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 4

4.3. Maintenance curatives / intervention et intervention urgente 5

4.4. Maintenance préventive **Erreur ! Signet non défini.**

4.5. Autres activités 6

4.6. Gestion du projet 6

5. LOGISTIQUE ET CALENDRIER 7

5.1. Lieu d'exécution 7

5.2. Date de commencement et période de mise en œuvre des tâches 7

6. EXIGENCES 7

6.1. Personnel 7

6.2. Bureaux 8

6.3. Moyens à mettre à disposition par le contractant 8

6.4. Équipement 9

7. RAPPORTS 10

7.1. Exigences en matière de rapports 10

7.2. Présentation et approbation des rapports 10

8. SUIVI ET ÉVALUATION 10

8.1. Définition d’indicateurs 10

8.2. Exigences particulières 11

# 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 assurer la fourniture de pièces de rechange et de consommables, et maintenance du Q.G. 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 de consommables, et maintenance du Q.G. et des résidences à la charge de la mission EUCAP Sahel Mali.

## Objectif général

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

Les services de maintenance couvriront entres autres la plomberie, l’électricité, les sanitaires, la plâtrerie, la menuiserie, la serrurerie etc…

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 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 pièce et de la maintenance préventive et curative des biens sous la gestion de EUCAP. Ce service englobera les secteurs d’électricité, plomberie, entres autres (services ponctuels de menuiserie, peinture, platerie, etc…).

Les installations existantes concernées par ce marché sont les suivantes :

* Réseaux électriques (TGBT (Tableau Générale de Basse Tension), coffrets, éclairages, etc.…) ;
* Réseaux de distribution d'eau (plomberie, canalisations, sanitaires, etc.…) ;
* Réseaux d'évacuations EU et EP (Eaux Pluviales et Eaux Usées) (canalisation, fosse septique, regards, etc.…) ;
* L’ensemble des menuiseries ;
* Portes (standard, de sécurité, balistique et leur système de verrouillage}
* Fenêtres (réglages), ainsi que les moustiquaires ;
* Maçonnerie (dalle, carrelage, mur, peinture etc...) ;
* Les installations sécuritaires :
  + Gabions \ Hesco;
  + Concertina ;
  + Portails et barrières ;
  + Divers installations (Abris, auvents etc...)
* Divers (imperméabilisation, etc...).

### 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.
  + Le QG est constitué de près de 1760m² de bureaux, 2800m² de parking pour une surface total de 4560m².
* Un ensemble de près de 28 résidences particulières (366m² en moyenne chacune), 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 par le soumissionnaire sont les suivants :

* Proposer et procéder aux maintenances préventives, à la demande de la part de EUCAP Sahel Mali. Cette demande sera communiquée au contractant à travers un bon de commande ;
* Procéder aux maintenances curatives \ interventions normales ou urgentes demandées par EUCAP Sahel Mali par téléphone, confirmé par email ;
* Autres, qui seront précédées d’un devis, qui en cas d’approbation, feront l’objet d’un bon de commande.

Les horaires pour ces activités seront de 8h00 á 16h00, les jours ouvrables, hormis quand les activités répondent à une situation d’urgence (fuites d’eau qui mettent en péril la vie humaine, des installations spécifiques, coupures de courant mettant en risque la sécurité de la mission, inaccessibilité á une résidence, etc…) etc…

Ces interventions pourront être effectuées, á condition que :

* Le personnel du soumissionnaire se fasse accompagner par un agent de sécurité pour les interventions au QG ;
* Le personnel du soumissionnaire se fasse accompagner par un agent de sécurité pour les activités dans l’enclos de la résidence mais á l’extérieur de l’habitation ou ;
* Le personnel du soumissionnaire se fasse accompagner par un membre de EUCAP Sahel Mali pour les interventions dans l’habitation, ou tout autre personnel désigné par un des résidents.

Dans cette activité, les fournitures (pièces de rechange, matériel, matériaux, consommables) sont facturables. Si cet article ne fait pas partie de la liste des prix unitaires, et qu’il sera amené à être recommandé ultérieurement, un avenant sera créé pour l’intégrer.

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

## Maintenance curative / intervention et intervention urgente

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.

En cas de problème sur l'un des équipements ou installation faisant partie du présent contrat, que ce soit pour le QG ou les résidences, le soumissionnaire s'engage, à partir de la réception d'une demande d'intervention (normal ou urgente) du pouvoir adjudicateur, à :

* Déclencher une intervention et faire arriver sur le site une équipe sous un délai maximum de 4 heures (2 heures pour une intervention urgente) ;
* Identifier le problème et être en mesure d'effectuer la réparation nécessaire dans les 24 heures après la réception de la demande d’intervention ;
* Réparer le matériel et procéder aux tests et s'assurer du bon fonctionnement.

#### Maintenance curative des réseaux électriques

* Recherche de pannes et anomalies (sous tension, sur tension, manque de phase, etc…) ;
* Remplacement d’éléments hors service ou montrant d’importants signes de vétusté.
* Remplacement des éclairages (Ampoules, néons, pavé LED, éclairage de sécurité etc.…)
* Remplacement des disjoncteurs, différentiels, etc...
* Remplacement des éléments de sécurité (Bloc d'évacuation, éclairage de sécurité, détecteurs de fumées etc...)
* Remplacements des équipements (Ventilateurs, extracteurs, prises, détecteurs de fumée etc.…) ;

Liste non exhaustive

#### Maintenance curative des réseaux d'eaux et réseaux d'évacuation (EU/EP) - Plomberie

* Réparation de fuites sur tuyau ou sur éléments (robinetterie, flexibles, joints, etc…)
* Remplacement d’éléments hors service ou montrant d'importants signes de vétusté.
* Colmatage des fuites sur l'ensemble des installations (changement des joints etc.…)
* Réglages des chasses d'eau, pompes, suppresseur, ballon d’eau chaude,
* Débouchages des canalisations etc...
* Planches, chasse d'eau etc...

Liste non exhaustive

#### Maintenance curative des menuiseries

* Remplacement d’éléments hors service ou montrant d'importants signes de vétusté.
* Remplacement des canons, serrures, poignées et garnitures.

Liste non exhaustive

## Autres activités

En parallèle aux interventions, urgentes ou pas, il pourra être demandé au soumissionnaire les tâches suivantes :

* Travaux de génie civil :
  + Mise en place \ remplacement de carrelage ;
  + Rafraichissement des peintures ;
  + Confection de dalles en béton ;
  + Reprise de fissures ;
  + Imperméabilisation de toiture.
* Travaux de revêtement de piscines (comme collage du revêtement ou montage des accessoires \ matériels) ;
* Déplacement de matériels\matériaux ;
* Installation de matériel\matériaux\équipements commandés au soumissionnaire ;

Toutes ces activités citées devront être sur la liste des fournitures, avec un prix selon l’activité (par unité, ml (mètre linéaire), m², m³, kg, etc…)

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 contractées 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 du Contrat sera la date de sa signature par la deuxième des deux parties. Veuillez-vous reporter aux articles 3 des conditions principales et 19.1 et 19.2 des conditions particulières 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, interventions et déplacements d’équipements demandés par le pouvoir adjudicateur.

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

* Un superviseur général qui devra obligatoirement parler le Français et devra s'assurer de la qualité du travail effectué et mettre en place les actions correctives éventuelles. Ce superviseur fera le lien entre EUCAP \ 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);
* 2 techniciens d’électricité en permanence à Sebenikoro (1) et Badala (1) ;
* 2 plombiers en permanence à Sebenikoro (1) et Badala (1) ;
* 1 serrurier en permanence ;
* Des agents polyvalents, au nombre à définir par le soumissionnaire (au minimum 4 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 surcout au Pouvoir Adjudicateur.

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

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 :

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

### Expert principal

N/A

### Autres experts, personnel de soutien et appui technique

Le superviseur général devra être au minimum technicien supérieur (BAC +2) dans le domaine du bâtiment, mécanique, électricité ou électromécanique, ou ingénieur civil, parlant le français et possédant un minimum de 5 années d'expériences dans la gestion de bâtiment et d'infrastructures, ou fonction similaire.

Il devra soumettre son CV et une déclaration d’exclusivité et de disponibilité signée.

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

* Des techniciens pour chaque domaine de métier, comme :
  + 2 pour l’électricité ;
  + 2 pour la plomberie ;
  + 1 serrurier.

Ces éléments seront des techniciens spécialisés, et devront avoir une expérience professionnelle de 5 ans dans leur domaine. Les CV’s feront foi pour prouver cette expérience. Mais le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander des preuves d’expérience.

* Des agents polyvalents : le soumissionnaire devra, en nombre définis par lui-même et selon ses besoins (mais au minimum 4), fournir des agents polyvalents. Les agents polyvalents accompagneront les techniciens pour faciliter leurs tâches.

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.

## Bureaux

Aucun bureau sera alloué.

## 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 (électricité, plomberie).

Ces fournitures pourront aussi être fournis sur demande du Pouvoir adjudicateur en fonction de ses besoins. Les demandes seront formalisées par un bon de commande envoyé par email. Le contractant disposera alors **d'un délai de 24 heures pour livrer ces fournitures** sur les sites concernés.

Ces fournitures seront regroupées et facturées de façon mensuelle.

Les pièces de rechange \ détachée appliquer dans les équipements 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 ;
* 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 d’EUCAP Sahel Mali ;
* 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, le badge d’identification sera alors 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 en vigueur dans la législation malienne.

# 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, ou déplacement d’équipement) de la part de EUCAP, le soumissionnaire devra ouvrir un ordre de service (rapport). La remise de l’ordre de service après intervention, au pouvoir adjudicateur pour sa fermeture, 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.

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

## Présentation et approbation des rapports

Les rapports susmentionnés seront présentés au gestionnaire du projet pour approbation.

Le rapport type (ordre de service) devra contenir, au moins, les détails suivants :

* Nº de l’ordre de service (séquentiel) ;
* Site de l’intervention (QG, SB01, SB02 etc…) ;
* Type d’intervention : plomberie, électricité, serrurerie, autres ;
* Bref description (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 ;
* Date et heure de conclusion
* Remarques. (Appareil à remplacer si nécessaire).

Le soumissionnaire devra transmettre une compilation des rapports globaux dans un fichier exploitable, type Excel, ayant comme information date d’intervention, lieux d’intervention, type d’intervention, date de la demande par EUCAP, date de conclusion, technicien en charge et matériel\matériaux utilisés.

Le soumissionnaire devra aussi remettre une liste des matériaux\matériels 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, 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 Building Management d’EUCAP Sahel Mali mettra en place, sur la base des rapports\ordres 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 auraient été volés ou endommagés.

### Responsabilité SOUSMISSIONAIRE

Le soumissionnaire aura la responsabilité de :

* Toutes les dégradations causées de son fait sur les bâtiments et installations. Les réparations suite à ces dégradations seront à la charge du soumissionnaire et 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 ;
* De son personnel et de tiers, (personnel sous-traitant) qui se déplace 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 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 pas autorisé en dehors de du QG ou des résidences.

### 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 communiqué au soumissionnaire par email ou bon de commande.

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