ANNEXE II: TERMES DE RÉFÉRENCE

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES 2

1.1. Pays partenaire 2

1.2. Pouvoir adjudicateur 2

1.3. Informations utiles concernant le pays 2

1.4. Situation actuelle dans le secteur concerné 2

1.5. Programmes connexes et autres activités des donateurs 2

2. OBJECTIFS ET PRODUITS ATTENDUS 2

2.1. Objectif général 2

2.2. Objectif(s) spécifique(s) 3

2.3. Produits attendus de la part du contractant 3

3. HYPOTHÈSES ET RISQUES 3

3.1. Hypothèses sous-tendant le projet 3

3.2. Risques 3

4. CHAMP D’INTERVENTION 3

4.1. Généralités 3

4.2. Activités spécifiques 5

4.3. Maintenance curatives / intervention et intervention urgente 5

4.4. Maintenance préventive 7

4.5. Autres activités 9

4.6. Gestion du projet 9

5. LOGISTIQUE ET CALENDRIER 10

5.1. Lieu d'exécution 10

5.2. Date de commencement et période de mise en œuvre des tâches 10

6. EXIGENCES 10

6.1. Personnel 10

6.2. Bureaux 11

6.3. Moyens à mettre à disposition par le contractant 11

6.4. Équipement 12

7. RAPPORTS 13

7.1. Exigences en matière de rapports 13

7.2. Présentation et approbation des rapports 13

8. SUIVI ET ÉVALUATION 13

8.1. Définition d’indicateurs 13

8.2. Exigences particulières 14

# INFORMATIONS GÉNÉRALES

## Pays partenaire

République du Mali.

## Pouvoir adjudicateur

EUCAP Sahel Mali.

## Informations utiles concernant le pays

Le 15 avril 2015 le Conseil européen a créé, au titre de la politique de sécurité et de défense commune (PSDC), une mission civile de soutien aux forces de sécurité intérieure du Mali.

EUCAP Sahel Mali constitue une contribution supplémentaire au soutien important apporté par l'UE à la stabilité, aux réformes institutionnelles et au plein rétablissement de l'autorité de l'État malien dans l'ensemble du pays.

La mission aidera l'État malien à garantir l'ordre constitutionnel et démocratique, à mettre en place les conditions d'une paix durable et à maintenir son autorité sur l'ensemble du territoire. La mission dispensera des conseils stratégiques et des formations

L'exécution de ce contrat sera soumise aux contraintes logistiques et de sécurité inhérente aux opérations au Mali.

## Situation actuelle dans le secteur concerné

La mission EUCAP Sahel Mali a établi son Quartier Général (QG) à Bamako et est à la recherche d'un prestataire pouvant fournir des pièces de rechange et des consommables, ainsi que des services de maintenance générales sur les équipements de froid comme les climatiseurs, au QG et des résidences de EUCAP Sahel Mali.

## Programmes connexes et autres activités des donateurs

NA.

# OBJECTIFS ET PRODUITS ATTENDUS

L'objectif général de ce marché est de trouver un partenaire pour assurer la fourniture de pièces de rechange et des consommables, ainsi que des services de maintenance générale sur les équipements de froid pour l'ensemble des climatiseurs du QG et des bâtiments se trouvant à la charge de la Mission EUCAP Sahel Mali.

## Objectif général

Ce service de fourniture englobera la fourniture de pièces de rechange, de consommables et de service de maintenance préventive et de maintenance curative, ainsi que d’autres activités, pour assurer le bon fonctionnement de la mission EUCAP.

Ce service couvrira, entre autres, les équipements de froid, climatisation, et ventilation existante, et aussi si nécessaire, des déplacements d’équipements et aussi de considérer d’autres nouveaux équipements dans les actions de maintenance correctives.

À noter que les bâtiments ne sont pas la propriété d'EUCAP et sont sous contrats de location.

## Objectif(s) spécifique(s)

Les objectifs spécifiques du présent marché sont les suivants :

* Assurer les bonnes conditions de travail aux QG, et dans les résidences, aux membres de la mission de EUCAP, en temps voulus, et selon les règles de l’art ;
* Prévenir des failles \ pannes qui pourraient mettre en cause toute l’organisation et son bien-être et sa progression ;

## Produits attendus de la part du contractant

NA.

# HYPOTHÈSES ET RISQUES

## Hypothèses sous-tendant le projet

NA.

## Risques

NA.

# CHAMP D’INTERVENTION

## Généralités

### Description de la mission

Le contractant devra assurer la fourniture de pièces de rechange et des consommables, ainsi que des services de maintenance générales sur les équipements de froid des biens sous la gestion de EUCAP. Ce service englobera les équipements de froid et ventilation, entres autres.

Les équipements techniques concernés par ce marché sont les suivants :

* Parc de près de 368 climatiseurs Split (climatiseurs de marques divers : Samsung, Sharp, Haire, TCL et LG, entres autres) ;
* 3 groupes VMC récupérateur de chaleur à haut rendement récupérable (type CADB­ HE04}.

### Zone géographique à couvrir

Les bâtiments concernés par le marché sont :

* Un Quartier Général, à Bamako, dans le quartier Sébénikoro, constitué d'un ensemble de cinq bâtiments :
  + Deux bâtiments dans l'espace secondaire dit « Annexe » constitué d'un sas d'entrée, un restaurant, une salle de sport, des salles de réunion et bureaux ;
  + Un bâtiment en containers dans le parking secondaire, constitué de deux bureaux ;
  + Un bâtiment en containers accolé au bâtiment principal, constitué de bureaux et espace de stockage ;
  + Un bâtiment principal, constitué de bureaux, d'un ensemble de salles de réunion et de bureaux, d'une infirmerie, de plusieurs sas de sécurité et d'une safe-room.
* Un ensemble de près de 28 résidences particulières, à Bamako, dans les quartiers de Badalabougou (16) et Sébénikoro (12).

Toutes modifications concernant les bâtiments (l’ajout, la réduction ou autres) seront signalées au contractant par email.

### Groupes cibles

NA.

## Activités spécifiques

Les activités attendues du soumissionnaire sont les suivantes :

* Fournir les pièces de rechange nécessaire ainsi que les consommables pour les équipements considérés dans ce descriptif ;
* Proposer un plan de maintenance préventive pour l'ensemble des équipements\ installations techniques de la mission EUCAP Sahel Mali (QG, Résidences et annexe), en se régulant selon les indications des fabricants des équipements en question ;
* Procéder à l’application de ce plan pour l'ensemble des équipements\ installations techniques de la mission EUCAP Sahel Mali (QG, Résidences et annexe) ;
* Procéder aux maintenances curatives \ interventions demandées par EUCAP Sahel Mali par téléphone, et confirmé par email ;
* Installer ou déplacer certains équipements, á la demande du pouvoir adjudicateur par bon de commande ;
* Assistance technique.

Toutes les zones impactées par les interventions devront être remises à l’identique en fin d'intervention (nettoyage, enlèvement des déchets, etc…)

Les horaires pour effectuer ces activités au QG et dans les résidences, seront de :

* 8h00 à 16h00, durant les jours ouvrables ;

Ces horaires pourront être modifiés (pendant le ramadan par exemple), et seront communiqués par email.

Pour les interventions classifiées comme urgentes, il n’y aura pas de contrainte d’horaire.

Le personnel de maintenance ne sera pas autorisé à intervenir dans un bureau du QG en l'absence de son occupant et dans les résidences en l'absence des agents de sécurité et des agents de nettoyage.

## Maintenance préventive

La maintenance préventive consiste à effectuer des nettoyages des unités ou d’autres activités de maintenance régulièrement programmées afin d'éviter des défaillances inattendues à l'avenir.

Le soumissionnaire devra élaborer, en ayant comme base les informations du pouvoir adjudicateur, un planning quinzomadaire ou mensuel, avec les maintenances préventives prévues sur les équipements \ installations techniques de EUCAP (QG et résidences).

Ce planning devra être soumis une semaine avant la date de prévision du commencement des activités, et pourra rentrer en vigueur dès l’approbation du pouvoir contactant.

Cette activité de maintenance devra être enregistrée sur un ordre de service (un ordre de service par équipement).

### Maintenance préventive des climatiseurs (QG et résidences)

Le soumissionnaire devra proposer un service de maintenance préventive des climatiseurs (QG et résidences), qui devra englober les vérifications suivantes

* Inspection générale visuelle et sonore ;
* Enregistrement de la vitesse du vent et de la température ;
* Le nettoyage et la désinfection du filtre ;
* Nettoyer les unités intérieures et extérieures du bloc de climatiseur ;
* Vérification du réseau du condensat et son débouchage si nécessaire ;
* Contrôle de l'isolation des tuyauteries ;
* Vérifier l’étanchéité du circuit de fluide frigorigène ;
* Soufflage, nettoyage et graissage ;
* Contrôle des pressions et l'ajout de gaz si nécessaire (le type de gaz étant fonction de l'appareil) après tests et autorisation du pouvoir adjudicateur ;
* Vérification du bon état de marche général nécessaire pour un fonctionnement optimal des équipements (réglage de la télécommande, changement des piles, réglage du niveau sonore de la turbine etc.…).

Les climatiseurs sont à la charge des propriétaires des bâtiments, toutefois le soumissionnaire devra être en mesure de proposer une prestation d'installation pour du matériel neufs. Cette prestation sera exécutée sur demande du pouvoir adjudicateur.

Cette activité de maintenance devra être enregistré sur un ordre de service par équipement.

## Maintenance curative / intervention

La maintenance curative (ou intervention) est le fait de réparer ou de remplacer un élément défaillant afin de lui redonner toutes les qualités nécessaires à son bon fonctionnement et à son utilisation.

Les horaires pour la maintenance curative \ interventions sont les mêmes que pour la maintenance préventive, et les conditions d’accès aux bâtiments (QG et résidence) (8h00 à 16h00), sauf en cas d’intervention urgente (par exemple dans la salle serveur, infirmerie, ou autres locaux qui demandent une attention spéciale), où le prestataire de service devra déployer une équipe.

Dans le cas d’une demande dite « normale » pour la résolution d’un problème sur l'un des équipements du QG ou résidences, le soumissionnaire s'engage, à partir de la réception d'une demande d'intervention corrective du pouvoir adjudicateur, à mettre une équipe sur place en 12 heures (en respectant les jours ouvrables).

En cas de demande d’intervention urgente, le soumissionnaire s’engage a mettre une équipe dans un délais de 2 heures après la réception de la demande d’intervention urgente (7j\7).

Le soumissionnaire devra aussi identifier le problème et être en mesure d'effectuer la réparation nécessaire dans les 24 heures après son arrivée sur site.

Dans le cas où la réparation n’est pas possible dans les 24heures suivantes le diagnostic, le soumissionnaire devra remplacer l’équipement en question par un autre d’une performance semblable ou supérieure, sans que cela engendre de frais au pouvoir adjudicateur.

En cas de fuite de gaz, le soumissionnaire devra demander au pouvoir adjudicateur l’autorisation de remplissage, après la détection de fuite et sa réparation.

Dans cette activité, les fournitures (pièces de rechange, matériel, matériaux, consommable) sont facturables. Si la fourniture ne fait pas partie de la liste des prix unitaires, un avenant sera créé pour l’intégrer.

## Autres activités

En parallèle aux maintenances préventives et curatives, il pourra être demandé au soumissionnaire les tâches suivantes :

* Déplacement d’un climatiseur ou unité intérieure ou extérieure ;
* Apporter au contractant une assistance technique dans l'amélioration des installations décrites précédemment.

Quant à la réalisation de l’une de ces activités, un ordre de service devra être ouvert.

## Gestion du projet

### Organe responsable

Building Management

### Structure de gestion

Le département du « Building Management », rattaché au Service Logistique de la Mission, sera le point focal et le gestionnaire du contrat.

Le responsable général du soumissionnaire, détaché sur le site, a comme principal interlocuteur le gestionnaire de contrat de la part de EUCAP Sahel Mali. Il devra reporter au gestionnaire, entres autres, les incidents ou anomalies constatés sur les infrastructures lors d'interventions par des prestataires de services contractés par la mission (Incendie, Nettoyage, TV, CCTV, Eau, Electricité etc.…)

Les collaborateurs du « building management EUCAP Sahel Mali », possèdent notamment les fonctions et autorités suivantes :

* Superviser et contrôler la bonne réalisation des travaux de maintenance ;
* Contrôler le bon fonctionnement des diverses installations techniques du bâtiment ;
* Définir les priorités dans l'exécution des travaux de maintenance et de réparation, et coordonner les travaux d'entretien imprévus, si nécessaire ;
* Gérer l'acquisition du nouveau matériel ;
* Faire exécuter les divers travaux nécessaires à leur installation.

### Moyens à mettre à disposition par le pouvoir adjudicateur et/ou d’autres parties

NA.

# LOGISTIQUE ET CALENDRIER

## Lieu d'exécution

Bamako, Mali

## Date de commencement et période de mise en œuvre des tâches

La date de commencement prévue est fixée à la date de signature du contrat, et la période initiale d’exécution du marché sera de 12 mois à partir de cette date, renouvelables 3 fois. Veuillez-vous reporter à l’article 19 des conditions particulières du contrat pour la date de commencement et la période d’exécution effectives.

# EXIGENCES

## Personnel

Dans le cadre du contrat de maintenance en objet, le soumissionnaire a la charge du recrutement et de la formation du personnel de maintenance nécessaire au bon déroulement du marché, à déployer en nombre suffisant pour couvrir l'ensemble des maintenances et interventions demandés par le pouvoir adjudicateur.

Il sera demandé au soumissionnaire de mettre à disposition du Pouvoir Adjudicateur :

* Un superviseur général qui devra posséder un BT (Brevet de Technicien), ou équivalent et devra obligatoirement parler le Français et posséder un minimum de 5 années d'expériences dans le froid \ réparation d’équipements. Il devra s'assurer de la qualité du travail effectué et mettre en place les actions correctives éventuelles. Ce superviseur fera le lien entre EUCAP et le Building Management, pour la prise en charge de tout type d’intervention. Il devra être joignable à tout moment 24/24 et 7/7 (pour assurer l’astreinte et les interventions classifiés comme urgentes par exemple).

En plus du superviseur général, il sera demandé au soumissionnaire de mettre à disposition du Pouvoir Adjudicateur :

* 2 techniciens de froid, qui devront être en permanence á Sébénikoro (1) et à Badala (1) et qui devront compter avec une expérience de 3 ans dans le domaine de la réparation des équipements de froid.

Comme personne de soutien deux agents polyvalents, le soumissionnaire devra, en nombre définis par lui-même et selon ses besoins, fournir des agents polyvalents.

En cas d'augmentation du nombre d'interventions, le soumissionnaire devra optimiser le temps d'intervention des techniciens et si nécessaire renforcer l'effectif sans appliquer de surcoût au Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de demander le remplacement d'une personne sans justifier dûment la raison.

Comme décrit dans les clauses générales, le soumissionnaire devra :

* Assurer son personnel contre les accidents du travail ;
* Respecter la législation nationale en matière de droit du travail.

## Bureaux

Aucun bureau ne sera alloué au soumissionnaire.

## Moyens à mettre à disposition par le contractant

Le contractant doit veiller à ce que les experts et ses collaborateurs disposent du soutien et de l’équipement nécessaires. Ceux-ci doivent notamment bénéficier de services satisfaisants en matière d’administration, de secrétariat et d’interprétation, pour pouvoir se concentrer sur leurs tâches premières. Le contractant doit également transférer les fonds nécessaires au financement des activités prévues au titre du marché et veiller à ce que le personnel soit rémunéré régulièrement et en temps voulu.

Le contractant devra proposer une liste de fournitures (consommables, activités, pièces de rechange\ détachée, matériel ou matériaux), destinés à la maintenance des résidences et du QG, qui seront susceptibles d'être utilisées lors de la réparation ou maintenance d’un équipement ou d’une installation au QG ou dans une résidence, ou être demandées par le pouvoir adjudicateur tout au long de la période d'exécution du contrat.

Les pièces seront facturées à leur prix unitaire, étant que la main d’œuvre inclus dans les prix forfaitaires pour les équipes spécialisées.

Ces fournitures seront regroupées et facturées de façon mensuelle.

Les pièces de rechange / détachées installées devront être OEM ou parfaitement compatibles.

## Équipement

Aucun équipement ne sera acheté pour le compte du pouvoir adjudicateur / pays partenaire au titre du présent marché de services ni transféré au pouvoir adjudicateur / pays partenaire à la fin du marché. Tout équipement devant être acheté par le pays partenaire pour les besoins du présent marché fera l’objet d’un appel d’offres distinct, dans le cadre d’un marché de fournitures.

Le contractant prévoit toute la fourniture nécessaire (mécanique, électrique, équipements, main d'œuvre, assistance technique) pour répondre aux besoins de la bonne prestation de ce contrat.

D'une manière générale, les prestations suivantes sont à la charge du prestataire :

* L'approvisionnement des fournitures (matériel, matériaux, consommable) ;
* Le matériel de manutention (Véhicules, nacelles, etc.…) ;
* Disponibilisé les instruments\outils pour les contrôles et essais (détecteur de fuite, équipements de soudure, etc… ;
* A mettre à disposition de son personnel les moyens nécessaires en termes de communication {téléphone portable, radio, etc.…) Un téléphone portable non limité devra être mis à disposition pour les agents sur site et sera transmis à l'agent d'astreinte ;
* A mettre à disposition de son personnel les moyens nécessaire pour les déplacements et le transport des matériels et équipements (moto, voiture, camionnette, etc...) ;
* Mettre les moyens de transport de matériel\matériaux pour toutes réparations ou déplacement ;
* Fournir à son personnel les tenues et équipements nécessaires pour leurs activités. Le contractant devra fournir un uniforme standard, à l'ensemble des intervenants, sur lequel sera facilement lisible le nom de la société ;

Cette tenue sera facultative en cas d’interventions en urgences, pour cela le badge d’identification sera suffisant ;

Les intervenants devront porter sur eux et de façon lisible un badge nominatif avec photo d'identité ;

* Veiller à ce que les employés soient équipés et utilisent correctement leurs équipements de sécurité (gants, chaussures de sécurité, casque etc.…) ;
* Veiller à ce que les employés suivent les procédures de sécurité.

# RAPPORTS

## Exigences en matière de rapports

Le contractant soumettra les rapports ci-après en français sous la forme d’un exemplaire original et dans un format électronique type PDF.

A chaque demande d’intervention (urgente ou pas), le soumissionnaire devra ouvrir un ordre de service (rapport). La remise de l’ordre de service au pouvoir adjudicateur après intervention pour approbation ne devra pas dépasser le délai de 48h après la fin de l’intervention et devra être remis avant la date de facturation de la prestation.

Le soumissionnaire devra transmettre en Excel, ou similaire, un fichier exploitable, avec les colonnes nº d’intervention (séquentiel), date d’intervention, nº de l’équipement ayant fait l’objet de l’intervention, type d’opération (maintenance ou réparation) et un résumé de l’intervention.

Quant à l’envoi de la facture, le soumissionnaire disponibilisera en papier et en format digital la compilation de tous les ordres de service ouvertes pendant le mois de la facturation en cause, ainsi que la respective facture.

## Présentation et approbation des rapports

Les rapports susmentionnés seront présentés au gestionnaire du projet indiqué dans le contrat. L'approbation de ces rapports lui incombe.

L’ordre de service (rapport) devra contenir, au moins, les détails suivants :

* Nº de l’intervention \ ordre de service (séquentiel) ;
* Site de l’intervention (QG, SB01, SB02 etc…) ;
* Equipements sur lequel il a intervenue ;
* Type d’intervention (symptômes \ bref descriptif de la panne, cause et réparation faite) ;
* Date et heure de la demande par EUCAP ;
* Date et heure du commencement de l’intervention sur place ;
* Nom du responsable \ technicien en charge ;
* Matériels \ matériaux utilisés ;
* Remarques. (Appareil à remplacer si nécessaire).

La facturation se fera aussi accompagné par un fichier en Excel avec le quantitatif de matériel par intervention.

Le soumissionnaire devra aussi remettre une liste des pièces de rechange et consommable fournis, type bon de livraison pour le mois en question, en fichier exploitable type Excel, avec les informations de date de fourniture du matériel\matériaux, lieux de fourniture, pour quelle appareil, désignation du matériels, quantité, prix unitaire et prix total.

# SUIVI ET ÉVALUATION

## Définition d’indicateurs

Pour afférer les résultats \ progrès \ évolution de la prestation de service, le BM mettre en place, sur la base des rapport\ordre de service, les indicateurs suivants :

* Nombre de répétitions de demande d’intervention ;
* Nombre de failles lors d’appel pour interventions urgentes (non arrivée sur les 2 heures stipulées dans le contrat) ;
* Indicateur annuel de mesure de satisfaction des membres de la mission.

## Exigences particulières

### Responsabilité EUCAP

EUCAP Sahel Mali :

* Ne sera pas responsable des préjudices subis par le soumissionnaire ;
* Ne sera pas responsable du personnel du soumissionnaire, ou des personnes tierces, qu'elles soient sur ou en dehors des zones d'interventions ;
* Ne sera pas responsable des équipements du soumissionnaire qui auront été volés ou endommagés.

### Responsabilité SOUSMISSIONAIRE

Le soumissionnaire aura la responsabilité de :

* Toutes les dégradations causées sur les bâtiments et installations seront à la charge du soumissionnaire. Les réparations suite à ces dégradations devront être réalisées dans un délai maximum de 24 heures ;
* Débarrasser tous les déchets causés par son activité ;
* Informer s’il prévoit d’entreprendre d’autres actions nécessaires ;
* Sera responsable pour son personnel et des tiers qui se déplacent dans les locaux du pouvoir adjudicateur ;
* Laisser l’endroit propre et rangé, dans le même état qu’il l’a trouvé en arrivant.

### Autorisation d’accès

Le soumissionnaire devra fournir la liste du personnel attitré dans le cadre du contrat, qu'ils soient titulaires ou remplaçants et fournir au pouvoir adjudicateur les documents suivants :

* Une copie de leur pièce d'identité ;
* Un certificat de bonnes mœurs ;
* Un extrait de casier judiciaire ;
* Un questionnaire rempli, fourni par le Pouvoir Adjudicateur.

### Locaux et stockage

Le pouvoir adjudicateur ne mettra pas de locaux de stockage, entrepôts à disposition du soumissionnaire dans le cadre du contrat.

Le stockage d'équipements appartenant au pouvoir adjudicateur ne sera autorisé en dehors de ses locaux.

### Autres

Les prestations de maintenance et les installations des nouveaux équipements doivent être effectués en conformité avec les exigences du Pouvoir Adjudicateur.

Le financement des prestations doit rester dans les limites du budget alloué à la mission EUCAP Sahel Mali pour ce marché.

Toute modification du nombre d'appareils et d’équipements à entretenir, sera communiquer au soumissionnaire par email ou bon de commande.

EUCAP pourra demander aux soumissionnaires la remise des pièces de rechange remplacées.