et d'Exploitation.

Toute intervention en astreinte donne lieu à l'émission d'une Fiche d'incident intégrée à la GMAO et qui est transmise au maître d'ouvrage dans les 24 heures.

Cette fiche doit contenir au minimum : description de l'incident, cause probable, mesures provisoires mises en œuvre, délais de rétablissement, pièces utilisées et recommandations pour éviter la récurrence.

Les appels d'astreinte doivent être enregistrés et tracés via la GMAO afin de garantir la transparence et la preuve des délais d'intervention.

19.2 Moyens humains

19.2.1 Compétences minimales exigées au sein de l'organisation mise en place

le personnel au sein de l'organisation validée par le maître d'ouvrage (point 3.1.2) est mise à la disposition de l'annexe de la Cour des Comptes.

Tout remplacement, à tout moment de l'exécution du marché, est soumis à l'approbation du maître d'ouvrage. Le Prestataire propose en temps opportun un remplaçant ayant un niveau de qualification et d'expérience au moins équivalent à celui de la personne à remplacer.

L'administration se réserve le droit de demander le remplacement d'une personne qu'elle juge incomptente ou inapte à l'accomplissement de ses fonctions au titre du marché ou dont l'exécution des tâches affecte l'exécution correcte du marché.

Aucun remplacement ne constraint l'administration à verser une rémunération, des honoraires ou des sommes autres que celles figurant dans le marché. Le Prestataire supporte tous les frais supplémentaires découlant ou afférent à ce remplacement. Ces frais incluent notamment, le cas échéant, les frais du voyage de retour de la personne remplacée, les frais de formation du remplaçant et, le cas échéant, les frais découlant de la nécessité de conserver sur le lieu d'exécution des prestations à la fois la personne remplacée et son remplaçant.

Le Prestataire a recours uniquement à du personnel qualifié et spécialisé, à même d'exécuter les prestations dans les règles de l'art et conformément aux prescriptions des constructeurs. Le Prestataire

adapte le niveau d'intervention de ses intervenants à leurs compétences et à leur niveau de connaissance des installations. A ce titre, il a recours à ses frais à toute l'assistance extérieure nécessaire pour mener à bien sa mission.

Le Prestataire remplace le personnel en cas de congé, maladie et autres absences afin d'assurer une continuité parfaite des prestations et de manière à respecter les obligations de moyens du Prestataire. Les présentes spécifications sont en tous points applicables au personnel de remplacement.

Par ailleurs, en plus des compétences techniques, une partie du personnel doit faire preuve de compétences linguistiques.

Le personnel doit également être formé et opérationnel sur l'utilisation des outils numériques mis en place dans le cadre du marché (GMAO, GTC). Aucun membre du personnel ne peut être affecté sur site sans avoir validé cette formation.

Les spécificités des fonctions principales de l'organisation à mettre en place par le Prestataire, ainsi que les qualifications et les niveaux de formations requises pour ces fonctions sont définies dans les paragraphes suivants.

19.2.2 Formation

Le Prestataire assure, au moyen d'un centre de formation interne ou par le biais de formations externes, la formation continue du personnel employé sur le site relevant de l'annexe de la Cour des Comptes. Il met en place un plan de formation continue afin de répondre aux besoins du personnel et permettre la bonne exécution du marché.

Les formations concernent aussi bien les besoins techniques et professionnels que les éléments spécifiques au marché : techniques organisationnelles, gestion de la qualité, de la sécurité ou de l'environnement.

Elles incluent la maîtrise des outils de gestion mis à disposition (GMAO, GTC), la cybersécurité des systèmes techniques connectés, ainsi que les mises à jour nécessaires en cas de modification réglementaire ou technologique.

Les certificats nominatifs de présence et de réussite sont consignés dans le Dossier de Maintenance et d'Exploitation, et à fournir à la demande du maître d'ouvrage.

Les compétences réglementées (produits frigorigènes, moyen-ne-tension) doivent être attestées par des organismes agréés.

19.3 Délimitation du périmètre :

Les prestations de maintenance non incluses dans le présent marché (telles que la maintenance des ascenseurs, des installations CFA : vidéosurveillance, audio-visuel, contrôle d'accès, etc.) et qui ne sont pas à la charge du présent prestataire, il reste responsable de la maintenance de leurs alimentations électriques. Ainsi, en cas de problème de protection ou d'alimentation électrique, il doit intervenir pour rétablir le service, sauf si la panne est due à l'intervention ou à la responsabilité d'un autre prestataire.

20 OBLIGATIONS DE RESULTATS DU PRESTATAIRE

20.1 Engagements généraux

Dans le cadre du présent marché, les engagements en matière de résultats portent sur :

- La qualité et la rigueur des prestations de maintenance et de conduite ;
- La continuité de service des équipements ;
- La pérennité des équipements ;
- Le maintien des conditions d'ambiance dans les locaux ;
- La qualité sanitaire de l'air et de l'eau ;
- L'optimisation des consommations d'énergie ;
- Les modalités d'intervention des équipes du Prestataire ;
- La satisfaction des utilisateurs.
- Le respect strict de la GMAO et des obligations de traçabilité décrites au présent CPS ;
- Le remplacement immédiat, à la charge exclusive du Prestataire, de tout équipement défaillant par un équipement de qualité équivalente ou supérieure, si la défaillance n'est pas imputable au Maître d'Ouvrage ou à un cas de force majeure ;
- L'obligation de constituer et maintenir un stock critique de pièces détachées pour les équipements listés comme critiques, conformément à la liste des équipements fournie (ANNEXE N°1) ;

20.2 Objectifs de résultat

20.2.1 Généralités

Les objectifs de résultat se traduisent par les points suivants :

- Les critères liés à la prestation de service elle-même (réactivité dans la gestion des incidents, respect du planning de maintenance préventive, respect du planning de contrôle et des délais de gestion des observations des organismes agréés, état des stocks, respect du planning de travaux, etc.) ;
- Les critères associés à la performance des installations techniques (état d'entretien des équipements, fonctionnement et disponibilité des installations, etc.) ;
- Les critères associés à l'environnement de travail et au niveau de confort fourni aux utilisateurs (maintien des conditions d'ambiance dans les locaux, qualité sanitaire de l'air et de l'eau, etc.).
- Tous les indicateurs de performance susmentionnés sont obligatoirement consignés et accessibles dans la GMAO et dans les tableaux de bord énergétiques fournis au Maître d'Ouvrage
- Le Prestataire s'engage à délivrer, sur demande, les exports ou rapports bruts des données GMAO/GTC pour vérification par le Maître d'Ouvrage ou tout auditeur mandaté.

Le non-respect des conditions et délais cités ci-dessous entraîne l'application des pénalités décrites en ANNEXE 3 –

Equipements et locaux critiques

20.2.1.1 Équipements critiques

Sections	Type d'équipement
Section 1: CVC-Désenfumage	Production d'eau glacée et distribution principale de froid
	Unités terminales des salles informatiques
	Unités terminales des salles de réunions
	Unités terminales des locaux des responsables
	Unités terminales Poste Central de Sécurité et Incendie PCS/PCI
	Désenfumage actif
Section 2 : Électricité (Courant fort)	Clapets/volets coupe-feu
	Transformateurs électriques
	Groupes électrogènes
	Installation Onduleur (UPS) statique et dynamique
	Tableau électrique général basse tension (TGBT)
	Tableaux divisionnaires et secondaires
Section 3 : Régulation et GTC	Colonnes principales d'alimentation
	Automates de régulation
	GTC – Système Software
	GTC – Système Hardware (Sous-station et câblage)
Section 4 : Protection et sécurité incendie	Installation RIA
	Installation de Colonne Humide
	Installation de Colonne Sèche
	Extincteurs
Section 5: Électricité (Courant faible)	Installation de détection incendie
	Système d'extinction automatique
Section 6: Sanitaire & plomberie	Alimentation d'eau froide et distribution principale

Section 7: Equipement électromécanique	Porte et portail d'accès automatique
Section 8: Cuisine	Installations frigorifiques cuisines et congélateurs Production et distribution réseau ECS Cuisine
Section 9: Engins de levage	Nacelles
Section 10: Architecture technique	Portes de secours Portes coupe-feu Éléments d'étanchéité de menuiserie du bâtiment

Le Prestataire s'engage à maintenir la disponibilité et la redondance nécessaires pour ces équipements conformément aux niveaux de service et délais d'intervention définis dans le présent CPS.
Pour ces équipements critiques, tout remplacement ou réparation majeur doit être réalisé en pièces d'origine constructeur ou équivalentes certifiées, et toute intervention de remplacement doit être validée a posteriori par le Maître d'Ouvrage.



20.2.1.2 Locaux critiques

Type de local
Locaux des responsables
Locaux informatiques
Locaux PCS
Salles salles de réunions.
Local régie pour salle de conference
Zones de contrôles d'accès aux entrées des bâtiments
Blocs & Locaux techniques

Toute intervention sur les locaux critiques requiert l'accord préalable du Maître d'Ouvrage sauf cas d'urgence immédiate dûment justifié et tracé.

20.2.1.3 Situations d'urgence

Les scénarios suivants, de manière non limitative, sont considérés comme des « situations d'urgence » et nécessitent des délais d'interventions spécifiques de la part du Prestataire :

- Personne bloquée dans un engin de levage ;
- Coupure générale d'électricité (non planifiée) d'un ou plusieurs bâtiments ;
- Coupure générale d'eau d'un ou plusieurs bâtiments ;
- Situation à risque occasionnant un danger pour les occupants (risque d'électrocution, etc.) ;
- Fuite importante d'eau sur réseau d'eau sanitaire ;
- Fuite importante d'eau sur réseau d'eau glacée ou réseau de chauffage ;
- Fuite de fluide frigorigène ;
- Défaillance d'un système de sûreté;
- Défaillance d'un système de détection incendie ;

En cas de situation d'urgence affectant un équipement ou local critique listé ci-dessus, le Prestataire déclenche immédiatement le plan de continuité (PCS) et informe le Maître d'Ouvrage sans délai ; toutes mesures conservatoires doivent être notées dans la GMAO et un rapport d'incident doit être transmis sous 24 heures.

20.2.2 Modalités d'application

Lors de la prise en charge du marché, le Prestataire précise les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour atteindre les obligations de résultat. Cette proposition est discutée avec le maître d'ouvrage pour validation.

Dans le cadre de ses obligations de résultat, le Prestataire peut être amené à adapter la fréquence des interventions de maintenance préventive, de manière proactive ou à la demande du maître d'ouvrage.

De plus, il est tenu de réaliser une maintenance conditionnelle et prévisionnelle et de prévoir toutes les analyses et mesures en vue d'atteindre les résultats attendus.

Afin d'assurer ses obligations de résultat en termes de fiabilité et de sécurité de fonctionnement des installations critiques, le Prestataire est tenu de réaliser une analyse de risque puis constitue de manière stratégique le stock.

Le Prestataire formalise et remet au Maître d'Ouvrage, dans le cadre du Dossier de Maintenance et d'Exploitation, les gammes de maintenance préventive, conditionnelle et prévisionnelle, les procédures d'intervention et les fiches d'intervention types pour chaque famille d'équipement critique.

Toute modification des gammes de maintenance (ajout, réduction, adaptation des fréquences) doit être justifiée par des données (tendances GMAO, thermographies, analyses, etc) et validée par le Maître d'Ouvrage avant application.

20.3 Critères de performance des prestations de service

La performance des prestations de service est évaluée sur la base des critères suivants :

- Respect du planning de la maintenance préventive ;
- Respect des délais de maintenance curative (intervention, dépannage et réparation) ;
- Respect de la conformité réglementaire et des autorisations d'exploitation ;
- Respect des délais de levée de réserves des contrôles réglementaires ;
- Etc.

Ces critères sont abordés ci-dessous.

20.3.1 Respect du planning de la maintenance préventive

Des pénalités sont appliquées en cas de retard dans l'exécution du planning de maintenance préventive, suivant le tableau ci-dessous, sauf accord préalable du maître d'ouvrage :

Description	Référence pour équipement non critique	Référence pour équipement critique
Entretien trimestriel	Retard > 10 jours	Retard > 5 jours
Entretien semestrial	Retard > 20 jours	Retard > 10 jours
Entretien annuel	Retard > 30 jours	Retard > 15 jours

Les enregistrements de réalisation sont saisis dans la GMAO lors de l'intervention (OT fermé) ; l'absence d'enregistrement empêche la justification d'exécution et expose le Prestataire aux pénalités.

20.3.2 Respect des délais de maintenance curative (intervention, dépannage et réparation)

Toute demande d'intervention concernant la maintenance curative est lancée soit par la GMAO (à tout moment), soit par l'équipe de permanence qui reçoit les alarmes de la GTC (24h/24) et effectue également des rondes de nuit.

Les différents délais d'intervention définis ci-après sont comptabilisés :

- Pendant les horaires de travail : à partir de la date et de l'heure d'apparition de la première alarme GTC, ou à défaut, de l'appel et/ou courriel à la GMAO ;
- En dehors des horaires de travail : à partir de la date et de l'heure d'émission de la demande d'intervention, ou à défaut, de l'appel au service d'astreinte du Prestataire.

Des pénalités sont appliquées en cas de retard dans l'exécution de la maintenance curative par rapport aux délais détaillés ci-dessous :

Délais	Heures ouvrées	Hors heures ouvrées
Equipements critiques		
Délais d'intervention	Immédiat	<1heure
Délais de remise en service (dépannage)	<2heurs	<4 heures
Délais de remise en état (réparation)	<1jour ouvré	<2 jours ouvrés
Equipements non critiques		
Délais d'intervention	<1heure	<4heure
Délais de remise en service (dépannage)	<4heurs	<1jour ouvré
Délais de remise en état (réparation)	<2jours ouvrés	<4 jours ouvrés

Tous les temps d'intervention et de résolution sont tracés dans la GMAO et sont audités ; en cas de contestation, les logs GTC/GMAO font foi.

Pour les équipements critiques, si le Prestataire ne respecte pas les délais de remise en état, le Maître d'Ouvrage pourra faire intervenir un tiers pour effectuer la réparation ; tous coûts seront à la charge du Prestataire défaillant.

20.3.3 Respect de la conformité réglementaire

En cas d'anomalies constatées par un organisme agréé consulté par l'administration, le Prestataire doit assurer à ses frais la mise en conformité des installations, pour autant que ces anomalies lui soient imputables, ainsi que la mise à disposition du personnel nécessaire.

Le Prestataire doit lever les réserves dans un délai de 6 mois maximum après la réception du rapport. Une dérogation à ce délai n'est autorisée que moyennant accord préalable du maître d'ouvrage.

Des pénalités pourront être appliquées en cas de non-respect de ce délai.

Si la mise en conformité requiert des travaux ou matériaux non prévus initialement, le Prestataire en supporte les coûts lorsque la cause est imputable à son exécution ou à un défaut de maintenance.

20.3.4 Respect des autres prestations de service

Tout autre manquement du Prestataire à ses obligations contractuelles, établies dans le présent document ou ses annexes, peut faire l'objet d'une pénalité fixe et/ou variable

20.4 Critères de confort et environnement de travail

20.4.1 Généralités

Le Prestataire prend toutes les dispositions nécessaires visant à respecter les conditions suivantes pendant les heures de fonctionnement des installations

Le respect des critères de confort et d'ambiance est évalué sur base des paramètres suivants :

- Température d'ambiance ;
- Taux d'humidité ;
- Qualité de l'air ;
- Qualité de l'eau ;
- Niveau d'éclairage ;
- Niveau sonore ;
- Etc.

Au cours du marché, le maître d'ouvrage peut modifier les indicateurs, respectivement ajouter de nouveaux indicateurs afin de clarifier ses besoins. Dans ce cas, le Prestataire doit également respecter ces nouvelles données du marché.

Le Prestataire consignera quotidiennement dans la GMAO les relevés des paramètres de confort pour les locaux critiques ; toutes déviations au-delà des seuils définis doivent faire l'objet d'un plan d'actions immédiat.



20.4.2 Température d'ambiance

Local	Température
Bureaux, salles de réunion, kitchenettes, bibliothèque, restaurants, cabines d'interprètes...	Hiver (T° extérieure ² < 25°C) : 19°C < T < 22°C Été (si 25°C < T° extérieure < 32°C) : 22°C < T < 26°C Été (si T° extérieure > 32°C) : T < T° extérieure moins 6°C
Salle serveur et locaux technique	20°C < T < 22°C
Archives	18°C < T < 20°C
Congélateurs cuisines et chambres froides négatives	-20°C < T < -18°C
Réfrigérateurs cuisines et chambres froides positives	<i>Selon modèle :</i> 4°C < T < 6°C ou 11°C < T < 12°C

20.4.3 Hygrométrie

Local	Humidité relative
Salle serveurs et archives	50% < HR < 60%

20.4.4 Niveau d'éclairage

Local	Intensité lumineuse
Bureaux ou assimilés, locaux informatiques	I > 500 lux
Salles de réunion ou conférences, locaux de service	I > 300 lux
Salles à manger, cuisines	I > 250 lux
Archives	I > 200 lux
Circulations, sanitaires, locaux techniques	I > 100 lux
Parkings	I > 75 lux

20.4.5 Niveau sonore

Les niveaux sonores donnés ci-après sont à considérer comme toute source de bruit en fonctionnement simultané (les niveaux de bruit dus à la fois aux équipements installés dans les bureaux et aux divers équipements techniques des bâtiments).

Local	Niveau sonore
Cabine d'interprète	NR 20 limités à 25dB(A)

Bureaux cloisonnés, salles de réunion ou conférences	NR 25 limités à 30dB(A)
Bibliothèque	NR 30 limités à 35dB(A)
Salles à manger	NR 33 limités à 38dB(A)

20.5 Vérification des prestations : audit et contrôles continus

Les prestations du Prestataire sont auditées par l'administration ou un organisme agréé. L'audit est continu sur la durée du marché.

20.5.1 Objectif des audits

L'objectif des audits et des contrôles de l'exécution de la mission du Prestataire est notamment :

- D'évaluer le respect des engagements contractuels du Prestataire ;
- De donner un avis chiffré sur les différentes obligations du Prestataire ;
- De détecter les points non conformes ;
- De faire des propositions pour de pénalités.

20.5.2 Obligations contractuelles

Les obligations contractuelles du Prestataire peuvent être résumées de la façon suivante :

- Obligations générales et gestion administrative :
 - Obligations générales
 - Reporting
 - Respect de la réglementation
 - Respect des procédures
- Obligations de moyens :
 - Organigramme
 - Nombre de personnel et qualifications
 - Sous-traitance
 - Réunions
- Obligations de résultat :
 - Maintenance préventive
 - Dépannages et réparations
 - Conduite
 - Gestion de l'énergie
 - Contrôles réglementaires



20.5.3 Méthodologie

Afin d'avoir une vue d'ensemble sur la performance du Prestataire, l'auditeur procède comme suit :

- Rondes d'inspection et de contrôles ;
- Visites des installations, incluant si besoin des mesures ;
- Analyse de la GMAO ;
- Analyse de la GTC ;
- Contrôles des dossiers d'exploitation et des plans (mises à jour) ;
- Analyse des rapports fournis par le Prestataire ;
- Analyse des dépannages et réparations ;
- Etc.

20.5.4 Obligations du Prestataire dans le cadre des audits

Le Prestataire collabore activement à l'audit et fournit toute l'assistance nécessaire. A titre d'exemples et non limitatif, il :

- Participe (sur demande) aux visites d'audits techniques ;
- Transmet le planning des interventions actualisé ;
- Fournit toutes les informations demandées dans le cadre de l'audit.

Afin de permettre à l'auditeur de préparer les réunions trimestrielles, le Prestataire lui transmet au plus tard 2 semaines avant la réunion l'ensemble des éléments demandés.

Le Prestataire doit fournir tous les accès, comptes rendus et données nécessaires pour permettre ces audits (GMAO, GTC, rapports d'essais, fiches d'intervention).

20.6 Pénalités

Si le Prestataire ne respecte pas ses engagements contractuels, obligations de moyens et/ou obligations de résultat, le maître d'ouvrage se réserve le droit d'appliquer des pénalités, sur simple constatation.

Toutes les pénalités sont cumulables.

Les pénalités ne s'appliquent pas en cas de forces majeures auxquelles seules sont assimilées les interruptions dans la fourniture d'énergie et d'eau du fait des compagnies distributrices.

L'application de ces pénalités n'exonère pas le Prestataire de la réparation du préjudice subi.

Dans le cas où des non-conformités ne sont possibles d'aucune pénalité spécifique, la pénalité par défaut cité dans l'article 7 est appliquée.

A noter que le montant des pénalités est plafonné à 10% du montant initial du marché éventuellement modifié ou complété par les avenants intervenus.

21 MOYENS MIS A DISPOSITION DU PRESTATAIRE

21.1 Locaux mis à disposition

Pour la bonne exécution de ses prestations contractuelles, l'administration met à disposition du Prestataire les locaux nécessaires pour l'accomplissement des prestations.

Les locaux de stockage sont déterminés en accord avec l'administration, en fonction des besoins exprimés par le Prestataire lors de sa prise en charge.

Les locaux mis à disposition doivent être exclusivement affectés aux activités prévues par le présent marché ; toute utilisation à d'autres fins est interdite.

Le Prestataire doit maintenir ces locaux en parfait état de propreté, d'hygiène et de sécurité, et respecter les règles de sécurité incendie et d'accès.

En cas de dégradation, perte ou vol constaté dans les locaux mis à disposition, le Prestataire en assume seul la responsabilité et prend à sa charge la remise en état.

Lors de la restitution (fin ou résiliation du marché), le Prestataire est tenu de rendre les locaux dans leur état initial.

21.2 Autres moyens

L'administration met également à disposition du Prestataire, sous réserve de leur disponibilité et lorsqu'il y a un lien exclusif avec des travaux qu'il réalise, les moyens suivants :

- L'éclairage, le chauffage et la ventilation des locaux cités ci-dessus ;
- La fourniture d'énergie et d'eau pour les travaux ;
- Les monte-charges et autres moyens de levage existants. Dans le cas où les moyens de levage existants ne suffisent pas (par ex. pour intervenir sur les installations en toiture des Tours), ils sont à prévoir par le Prestataire ;
- La consultation des dossiers graphiques et techniques de construction ;

L'utilisation des locaux et moyens mentionnés ci-dessus est limitée à l'objet du travail.
L'administration en reste propriétaire.

La localisation des locaux et les détails techniques des moyens mis à disposition du Prestataire sont à la discrétion de l'administration. Le Prestataire ne peut introduire de réclamation en cas de non-disponibilité de ces moyens ou lorsque ceux-ci ne conviennent pas au mode de travail envisagé.

Le Prestataire gère éthiquement les locaux et moyens mis à disposition. Il procède, sans délai, aux levées des remarques éventuelles formulées par le maître d'ouvrage quant à la tenue de ces locaux et moyens. En cas de résiliation ou de clôture du marché, il remet les lieux dans leur état d'origine.

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de contrôler à tout moment l'état d'entretien des locaux et des moyens, et d'imposer des mesures correctives immédiates.

22 REPORTING (LIVRABLES)

22.1 Généralités

Le Prestataire rédige, des rapports périodiques (hebdomadaires, mensuels, trimestriels ou annuels), concernant l'ensemble des éléments de gestion du présent marché, conforme à toutes les exigences qui y apparaissent.

Ces rapports sont soumis au maître d'ouvrage pour commentaires, avis et validation. Le Prestataire intègre les remarques émises par le maître d'ouvrage et/ou les remanie afin d'atteindre le niveau de qualité exigé.

Les rapports sont fournis au plus tard 2 semaines après la fin de la période concernée et sont à remettre au moins 3 jours ouvrables avant la réunion planifiée y relative.

Les contenus de ce rapport, développés ci-dessous, sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés ou complétés par d'autres informations en fonction des besoins émis par l'administration.

Tous les rapports doivent obligatoirement être générés à partir de la GMAO et être accompagnés des pièces justificatives brutes (bons d'intervention signés, photos, rapports de mesures, logs GTC). Le Prestataire est tenu de transmettre les rapports dans les formats demandés par le Maître d'Ouvrage (Word, Excel, PDF) et de fournir les versions modifiables pour exploitation.

22.2 Rapports périodiques

22.2.1 Rapport trimestriel de synthèse

Le Prestataire établit tous les trimestres un rapport de synthèse qui comprend :

- La liste des prestations exécutées en relation avec le planning de maintenance préventive ;
- Les adaptations éventuelles concernant la conduite des installations ;
- Les pièces remplacées ou réparées ;
- La liste des interventions curatives avec :
 - o Le diagnostic détaillé de l'origine des problèmes rencontrés ;
 - o La durée du dépannage ;
 - o Le cas échéant, la durée d'indisponibilité de l'installation ;
- La situation actuelle des demandes d'intervention et des alarmes techniques ;
-
- Le récapitulatif des retards ou avances de maintenance préventive et les dispositions prévues pour y remédier ;
- Les informations principales consignées dans les tableaux de bord ;
- Les comptes-rendus d'analyse d'eau, rapports d'inspection, contrôles obligatoires, etc. ;
- Les informations relatives à la gestion environnementale, la gestion des déchets et des produits dangereux ;
- Le rapport énergétique et tableau de bord trimestriel, comprenant :

- Les indicateurs définis en matière de suivi énergétique ;
 - Les relevés des consommations sur la période écoulée ;
 - L'analyse de ces consommations et de leurs évolutions ;
 - La justification des éventuels écarts et anomalies.
- Le planning de maintenance préventive pour le trimestre suivant (issu de la GMAO) ;
 - L'état des différents stocks (notamment les pièces de rechange en garantie totale) ;
 - Les statistiques de présence et de mouvement du personnel (congés, maladies, remplacements) ;
 - La formation du personnel (suivi du programme, contenu, résultats, etc.) ;
 - Une note de synthèse sur la gestion énergétique et environnementale.

22.2.2 Rapport d'activité annuel

Le Prestataire établit et remet au maître d'ouvrage au terme de chaque année contractuelle, au plus tard le 31 mars, un rapport technique détaillé sur l'état des installations, incluant les conclusions des rapports mensuels de synthèse.

Le rapport doit notamment faire apparaître :

- Une synthèse de tous les comptes-rendus périodiques ou exceptionnels établis en cours d'année ;
- Une analyse globale des interventions de maintenance préventive et les adaptations éventuelles à prévoir pour l'année suivante ;
- La liste des travaux réalisés au titre de la maintenance curative ;
- La liste des travaux réalisés au titre de la garantie totale, avec le coût respectif de chaque opération ;
- L'état de santé des installations critiques (durée de vie probable, rendement, statistique des pannes établissant des relations de causes à effets) ;
- Les propositions, plans d'actions et projets d'amélioration dans le cadre du marché.
- Le bilan annuel de veille technologique et réglementaire ;
- Un bilan énergétique annuel comprenant :
 - Le bilan chiffré des consommations en énergies et eau ;
 - L'analyse des consommations par rapport aux objectifs fixés ;
 - Le récapitulatif des actions menées dans le cadre du suivi des recommandations de l'audit énergétique ;
 - Le bilan des résultats obtenus et le tableau des économies réalisées ;
 - Les estimations de consommations pour l'année à venir

Le rapport annuel doit inclure un plan d'action chiffré d'amélioration pour l'année suivante en cas d'intention de reconduction du marché par le maître d'ouvrage (technique, énergétique,

organisationnel).

Chaque rapport périodique mentionné au point 7.2 devra être accompagné, en annexe, de toutes les pièces justificatives nécessaires : bons d'intervention signés, fiches de rondes, extraits de GMAO, photos avant/après le cas échéant, rapports de mesure, etc.

22.3 Rapports non périodiques

22.3.1 Rapports d'incident

A la demande du maître d'ouvrage, le Prestataire rédige un rapport d'incident suite à des événements particuliers, tels que (à titre d'exemples et non limitatif) :

- Panne importante d'une installation ;
- Surconsommation énergétique ;
- Fuite d'un produit dangereux ;
- Non-respect des critères de confort ;
- Non-respect des critères de performance ;
- Incident de sécurité au travail ;
- Etc.

Le rapport d'incident doit préciser au minimum :

- La nature de l'incident et ses causes ;
- Les détails de l'intervention : date, délais, intervenants, détails techniques ;
- Les mesures prises pour assurer le retour à la normale, pièces remplacées ;
- L'analyse fonctionnelle et les mesures curatives à prendre ;
- L'impact sécurité, hygiène et environnement ;
- Le suivi assuré par le Prestataire pour que l'incident ne puisse se répéter ;
- Etc.

Le rapport d'incident est soumis, par défaut, dans les 24 heures.

22.3.2 Rapport spécifique

A la demande du maître d'ouvrage, le Prestataire fournit des informations ainsi que tout rapport nécessaire à la bonne conduite et à l'exploitation des installations.

Le Prestataire rédige également, sur demande du maître d'ouvrage, des avis techniques relatifs aux installations sous contrat.

Par défaut, les rapports sont à remettre dans les 5 jours ouvrables après demande du maître d'ouvrage.

Le Prestataire doit répondre à toute demande de rapport spécifique dans le délai maximum de 5 jours ouvrables

22.4 Réunions

22.4.1 Réunions périodiques

Le Prestataire participe aux réunions périodiques de suivi du marché. Le calendrier des réunions est fixé entre le maître d'ouvrage et le Prestataire. La périodicité des réunions est en corrélation avec les rapports périodiques trimestriels et annuels.

Les procès-verbaux sont à établir par le Prestataire dans les 2 jours ouvrables après la réunion.

La présence du Chef de projet est obligatoire à toutes les réunions périodiques, sauf dérogation écrite du Maître d'Ouvrage.

Les procès-verbaux doivent être signés par le Prestataire.

22.4.2 Réunions spécifiques

En complément aux réunions périodiques, le maître d'ouvrage peut inviter le Prestataire à participer à des réunions spécifiques en relation avec son marché.

Le cas échéant, les procès-verbaux sont à établir par le Prestataire dans les 2 jours ouvrables après la réunion

Le Maître d'Ouvrage peut convoquer le Prestataire à toute réunion exceptionnelle avec un préavis de 24 heures. La participation du Prestataire est obligatoire.

