

CAHIER DES CHARGES

Appel d'offres n° AO 08/2022/11

**Maintenance des
installations HVAC et sanitaires
des bâtiments K1 et K2 de la
Cour des comptes européenne**

29 Août 2011

A. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

I. OBJET DU MARCHÉ

- L'objet du marché est la conclusion d'un contrat de services portant sur :
 - la maintenance préventive et l'entretien curatif des installations HVAC et sanitaires des bâtiments K1 et K2 de la Cour figurant à l'**Annexe IA** (tableau récapitulatif des installations, des quantités et des fréquences) ;
 - la mise en œuvre d'une GMAO (outil informatique de gestion intégré pour mener à bien la mission de maintenance curative et préventive : fourniture, mise en service, encodage du programme + matériel nécessaire au bon fonctionnement) ;
 - la gestion complète des automates de régulation des bâtiments K1 et K2 de marque SAIA ;
 - le dépannage pendant les heures de bureaux et en-dehors des jours et heures ouvrables ;
 - la fourniture de certains consommables (main-d'œuvre inclus) listés en **Annexe IB** du cahier des charges ;
 - certaines prestations optionnelles et/ou en régie dont la nécessité apparaîtrait en cours de contrat. Celles-ci feront l'objet, avant exécution, d'une constatation contradictoire entre les deux parties et d'une offre de prix selon les prix indiqués à l'**Annexe II** de la lettre d'invitation à soumissionner. Après accord, ces prestations feront l'objet d'un *purchase order* de la Cour et seront facturées séparément.
- Le contrat sera conclu pour une durée initiale de un an à compter de la date de son entrée en vigueur. Le contrat est renouvelé par tacite reconduction une fois, puis une deuxième fois pour huit mois (8), soit une durée maximale de trente-deux mois (32). La Cour se réserve le droit de prolonger le contrat jusqu'à un maximum de quarante-huit mois (48) au cas où l'achèvement de la construction du bâtiment K3 de la Cour serait retardé.

II. PRESCRIPTIONS CONCERNANT L'OFFRE

- L'offre doit être rédigée dans une des langues officielles de l'Union européenne. Elle doit être parfaitement lisible de manière à éviter tout doute éventuel quant aux mots et aux chiffres;
- Les prix offerts doivent obligatoirement être renseignés dans le bordereau des prix figurant en Annexe II de l'invitation à soumissionner;
- L'offre doit être établie en euro (EUR);

- Les prix offerts s'entendent exempts de droits, impôts et taxes, y compris la taxe à la valeur ajoutée ; la Cour des comptes européenne en étant exonérée suivant les articles 3 et 4 des dispositions du Protocole sur les privilèges et immunités de l'Union européenne annexé au Traité de l'Union européenne et au Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, signé à Lisbonne le 13 décembre 2007 (Protocole n°7);
- Le soumissionnaire à l'obligation d'accepter dans son offre l'ensemble des conditions du dossier d'appel d'offres sans pouvoir y apporter la moindre modification ni accompagner son offre de la moindre réserve sur le respect des ses conditions
- Des modifications, suppressions et ajouts dans les documents de l'appel d'offres (hors champ spécifiques à renseigner) ou l'adjonction de réserves par le soumissionnaire ne sont pas autorisés : en cas du non-respect de ces règles, l'offre sera exclue.
- En remettant une offre signée, le soumissionnaire reconnaît avoir pris connaissance des sanctions administratives et financières prévues aux articles 133 et 134 ter des modalités d'exécution [règlement (CE, Euratom) n° 2432/2002 de la Commission du 23 décembre 2002, qui pourront être appliquées s'il est établi que de fausses déclarations ont été faites ou que de fausses informations ont été fournies dans l'offre ou à tout moment avant ou après la signature du contrat.

III. DOCUMENTS À FOURNIR PAR LE SOUMISSIONNAIRE

Les documents et renseignements à remettre obligatoirement par le soumissionnaire avec l'offre datée et signée, sont repris en annexe V "Check-list" de l'invitation à soumissionner. La check-list correspondante doit être renvoyée dûment complétée et accompagnée de tous les documents requis.

Ces documents et renseignements sont à fournir au pouvoir adjudicateur. Aucune attribution ne peut avoir lieu au profit d'un soumissionnaire dont certains documents ou renseignements sont incomplets.

Les soumissionnaires dont la date d'établissement remonte à moins de (3) trois ans doivent fournir les documents attestant leur capacité économique, financière et technique, et ce à partir de la date de leur établissement.

IV. CRITÈRES D'EXCLUSION ET MOYENS DE PREUVE

Les soumissionnaires ainsi que leurs éventuels sous-traitants ne peuvent pas être dans une des situations décrites dans les articles 93 et 94 du règlement financier donnant lieu à l'exclusion à la participation à des marchés financés par le budget de l'Union Européenne.

1. Exclusion de la participation au marché

Sont exclus de la participation aux procédures de passation de marchés les soumissionnaires:

- a) qui sont en état ou qui font l'objet d'une procédure de faillite, de liquidation, de règlement judiciaire ou de concordat préventif, de cessation d'activité, ou qui sont dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales;

- b) qui ont fait l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant autorité de chose jugée pour tout délit affectant leur moralité professionnelle;
- c) qui, en matière professionnelle, ont commis une faute grave constatée par tout moyen que les pouvoirs adjudicateurs peuvent justifier;
- d) qui n'ont pas rempli leurs obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale ou leurs obligations relatives au paiement de leurs impôts selon les dispositions légales du pays où ils sont établis ou celles du pays du pouvoir adjudicateur ou encore celles du pays où le marché doit s'exécuter;
- e) qui ont fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou toute autre activité illégale portant atteinte aux intérêts financiers des Communautés;
- f) qui font l'objet d'une sanction administrative pour s'être rendu coupable de fausses déclarations lors de la communication des renseignements exigés par le pouvoir adjudicateur pour sa participation à un marché, pour n'avoir pas fourni ces renseignements ou pour avoir été déclaré en défaut grave d'exécution en raison du non-respect de ses obligations dans le cadre de marchés financiers par le budget.

2. Exclusion de l'attribution du marché

Sous peine d'exclusion de l'attribution du marché, les soumissionnaires, au stade de l'attribution des marchés, doivent déclarer sur l'honneur :

- g) qu'ils ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts. La Cour doit s'assurer que le soumissionnaire n'a pas, au moment de la présentation de son offre, de conflit d'intérêts lié au présent appel d'offres en raison, notamment, d'intérêts économiques, d'affinités politiques ou nationales, de liens familiaux ou sentimentaux, ni d'une autre relation ou d'un autre intérêt commun quelconque. La Cour se réserve le droit d'apprécier s'il existe ou non un conflit d'intérêts.
- h) qu'ils informeront sans délai le pouvoir adjudicateur de toute situation constituant un conflit d'intérêts ou pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts;
- i) qu'ils ne feront aucune offre, de quelque nature que ce soit, dont il serait possible de tirer avantage au titre du marché;
- j) qu'ils n'ont pas consenti, recherché, cherché à obtenir ou accepté, et s'engage à ne pas consentir, rechercher, chercher à obtenir ou accepter, d'avantage, financier ou en nature, en faveur ou de la part d'une quelconque personne lorsque cet avantage constitue une pratique illégale ou relève de la corruption, directement ou indirectement, en ce qu'il revient à une gratification ou une récompense liée à l'attribution du marché;
- k) que les renseignements fournis à la Cour des comptes dans le cadre du présent appel d'offres sont exacts, sincères et complets;

- l) qu'en cas d'attribution du marché, ils fourniront sur demande la preuve qu'ils ne se trouvent dans aucune des situations décrites aux points a), b), d) et e) ci-dessus.

Moyens de preuve:

1. Les soumissionnaires fourniront une déclaration sur l'honneur figurant en annexe III de l'invitation à soumissionner, dûment signée et datée, attestant qu'ils ne se trouvent dans aucune des situations visées à l'article 93 et à l'article 94, du règlement financier et décrites ci-dessus.
2. L'attributaire fournira, dans un délai de 10 jours avant la signature du contrat, les moyens de preuve visés au paragraphe suivant, corroborant la déclaration visée au paragraphe précédent.
3. Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que l'attributaire ne se trouve pas dans un des cas mentionnés au point a), b) ou e) un extrait du casier judiciaire ou, à défaut, un document équivalent délivré par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance, dont il ressort qu'il satisfait à ces exigences.

Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que l'attributaire ne se trouve pas dans l'un des cas mentionnés au point d) un certificat délivré par l'autorité compétente de l'État concerné.

Lorsqu'un tel document ou certificat n'est pas délivré par le pays concerné et pour les autres cas d'exclusion visés aux points c) et f) ci-dessus, il peut être remplacé par une déclaration sous serment ou, à défaut, une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.

Ces documents ou certificats doivent être valables à la date limite de réception des offres et, en tout état de cause, doivent avoir été remis mois de douze mois avant cette date limite.

4. En fonction de la législation nationale du pays d'établissement du soumissionnaire, les documents visés ci-dessus aux paragraphes 1 et 3 doivent concerner les personnes morales et les personnes physiques y compris, dans les cas où le pouvoir adjudicateur l'estime nécessaire, les chefs d'entreprise ou toute personne ayant le pouvoir de représentation, de décision ou de contrôle du soumissionnaire.
5. Pour déterminer si les sous-traitants des soumissionnaires satisfont aux critères d'exclusion requis, les soumissionnaires devront produire pour chacun des sous-traitants la déclaration sur l'honneur relative aux critères d'exclusion et à l'absence de conflit d'intérêts émanant de ceux-ci.
6. En cas de doute concernant cette attestation sur l'honneur, la Cour pourra demander les preuves visées aux paragraphes 3 et 4 ci-dessus.

V. CRITÈRES DE SÉLECTION

Les soumissionnaires doivent apporter la preuve qu'ils ont les capacités juridique, économique, financière, technique et professionnelle pour fournir les services entrant dans l'objet du marché.

La Cour exige des soumissionnaires qu'ils fournissent, pour le ou les sous-traitants envisagés, des informations sur les capacités financières, économiques, techniques et professionnelles visées aux points 1 à 3 ci-dessous, lorsque la sous-traitance représente 50% ou plus du marché.

Il est rappelé qu'un opérateur économique peut, le cas échéant et pour un marché déterminé, faire valoir les capacités d'autres entités, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre lui-même et ces entités. Il doit dans ce cas prouver au pouvoir adjudicateur qu'il disposera des moyens nécessaires pour l'exécution du marché, par exemple par la production de l'engagement de ces entités à les mettre à sa disposition et par la preuve de leurs capacités financières, économiques, techniques et professionnelles en relation avec la part du marché qui leur sera confiée.

1. Capacité juridique

Les soumissionnaires doivent apporter la preuve qu'ils ont la personnalité juridique, Elle sera jugée sur base des renseignements fournis à l'annexe V "Check-list":

- 1) Document constitutif de la société et/ou les statuts avec leur dernière mise à jour ou extrait de ces documents;
- 2) Justification de l'inscription au registre de la profession ou au registre du commerce dans les conditions prévues par la législation du pays où le soumissionnaire est établi.
- 3) En cas d'association libre ou momentanée de groupement d'intérêts économiques ou de toute autre forme de collaboration entre partenaires indépendants ou d'appartenance à des groupes financiers différents, il doit être indiqué clairement dans l'offre:
 - la forme juridique ainsi que le document constitutif et/ou les statuts de chaque société;
 - la désignation exacte du mandataire unique en tant que seul interlocuteur et responsable devant la Cour des comptes;
 - l'organigramme du groupement;
 - la déclaration de responsabilité conjointe et solidaire de tous les membres du groupement;
 - les montants maximum couverts par l'assurance responsabilité civile et professionnelle.

2. Capacité économique et financière

Les soumissionnaires doivent prouver qu'ils ont la capacité économique et financière suffisante pour réaliser les tâches énoncées dans le présent Cahier des charges tout au long de la durée du marché.

En vue de la vérification de ces critères, le soumissionnaire fournira dans son offre :

- (1) les comptes financiers des trois (3) dernières années accompagnés de l'avis des auditeurs externes;
- (2) une attestation relative à l'assurance responsabilité civile et professionnelle : Un certificat de police d'assurance couvrant les responsabilités professionnelles de l'entrepreneur est exigé, et doit être établi par une compagnie autorisée à assurer les risques, à savoir :
 - a) Assurance Responsabilité Civile « Exploitation » et /ou « En cours de travaux » :
 - Dommages corporels par sinistre : 5.000.000 € Franchise : sans
 - Dommages matériels et immatériels consécutifs : 1.000.000 € Franchise : 2.500 €
 - b) Assurance Responsabilité Civile "Après livraison" et/ou "Après travaux" ; tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels consécutifs :
1.000.000 € par sinistre et par année
 - c) Les objets confiés et/ou dommages aux objets existants : 1.000.000 € Franchise: 2.500 €
- (3) la preuve d'un chiffre d'affaires minimum pendant l'exercice précédent dans le domaine concerné de 2 000 000 €

Si, pour une raison exceptionnelle que le pouvoir adjudicateur estime justifiée, le soumissionnaire n'est pas en mesure de produire les références demandées, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout moyen jugé approprié par le pouvoir adjudicateur.

3. Capacité technique et professionnelle

- 1) Le soumissionnaire doit avoir exécuté au moins cinq (5) contrats de services similaires au cours des trois (3) dernières années.

En vue de la vérification de ce critère, le soumissionnaire fournira dans son offre :

- **une liste d'au moins cinq (5) contrats de services** similaires exécutés au cours des trois (3) dernières années; cette liste étant accompagnée d'un minimum de **trois (3) certificats de bonne exécution** (hors Cour des comptes européenne). Ces certificats indiqueront les dates, le montant et le lieu d'exécution des contrats et préciseront si les services ont été prestés selon les règles de l'art.

- 2) L'effectif moyen annuel requis pour participer à l'appel d'offres est de **20 personnes en dehors du personnel exécutant des tâches administratives.**

En vue de la vérification de ce critère, le soumissionnaire fournira dans son offre :

- une déclaration mentionnant les effectifs moyens annuels de l'entreprise pendant les trois (3) dernières années, hors personnel exécutant des tâches administratives et en indiquant l'importance du personnel d'encadrement;

- 3) **Le responsable titulaire désigné** (ainsi que son remplaçant) pour l'exécution des services et interlocuteur unique de la Cour, devra avoir une formation supérieure d'au moins trois (3) années d'études dans le domaine de l'installation de systèmes HVAC ou en génie climatique et thermique, et au moins trois (3) années d'expérience professionnelle pertinente. Il devra maîtriser au moins une des trois langues suivantes : Français, anglais, allemand et posséder une connaissance satisfaisante d'une autre de ces langues.

En vue de la vérification de ce critère, le soumissionnaire est tenu d'indiquer dans l'annexe VII les titres d'études et professionnels (y compris l'expérience) et la maîtrise d'au moins une des trois langues mentionnées ci-dessus du responsable titulaire désigné et de son suppléant. Il est précisé qu'en vue de la signature du contrat et de l'exécution de celui-ci, l'attributaire du marché devra fournir les preuves justificatives de ces titres.

- 4) Le soumissionnaire doit indiquer les techniciens dont il dispose dans le domaine de l'installation de systèmes HVAC ou du génie climatique et thermique. **Il est rappelé à cet égard que les techniciens** désignés pour l'exécution des services doivent avoir une formation d'au moins deux (2) années d'études dans le domaine de l'installation de systèmes HVAC ou en génie climatique et thermique, et au moins trois (3) années d'expérience professionnelle pertinente et que la mise à disposition d'un frigoriste et d'un spécialiste régulation (marque SAIA) est indispensable. Ils devront maîtriser au moins une des trois langues suivantes : Français, anglais, allemand.

En vue de la vérification de ce critère, le soumissionnaire est tenu d'indiquer dans l'annexe VII les titres d'études et professionnels (y compris l'expérience) des techniciens (frigoriste et spécialiste régulation (SAIA) compris) et la maîtrise d'au moins une des trois langues mentionnées ci-dessus.

Les profils des techniciens assignés à l'exécution du contrat par l'attributaire seront vérifiés avant la signature du contrat en vue de l'exécution de celui-ci sur la base des pièces justificatives fournies à la Cour par l'attributaire du marché.

- 5) En cas de recours à la sous-traitance, les soumissionnaires devront indiquer clairement dans leur offre la part du marché qu'ils entendent sous-traiter (en pourcentage par rapport au prix total du marché) et l'identité des sous-traitants (et les domaines du marché) avec qui ils ont l'intention de sous-traiter.

VI. CRITÈRES D'ATTRIBUTION

Le contrat sera attribué à l'offre qui représente le meilleur rapport qualité/prix.

1. Qualité : deux études de cas notées sur 100

1. Compréhension des objectifs et des tâches, organisation des travaux : une étude de cas notée sur 70.

Sur base de l'Annexe 1A, établir un projet de planning annuel sur base d'une GMAO (ou équivalent) pour les travaux à exécuter à la Cour entre le 01.02.2012 et le 31.01.2013. Il appartiendra au soumissionnaire de décider du niveau de détail du projet.

N.B. : Ce document servira de base pour la GMAO utilisée dans l'exécution du contrat.

2. Qualité et rigueur de l'approche méthodologique, organisation pratique et administrative : une étude de cas notée sur 30.

Le lundi 2 avril 2012 (lundi avant Pâques), à 8h30, la Cour contacte le contractant pour signaler une panne de la GTC. À 8h45, la Cour recontacte le contractant pour signaler une température trop élevée dans la salle informatique après le week-end. Indiquez clairement le déroulement et le calendrier de vos actions pour résoudre ces problèmes tant d'un point de vue technique qu'administratif et cela jusqu'à la facturation.

Le marché ne sera *pas* attribué à un soumissionnaire dont l'offre recevrait une note inférieure à 70 pour les critères de qualité.

2. Prix : noté sur 100

Le prix le plus bas recevra 100 points, les autres offres seront évaluées au prorata.

3. Formule Qualité/Prix : note Qualité x 30 % + note Prix x 70 %

L'offre avec le % le plus élevé sera considérée comme celle ayant le meilleur rapport qualité/prix et remportera le marché.

B. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Le but du présent document est de fournir les informations générales sur les installations de la Cour des comptes européenne (ci-après nommée « la Cour »), concernées par ce marché et les prestations minimales attendues par le soumissionnaire.

La Cour remettra à l'attributaire du marché les plans et documents techniques en sa possession et précisera les performances attendues en termes de conditions de confort et d'hygiène des installations HVAC.

Le contractant établira, dans les vingt (20) jours ouvrables suivant l'entrée en vigueur du contrat un rapport sur l'état des lieux des installations afin d'émettre d'éventuelles réserves sur l'état d'usure ou de performance du matériel.

A l'issue de ces vérifications, le contractant reconnaît être parfaitement informé :

- sur la constitution des installations et équipements faisant l'objet du présent marché ;
- sur les modalités des prestations attendues.

Par conséquent, le contractant accepte de les prendre en charge et déclare que l'état apparent des installations et équipements lui permet de remplir ses obligations contractuelles.

1. MESURES GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le contractant s'engage à conduire les installations dans le respect des règlements et dispositions légales en vigueur pendant la durée de validité du contrat et en particulier :

- Le règlement général de la protection du travail,
- Les règlements communaux et prescriptions des sapeurs pompiers,
- Les règlements des sociétés distributrices d'énergie et d'eau,
- Les normes DIN relatives aux installations thermiques et sanitaires,
- Les normes VDE relatives aux installations électriques ?
- Les prescriptions ITM et du Ministère de l'Environnement
- En général, les règlements applicables dans ce domaine au Grand-Duché de Luxembourg et toutes nouvelles législations,
- Les règles internes de sécurité de la Cour des comptes (Dossier technique de sécurité).

Le contractant prendra toutes les dispositions nécessaires visant à conduire les installations dans les meilleures conditions de sécurité, d'économie et de confort et à respecter les conditions de confort et d'hygiène.

Le contractant assure un fonctionnement optimal des installations dont il est en charge, d'une façon continue **24 heures sur 24 et 365 jours sur 365**. Les objectifs consistent à garantir :

- les performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales;
- la continuité de service, la fiabilité des installations et le maintien des paramètres de fonctionnement;
- l'impact du fonctionnement des installations sur l'environnement.

Pour atteindre ces objectifs, le contractant :

- exploitera au mieux le potentiel des équipements;
- maintiendra de façon préventive et contrôlera régulièrement, suivant les fréquences et le protocole indiqués en **Annexe IA**, les installations HVAC et sanitaires;
- optimisera d'une façon continue les méthodes de conduite et de maintenance;
- réparera ou changera toute installation défaillante;
- prendra soin d'intervenir rapidement en cas de besoin ou de dérangement;
- respectera scrupuleusement les consignes de fonctionnement.

L'atteinte des objectifs doit se traduire par :

- un taux de disponibilité élevé des installations;
- un faible taux de défaillance après intervention ou réparation;
- une faible consommation des énergies.

Le contractant devra mettre en œuvre une GMAO (outil informatique de gestion intégré pour mener à bien la mission de maintenance curative et préventive : fourniture, mise en service, encodage du programme + matériel nécessaire au bon fonctionnement) qui respecte les dispositions du présent cahier des charges et les fréquences des maintenances. Il informera, conseillera et assistera la Cour des comptes.

Le contractant devra être en mesure de gérer la régulation des bâtiments K1 et K2 de la marque SAIA (mise à disposition d'un technicien spécialisé sur ce type de matériel).

2. MESURES SPECIFIQUES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

2.1. Horaires des prestations

Les prestations seront exécutées pendant les jours et heures ouvrables de la Cour des comptes du lundi au vendredi, de **6 heures à 20 heures** sauf disposition contraire dûment indiquée par la Cour.

Les prestations planifiées engendrant l'impossibilité de travailler au personnel de la Cour et créant une gêne considérable, devront se dérouler la nuit, de **20h00 à 6h00** ou le week-end.

2.2. Maintenance préventive

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés afin d'éviter défaillances ou dégradation, et de maintenir les performances des installations à un niveau proche des performances initiales.

Cette maintenance préventive découle soit des exigences du constructeur des différentes parties des installations, soit de la norme précitée.

Cette maintenance préventive aura lieu suivant la fréquence et le protocole indiqué en **Annexe IA**. Le planning final d'exécution, basé sur la GMAO, sera transmis à la Cour par le contractant au plus tard le **28 février NN**. Il sera, le cas échéant, adapté en fonction de la faisabilité. Ce planning sera validé par la Cour dans un délai de 5 jours ouvrables. Le contractant remettra le planning final validé en **format A1** et en **version papier** au Service Technique de la Cour dans un délai de 5 jours ouvrables. Le non-respect de cette disposition entraînera l'application de pénalités.

Le contractant est responsable du bon fonctionnement et du bon état d'entretien des installations. Il utilisera les moyens nécessaires pour réaliser cet objectif. Il lui appartient de compléter au besoin les listes des opérations à réaliser, ou de les modifier au niveau des tâches et des fréquences pour réaliser les objectifs.

Les prestations d'entretien nécessitant une mise hors service des installations, risquant de perturber le bon fonctionnement des services de la Cour seront obligatoirement effectuées en dehors des heures d'utilisation des installations et en accord avec l'Unité Logistique de la Cour. Le contractant devra prévenir la Cour dans un délai raisonnable (minimum (3) trois jours ouvrables auparavant) pour permettre la communication de l'information à tous les intéressés.

2.3. Interventions curatives

Toute demande d'intervention se fait par courrier électronique et/ou télécopie entre les deux parties, ce qui n'exclut pas les échanges par téléphones en cas d'urgence.
--

Il existe deux types de demandes d'interventions :

- Les interventions effectuées dans le cadre du contrat de maintenance ;
- Les interventions hors prestations contractuelles effectuées à la demande de la Cour : il s'agit d'éventuelles modifications qui, à l'expérience, s'avèrent nécessaires. Celles-ci seront définies d'un commun accord entre le contractant et la Cour.

Le cas échéant, des prestations d'amélioration, de transformation dont la nécessité apparaîtrait en cours de contrat pourront être confiées au Contractant. Elles feront l'objet, avant exécution, d'une constatation contradictoire entre les deux parties et d'une offre de prix tenant compte des prix horaires indiqués à l'annexe II et indiquant le délai d'exécution. Cette offre de prix devra nous parvenir dans un délai de deux jours ouvrables.

Après accord, ces prestations feront l'objet d'un bon de commande spécifique de la Cour et seront facturées séparément. Le bon de commande signé par le contractant devra être retourné à la Cour dans un délai de deux jours ouvrables.

2.4. Toutes interventions confondues

Le contractant s'engage à n'apporter aucune modification aux installations ni donner suite à aucune demande autre que celle émanant des responsables de la Cour dont les noms lui ont été communiqués par le Directeur de la division Finances et Soutien.

Le contractant doit se conformer aux notices techniques des constructeurs.

La Cour doit être en permanence informée de l'état des installations et de l'état d'avancement des travaux en cours. Il est exigé de la part du contractant qu'il transmette dès l'achèvement des travaux les fiches de travail au Service Technique de la Cour pour validation.

Le contractant s'engage à effectuer une visite mensuelle de l'ensemble des locaux. Ces rondes font partie intégrante des objectifs fixés au contractant, dans le cadre du présent contrat. Le contractant tiendra à la disposition de la Cour 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 contrat seront exécutées lors de ces rondes ou donneront lieu à une demande d'intervention initiée par le contractant.

Dans les trois mois de prise d'effet du contrat, le contractant organisera une réunion mensuelle avec le Service Technique et le gestionnaire du contrat pour faire le point sur les installations. Par après, ces réunions pourront se limiter à une réunion trimestrielle. Le contractant établira le compte-rendu de la réunion qu'il transmettra dans la semaine qui suit la réunion.

Le contractant se chargera du recyclage des pièces usagées. Il laissera toujours les locaux techniques dans un parfait état. La Cour bénéficie actuellement du label « Superdreckskecht », le contractant est tenu de se conformer aux exigences de ce label.

Chaque fois qu'un remplacement important du matériel est envisagé, la Cour doit en être avisée (au minimum trois jours ouvrables à l'avance) afin de lui permettre d'examiner l'intérêt qu'il peut y avoir, compte tenu notamment de l'évolution de la technique, à substituer au

matériel défectueux du matériel de principe ou de puissance mieux adapté à la poursuite de l'exploitation. En cas de réalisation de cette hypothèse, le Prestataire établit une proposition de prestations. Si aucun accord n'intervient, le remplacement du matériel défectueux sera effectué à l'aide d'un matériel identique ou équivalent.

Pour les installations couvertes par la garantie, voir en **Annexe IB** la liste des installations et la date d'échéance de leur garantie, la rémunération couvre l'ensemble des frais de pièces et de main-d'œuvre ainsi que tous les frais annexes liés à leur éventuel remplacement.

Pour les installations hors garantie, la rémunération couvre l'ensemble des produits consommables (repris sur l'annexe IC) nécessaires à l'entretien courant des installations.

2.5. Gestion du stock de pièces de rechange

Le contractant établira une liste de pièces de rechange qui doivent être achetées par la Cour afin de pouvoir garantir des dépannages éventuels dans les meilleurs délais. Chaque pièce prélevée fera l'objet d'une offre de prix pour reconstituer le stock.

2.6. Mise à jour des documents techniques

Le contractant mettra régulièrement à jour les documents techniques et au minimum une fois par trimestre. A savoir :

- La fourniture de la documentation technique de tout nouveau matériel ou matériau mis en œuvre (notice d'installation et d'entretien)
- Les notices de conduite
- Les plans d'installations
- Le maintien à jour de la liste du matériel

2.7. Organismes de contrôle agréés

Le contractant s'engage à accompagner l'organisme en charge des contrôles des installations de la Cour (actuellement AIB-Vinçotte) et de faire en sorte que les remarques formulées dans les rapports établis à l'issue de ces contrôles soient levées endéans les délais indiqués. Dans le cas où le contrat se termine avant les délais indiqués dans les rapports, les remarques devront être levées avant la fin du contrat.

2.8. Plan de sécurité

Le contractant établit le plan de prévention spécifique au présent marché. Il reprendra l'ensemble des mesures (sécurité, confidentialité, accès aux locaux, horaires, méthode de travail, balisage, formation spécifique) applicable au site.

Le plan de prévention complet sera remis dans les 25 (vingt-cinq) jours ouvrables suivant la date de début d'exécution du marché et devra respecter toute la réglementation régionale, nationale et européenne dans les domaines sécurité, hygiène et environnement en vigueur au moment de l'exécution des prestations. Ce plan sera validé par le service de sécurité de la Cour dans un délai de 15 (quinze) jours.

2.9. Congés fériés légaux et jours ouvrés :

La liste des jours fériés pour l'année 2012 (**Annexe ID**) est donnée à titre indicatif. La liste mise à jour pour les années suivantes sera communiquée au contractant dès qu'elle sera disponible.

3. DÉPANNAGES D'URGENCE

Le contrat couvre l'intervention du contractant en cas de panne (y compris les frais de déplacement et d'intervention). Les dépannages sont effectués sur appel téléphonique de la Cour (Service Technique ou Logistique). Le contractant communiquera à cette fin un numéro d'appel d'urgence joignable 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

3.1. Jours ouvrables

Le contractant s'engage à intervenir sur le site de la Cour, entre 6 heures à 20 heures, dans un délai maximum de **1 heure et demi**. Pendant les heures de bureau, le degré d'urgence de l'intervention sera communiqué par le service technique de la Cour.

3.2. Week-end, jours fériés légaux et nuit

Le contractant s'engage, en dehors des jours ouvrables de la Cour, à intervenir sur le site de la Cour, dans un délai maximum de **1 heure et demi**. Il appartiendra au technicien de permanence du contractant de poser, à l'appelant, les questions nécessaires lui permettant d'évaluer le degré d'urgence.

S'il s'avère que la panne n'est pas liée à un défaut de maintenance, le Contractant transmettra, par fax ou e-mail, au plus tard dans un délai de (2) deux jours ouvrables suivant l'intervention sur les installations, le devis de celle-ci. La Cour émettra un bon de commande de régularisation.

Les réparations, en cas d'urgence dûment motivé, dans l'intérêt des personnes ou de la conservation des biens, devront au préalable faire l'objet d'une information au service technique de Cour et avoir leur aval. Elles feront l'objet d'un devis, qui sera transmis par le Contractant, par fax ou e-mail, dans un délai de (2) deux jours ouvrables suivant la réparation, à la Cour, qui établira un bon de commande de régularisation.

4. ENGAGEMENT SUR LES PERFORMANCES

Durant la validité du contrat, le contractant garantit un coefficient de **disponibilité** de l'ensemble des installations **d'au moins 90%**.

Le coefficient de disponibilité sera le rapport entre les jours ouvrables pendant lesquels l'ensemble de l'installation a été disponible et le total des jours ouvrables dans l'année.

Il appartiendra au contractant de prouver ce chiffre dans son rapport annuel.

5. PERSONNEL D'EXÉCUTION

Le personnel du Contractant doit avoir la compétence pour remédier à tous les problèmes posés par l'exécution du contrat. Il doit à tout moment être parfaitement informé de l'état des

installations. Il est instruit et travaille sous la surveillance permanente et la responsabilité du Contractant.

Le personnel du Contractant disposera à tout moment :

- de tout l'outillage normal et spécial ;
- de tous les appareils et accessoires nécessaires à l'exécution des prestations prévues ;
- des équipements de travail et de sécurité réglementaires pour son personnel ;
- d'un stock suffisant de produits et de pièces de réserve afin de pouvoir exécuter l'entretien régulier, les réparations et les remplacements prévus au présent cahier des charges (voir liste en **Annexe IC**). Il prendra en charge les consommables mentionnés à l'annexe IC.

Le contractant devra notamment prendre toute mesure apte à prévenir tout accident pouvant mettre en péril l'intégrité physique de son personnel et du personnel de la Cour.

5.1. Moyens humains minimaux à mettre en oeuvre

Le contractant s'engage à apporter tout le soin nécessaire au choix et à l'emploi du personnel chargé d'exécuter les prestations objet du présent cahier des charges, notamment en n'employant que du personnel qualifié présentant toute garantie en matière de probité et d'hygiène.

Les dispositions légales en matière de maintien du droit des travailleurs en cas de changement d'employeur du fait d'un transfert d'entreprise seront d'application, le cas échéant, dans le cadre du contrat de prestation de services (Directive 2001/23/CE du Conseil du 12 mars 2001). Les renseignements relatifs au personnel du contractant déjà en place seront communiqués sous une forme anonyme aux soumissionnaires qui en feront la demande expresse au pouvoir adjudicateur avant la remise des offres.

5.1.1 Un responsable titulaire désigné contact unique pour la Cour (+ suppléant)

Le responsable titulaire désigné (ainsi que son remplaçant) pour l'exécution des services et interlocuteur unique de la Cour, devra avoir une formation supérieure d'au moins trois (3) années d'études dans le domaine de l'installation de systèmes HVAC ou en génie climatique et thermique, et au moins trois (3) années d'expérience professionnelle pertinente. Il devra maîtriser au moins une des trois langues suivantes : Français, anglais, allemand et posséder une connaissance satisfaisante d'une autre de ces langues.

Un mois avant l'entrée en vigueur du contrat, et au plus tard dix (10) jours après la date d'entrée en vigueur du contrat, le Contractant fera agréer par la Cour une personne chargée d'assurer de façon permanente pendant l'horaire de travail de la Cour, la direction des opérations et tous contacts avec les responsables de la Cour. Un suppléant devra être également nommé dans les mêmes conditions (si le suppléant fait partie de l'équipe affectée au site il devra être dûment remplacé dans ses fonctions habituelles).

Ces personnes doivent avoir la compétence suffisante pour répondre à tous les problèmes posés par l'exécution du présent contrat et être à tout moment parfaitement informées de l'état des installations.

5.1.2. Une équipe de techniciens affectée au site

Le Contractant s'engage à affecter le nombre de techniciens nécessaires aux besoins de la Cour et à mettre en place l'organisation de travail la plus appropriée pour obtenir une prestation de qualité selon les règles de l'art, pour l'ensemble des bâtiments concernés. **Le minimum requis étant 35h/semaine de présence sur le site et l'assurance d'une présence journalière.**

Avant la signature du contrat et en vue de son exécution, le Contractant remettra à la Cour une liste détaillée du personnel affecté à l'exécution du contrat, ainsi que les Curriculum Vitae de ce personnel accompagné des documents justifiant les diplômes et l'expérience professionnelle acquise.

A cet égard, les techniciens désignés pour l'exécution des services devront avoir une formation d'au moins deux (2) années d'études dans le domaine de l'installation de systèmes HVAC ou en génie climatique et thermique, et au moins trois (3) années d'expérience professionnelle pertinente. Ils devront maîtriser au moins une des trois langues suivantes : Français, anglais, allemand.

Parmi ces techniciens, devront figurer au moins un frigoriste et un spécialiste régulation (marque SAIA).

5.2. Personnel employé par le contractant

5.2.1. Le personnel du contractant présent dans les locaux de la Cour, y compris celui de ses éventuels sous-traitants, doit :

- être à tout moment en mesure de démontrer qu'il est régulièrement mandaté par celui-ci ;
- être porteur d'un titre d'accès fourni par la Cour ;
- compléter la fiche de présence à son arrivée et lors de son départ (dans tous les bâtiments) ;

5.2.3. Durant ses heures de prestation, chaque membre de l'équipe d'entretien doit pouvoir être joignable par le Service Technique ou le gestionnaire du contrat endéans le quart d'heure.

5.2.4. Le personnel ne donnant pas entière satisfaction sera signalé par la Cour à la société qui prendra les dispositions nécessaires. La Cour se réserve le droit d'exiger du contractant le retrait immédiat d'une personne qui ne donnerait pas entière satisfaction, sans avoir à motiver sa décision et sans en supporter les conséquences.

5.2.5 Le contractant s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour faire observer par son personnel, les règles de discipline et de sécurité en vigueur à la Cour. Il se porte fort à l'égard de la Cour du respect par les membres de son personnel, de l'interdiction d'emporter un

objet quelconque appartenant à la Cour et de l'interdiction de communiquer toute information dont il aurait pu avoir connaissance.

En cas d'absentéisme, maladie, congé etc. du personnel sur le terrain, il sera fait appel à du personnel formé spécialement au site.

5.2 Sous-traitance

Si le Contractant estime devoir faire appel à un sous-traitant pour assurer l'exécution des prestations objet du présent contrat, il doit en informer la Cour et obtenir son approbation préalable.

Le Contractant demeure responsable à l'égard de la Cour des prestations exécutées par ses éventuels sous-traitants. Par conséquent:

- le prestataire sera le seul interlocuteur de la Cour pour traiter toute question contractuelle (par exemple : les paiements), même si les tâches concernées sont sous-traitées;
- la Cour s'abstiendra de tous contacts directs avec le sous-traitant (en l'absence du prestataire car ils pourraient être considérés, dans certains cas, comme créant un lien contractuel direct entre la Cour des comptes et le sous-traitant)
- le prestataire ne peut en aucun cas échapper à sa responsabilité vis-à-vis de la Cour en invoquant une faute commise par le sous-traitant.

6. LOCAUX ET FOURNITURES MIS À LA DISPOSITION DU CONTRACTANT

La Cour mettra à disposition du contractant :

- Un téléphone portable avec un numéro interne.
- Un local pour l'entreposage des produits et des consommables.

Les vêtements de travail et dispositifs de sécurité, ainsi que tous les ustensiles et fournitures nécessaires à l'entretien des installations HVAC et sanitaires sont à la charge exclusive du contractant.

7. INSTRUCTIONS PARTICULIÈRES À RESPECTER

Le contractant s'engage à faire respecter par son personnel les instructions suivantes :

7.1. Toute zone en cours de travaux présentant un danger (zones humides) doit être signalisée/balisée.

7.2. Il est formellement interdit de fumer dans les locaux.

7.3. Les dégâts constatés aux bâtiments, aux surfaces, aux appareils, meubles, etc., provenant de l'inexpérience ou malveillance du personnel ou de la qualité du matériel et produits utilisés seront mis à charge du contractant. Le contractant sera tenu de procéder à la remise en état des dégradations constatées à ses frais.

7.4. Le contractant s'engage à n'utiliser et ne mettre en œuvre que des matériaux et méthodes qui ont reçus l'approbation de la Cour.

7.5. Le contractant doit assurer dans les locaux où il a travaillé la remise en état des lieux après chacune de ses interventions.

8. CONTRÔLE DES PRESTATIONS

8.1. Fiches de travail – feuilles de régie

Toute prestation fera l'objet d'une fiche de travail, accompagné de la fiche GMAO, qui sera présentée, à la fin de l'intervention, au service technique pour validation et signature. Les factures devront être accompagnées des fiches de travail signées par le service technique attestant de l'exécution du travail.

8.2. Cahier d'appels

Le Help-Desk du contractant notera dans ce cahier tous les appels de la Cour. Pour chaque appel, il conviendra d'indiquer :

- la date et l'heure de l'appel;
- le nom du demandeur et le motif de l'appel;
- le nom de l'intervenant et le lieu de l'intervention;
- la nature de l'intervention;
- l'heure de début et de fin de l'intervention ainsi que sa durée.

8.3. Cahier d'événements / de liaison

Tous les incidents nécessitant une réparation seront répertoriés dans le cahier d'événements. Celui-ci reproduit l'historique des interventions et permet le suivi du coût de celles-ci.

Le cahier d'évènements contient pour chaque incident un compte-rendu succinct, comportant

- l'objet de l'intervention et l'analyse éventuelle des causes;
- les mesures prises pour assurer la continuité du service s'il y a lieu;
- les interventions sur défaut de fonctionnement;
- les opérations d'entretien et de contrôles techniques périodiques;
- les opérations de remise en état définitif, avec calendrier à l'appui.

Ce cahier est conservé dans le bureau du service technique à l'entrée du bâtiment K1. Le chef de site est tenu de valider les remarques notées dans ce cahier tous les 15 jours.

Tout incident non traité dans les (5) cinq jours ouvrables donnera lieu à des pénalités.

8.4. Journal de suivi de la GTC

Un journal de suivi de la GTC sera tenu par le contractant. Il sera tenu à jour et comportera tous les relevés et toutes les modifications effectuées sur la GTC afin de faciliter le suivi des installations de la Cour. Il sera mis à jour au moins une fois par semaine.

8.5. Rapport trimestriel

En fin de trimestre, le contractant établira un rapport d'activités reprenant l'ensemble des contrôles effectués au cours du trimestre, en précisant pour chaque contrôle le numéro de fiche de travail correspondante. Ce rapport sera transmis dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du trimestre et sera validé par la Cour dans les 10 jours ouvrables suivants. Le règlement de la facture du trimestre n'interviendra qu'après validation du rapport.

8.6. Rapport annuel

En fin d'année calendrier et en fin de contrat, le contractant établira un bilan détaillé de l'état des installations et équipements dont il assure l'exploitation et l'entretien.

Pour les principaux équipements, ce bilan fait apparaître :

- au regard de l'exploitation :
 - une statistique des pannes;
 - les anomalies constatées lors des examens;
 - l'état d'usure des installations
- au regard de la réglementation :
 - la nature de tout ce qui ne leur est pas conforme.
- au regard de l'évolution des besoins :
 - la mise en évidence d'une éventuelle insuffisance des installations face à une évolution des besoins;
 - les interventions et travaux réalisés hors contrat.

Ce rapport annuel sera transmis à la Cour au plus tard dans les 15 premiers jours de l'année contractuelle. Le rapport final sera remis 15 jours avant la fin du contrat en vue du « hand-over ».