**Service de maintenance des bâtiments de UNFPA**

**Travaux de maintenance de l’électricité y compris les générateurs électriques, de la climatisation, de la plomberie et divers travaux de menuiserie bois et serrurerie**

**Termes de référence**

# 1. *Contexte*

L’UNFPA RDC envisage de signer un contrat d’une (1) année, renouvelable au maximum deux fois sur la base des performances positives, avec une société pour les travaux de maintenance de l’électricité y compris les générateurs électriques, de la climatisation, de la plomberie et divers travaux de menuiserie bois et serrurerie, à Kinshasa ainsi que les services de manutention, avec une entreprise spécialisée et performante.

L’intervention assurée par cette société, permettra de maintenir en bon état de fonctionnement l’ensemble des locaux de UNFPA RDC, à travers l’entretien régulier de tous les équipements concernés par sa prestation. Les opérations à effectuer sont décrits dans le point suivant.

Le service ne prend pas en compte la fourniture des pièces de rechange qui sont à la charge de UNFPA.

Deux bureaux sont concernés à savoir : Le bureau de la Représentation sis 30, Boulevard du 30 juin, en face du cimetière de la Gombe et le bureau RHCS sis dans l’enceinte des cliniques kinoises à Gombe.

# 2. *Objet de la demande*

L'objet du présent marché est de confier au titulaire, la prise en charge des demandes relevant de l’Equipe de Gestion du bâtiment qui s'effectueront par téléphone ou par mail et la réalisation des interventions de 1er niveau détaillées ci-dessous (liste non exhaustive):

* Plomberie : Réparation de la robinetterie, remplacement des joints, réparation des fuites, débouchage des douches/éviers/WC…, vidange des fosses septiques.
* Electricité : changement d'ampoules, de starter, de fusibles et disjoncteurs, réarmement des disjoncteurs, identification et résolution des problèmes électriques.
* Entretien des groupes électrogènes et des cabines électriques basse et moyenne tension ainsi que de la climatisation
* Serrureries : déblocage de portes/fenêtres, réglage/remplacement des fermes, changement de serrures...
* Menuiserie : Réparation des mobiliers, porte en bois… - Service de manutention dans le bâtiment.

Les différents types de travaux concernés sont présentés ci-dessous :

LOT 1 – Plomberie sanitaire

Les interventions du prestataire retenu, pour ce qui concerne le lot plomberie sanitaire, devront porter sur l’entretien du réseau d’évacuation des eaux usées, eaux-vannes et des eaux pluviales situé en amont des collecteurs ainsi que sur le remplacement des appareils sanitaires suivants :

* Remplacement de douchettes
* Chasse d’eau à bouton poussoir (Toilettes)
* Chasse d’eau à languette (Toilettes)
* Robinet mitigeur (Toilettes)
* Robinet simple (Parking)

N.B : Le délai maximum requis depuis la transmission par le UNFPA de la requête jusqu’à la fin de l’intervention sera de 24h. Un agent de UNFPA sera affecté pour la supervision lors de chaque opération d’intervention rapide.

LOT 2 - Electricité :

Les interventions du prestataire pour ce qui concerne le lot électricité porteront sur l’entretien des installations électriques situées en amont de la niche électrique.

Les travaux d’entretien et de maintenance périodiques des installations électriques auront lieu :

* à la cabine moyenne tension
* à la distribution basse tension du bâtiment
* aux générateurs électriques

Leur description est la suivante :

A) La cabine moyenne tension (2 fois par an)

- Isolement de la cabine par la SNEL

- Nettoyage et dépoussiérage de la cabine,

- Vérification et serrage de tous les contacts,

- Vérification des niveaux d’huile du transformateur, du disjoncteur MT et remplissage éventuel de ceux-ci en liquide diélectrique,

- Essai d’enclenchement et de ré enclenchement des disjoncteurs MT, des interrupteurs en charges et des sectionneurs MT,

- Contrôle de la valeur ohmique des terres MT et BT

- Réglage de la paire des relais par la SNEL,

- Réglage des sectionneurs MT et des interrupteurs en charges MT,

- Remise en service de la cabine par la SNEL

N.B. : Le montant de la prestation SNEL, c’est-à-dire les frais, d’isolement de la cabine par la SNEL, de réglage des relais par la SNEL, de remise en service de la cabine par la SNEL seront payés par le prestataire qui se fera rembourser par UNFPA sur présentation de la « Note de Débit » de la SNEL.

B) La distribution basse tension dans le bâtiment

- Contrôle de l’état des câbles à l’arrivée de chaque tableau divisionnaire, réparation si nécessaire

- Contrôle régulier des serrages dans les tableaux divisionnaires,

- Contrôle régulier de tous les points lumineux, des prises de courant, fusibles et de toutes les connections, remplacement si nécessaire,

- Prélèvement de la tension à l’arrivée et au départ de chaque câble,

- Contrôle du fonctionnement de tous les disjoncteurs BT dans les tableaux divisionnaires et dans le TGBT,

C) Les groupes électrogènes

- Vérification de la tension, de l’ampérage, de la fréquence des groupes électrogènes pendant le fonctionnement.

- Vérification régulière du niveau d’huile du moteur et remplissage si nécessaire.

- Vérification régulière du niveau d’eau dans le radiateur et remplissage.

- Prélèvement du temps de fonctionnement du groupe électrogène pour en prévoir le vidange moteur.

- Remplacement du filtre à huile.

- Remplacement du filtre à air.

- Remplacement des charbons du démarreur et de l’alternateur.

- Vérification des batteries et remplissage en eau distillée.

- Nettoyage, dépoussiérage du groupe électrogène et du local dans l’ensemble.

- Vérification du fonctionnement de l’inverseur automatique normal-secours.

Pour les grosses pannes ne pouvant être couvertes par l’entretien régulier du groupe, ainsi que les gros matériels de rechange feront l’objet d’un traitement particulier.

N.B : le délai maximum requis depuis la transmission par UNFPA de la requête jusqu’à la fin de l’intervention sera de 24h. Un agent de UNFPA sera affecté pour la supervision lors de chaque opération d’intervention rapide.

LOT 3 - Serrureries

Les interventions à prévoir pour ce qui est du lot serrurerie porte sur l’intervention curative concernant les équipements suivants :

* Ferme-porte automatique (Portail, portes principales parking et portillons, portes salles Serveurs)
* Serrures à canon (Bureaux, Salles de conférences et Guérite)
* Serrures simples (Locaux techniques)
* Serrures des tables bureaux / armoires …
* Serrure à larder à condamnation pour toilettes

N.B : le délai maximum requis depuis la transmission par UNFPA de la requête jusqu’à la fin de l’intervention sera de 24h. Un agent de UNFPA sera affecté pour la supervision lors de chaque opération d’intervention rapide.

Ces différents types d’équipements sont décrits à titre indicatif et ne sont pas exhaustifs.

LOT 4 - Menuiserie Bois

Les interventions à prévoir pour ce qui est du lot menuiserie bois portent sur l’intervention curative concernant les équipements suivants :

* Réparation des tables, chaises, armoires, portes en bois ;
* Maintenance et réparation liées à la menuiserie ;
* Suivi et maintenance de toutes les installations liées à la menuiserie ;

N.B : le délai maximum requis depuis la transmission par le UNFPA de la requête jusqu’à la fin de l’intervention sera de 24h. Un agent du UNFPA sera affecté pour la supervision lors de chaque opération d’intervention rapide.

LOT 5 – Climatisation

Maintenance préventive

* Assurer la révision générale périodique de tous les appareils installés afin d’en assurer un fonctionnement optimal et limiter les pannes. Elle consiste à effectuer, entre autres, le décrassage de l’unité de condensation et de l’unité d’évaporation de chaque appareil, le nettoyage périodique des filtres, de la façade et de l’évaporateur de chaque appareil, la mise au point des éléments mobiles et des protections électriques des appareils, … ;
* Le remplacement éventuel des pièces de rechange défectueuses ;
* La fourniture de gaz en cas de besoin ;
* La réalisation de toute opération que le prestataire de service jugera utile pour assurer une maintenance de qualité.

Maintenance curative

* Assurer la réparation des climatiseurs tombés en panne en jours ouvrables – Nuit et jours fériés (en cas d’urgence pour les salles serveurs).

Autres travaux

* La dépose et l’installation des climatiseurs en cas de besoin

Nombre de climatiseurs :

Le nombre des climatiseurs concernés est jointe en annexe. Ce nombre peut à tout moment varier (à la hausse ou à la baisse) selon les circonstances (nouvelle installation et / ou suppression).

Pour les Services : Les prestations attendues sont quotidiennes, mensuelles, trimestrielles, semestrielles et annuelles. Elles se présentent comme suit :

Les prestations quotidiennes : Elles concernent :

* La réparation des pannes éventuelles ;
* Le réglage des paramètres de fonctionnement si nécessaire ;

Les prestations mensuelles : Elles concernent le nettoyage des filtres et contrôle des niveaux de fluides au niveau de tous les équipements.

Les prestations trimestrielles : Elles concernent :

* La vérification des connexions électriques ;
* Le contrôle des circuits frigorifiques et des armoires commande ;
* Le contrôle du fonctionnement de la partie mécanique ;
* Le graissage des roulements ;
* Le nettoyage, dépoussiérage général et divers réglages.

Prestations semestrielles

* + - Vérifier les climatiseurs en général et les différents circuits d’alimentation (Nettoyage des climatiseurs, Vérification et maintenance des circuits électriques, Vérification et maintenance des circuits électroniques)
* Vérification et maintenance des compresseurs, vérification et maintenance des mécanismes de renvoi d’eau, …) ;
  + - Vérifier le niveau de Gaz à chaque intervention et faire le complément en cas de besoin ;
    - Remplacer les pièces défectueuses constatées lors des entretiens sur ordre de UNFPA ;
    - A la demande du bureau, intervenir dans un délai maximum de 24 heures pour les petits travaux en cas de panne, faire les réparations nécessaires ;
    - Faire un rapport technique semestriel sur l’état des installations de froid ;
    - Tenir une fiche technique d’entretien et des interventions ;
    - Fournir des conseils pour une amélioration du système de froid.

Les prestations annuelles concernent :

* + - La vérification de l’étanchéité des circuits frigorifiques et de leur charge ;
    - La vérification et la réfection si nécessaire des siphons d’évacuation des condensats ;

N.B : La nature et la périodicité ci-dessus indiquées des prestations sont données à titre indicatif. Les soumissionnaires peuvent donc les compléter sur la base de leurs expériences et expertises.

*Note spécifique en cas de dépannage (Réparations et remplacement de pièces défectueuses si nécessaire)*

**3. *Services et Résultats attendus***

## a. Pour les Services

Le contractant devra accomplir 2 types d’intervention qui sont l’entretien préventif et l’entretien curatif.

L’intervention préventive, réalisée de façon périodique au cours de l’année, vise à assurer l’entretien préventif des équipements et les installations tout en diminuant les risques de panne et de dysfonctionnement fréquent.

L’intervention curative est une intervention ponctuelle à assurer par le prestataire en vue d’assurer une réparation sur un réseau ou équipement identifié.

Dans tous les cas, le prestataire devra respecter les instructions usuelles suivantes :

* Vérifier l’installation enfin de déceler la source de la panne ou de dysfonctionnement ;
* Apporter les réparations nécessaires ;
* Remplacer les fournitures défectueuses constatées sur ordre du UNFPA ;
* A la demande du bureau, intervenir dans un délai maximum de 24 heures pour les petits travaux en cas de panne ;
* Faire un rapport technique sur l’état des installations ;
* Tenir une fiche technique d’entretien et des interventions ;
* Fournir des conseils pour une amélioration du système de froid.

*Note spécifique en cas d’intervention curative ou Dépannages (Réparations et remplacement de pièces défectueuses si nécessaire)*

En cas d’intervention curative, l’entreprise contractante devra dépêcher une équipe de techniciens sur place dans un délai maximum de 24 heures.

Cette équipe devra soumettre un rapport technique de visite et un devis conforme aux termes du contrat pour acceptation et approbation préalables de la part de UNFPA si les pièces de rechange ne sont pas disponibles au niveau de UNFPA. Sur cette base, un Bon de Commande ou une demande écrite sera remis(e) au fournisseur pour l’exécution desdits travaux.

A noter que :

* Chaque intervention devra faire l’objet d’une fiche d’intervention signée par les occupants des locaux concernés, qui devra être jointe à la facture pour paiement ;
* Les pièces défectueuses devront être systématiquement retournées à UNFPA ;
* Dans le cadre de la maintenance périodique, l’entreprise contractante devra fournir ses prestations sur base d’un plan ou programme d’exécution des travaux établi sur une période d’un an. Ce plan devra être soumis à l’approbation de UNFPA ;
* Dans le cadre d’une intervention ponctuelle, les services demandés doivent être rendus de manière prioritaire et en cas d’urgence, l’entreprise devra intervenir dans les 24 heures après notification de panne par l’administration.

## b. Pour les Résultats attendus

* Les installations en bon état de fonctionnement ;
* La durée de vie normale des installations et équipements préservée;
* Des prestations à des coûts avantageux obtenues.

**SURVEILLANCE**

Une permanence sera assurée par un technicien du prestataire tous les jours ouvrables suivant l’horaire de travail de UNFPA. Le prestataire devra prévoir le passage d’un ingénieur au moins 1 fois par semaine. UNFPA mettra un local à la disposition du technicien.

Le prestataire assurera obligatoirement ses travailleurs contre les risques, accidents de travail et autres dommages que ceux-ci pourraient subir pendant l’exercice de leurs fonctions à l’UNFPA

1. **Qualifications requises :**

* + Etre une société légalement installée ou autorisée à prester en RDC par l’entremise d’une représentant (**Fournir copie des documents administratifs : RCCM, ID nationale, attestation fiscale, attestation CNSS, agrément SNEL…**)
  + Etre une société spécialisée en maintenance de bâtiment (plomberie, électricité, serrurerie, menuiserie…) fonctionnant depuis au moins 5 ans;
  + Disposer des capacités matérielles et humaines dans le domaine (**Fournir la liste des matériels possédés ainsi que la liste du personnel sous forme de tableau avec leurs qualifications et expérience);**
  + Jouir d’une bonne expérience en matière d’entretien et maintenance des bâtiments avec des grandes entreprises, ONG internationales ou agences des Nations Unies (**au moins 3 ans**)
  + Disposer des références d’activités similaires (**Fournir des attestations de services rendus avec au moins 3 références ainsi que leurs contacts**)

1. **Critères d’évaluation technique**

## Seules les offres techniques ayant totalisé au moins 70 points seront retenues pour l’étape de l’évaluation financière

Une visite de terrain sera organisée dans les locaux des soumissionnaires retenus pour l’analyse financière afin de :

* Évaluer leurs capacités techniques, organisationnelles, logistiques et financières ;
* Vérifier l’exactitude des données déclarées dans la proposition, parmi lesquelles les références pour des prestations similaires ;

**Seules les entreprises pour lesquelles la visite aura été concluante seront retenues pour l’évaluation financière.**

Pondération des critères d’évaluation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Critères** | **Points** |
| 1. | Société légalement installée | 10 points |
| 2. | Société spécialisée fonctionnant depuis au moins 5 ans | 5 points (1 point par année de fonctionnement) |
| 3. | Capacités matérielles et humaines | 20 points |
| 4. | Expérience au moins 3 ans avec grandes entreprises, ONGI ou agences du SNU | 30 points (10 points par année d’expérience) |
| 5. | Disposer des références (attestation de services rendus, contacts des référents) | 5 points |

**6. Offres financières à fournir :**

**La proposition financière du soumissionnaire devra inclure l’ensemble des prestations suivantes :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOT 1 : Plomberie sanitaire** | |  |  |  |
| **N°** | **Désignation** | **Nombre**  **d’intervention**  **(par année)** | **Montant par intervention** | **Montant** |
| **1** | **Intervention préventive Comprenant :**  Curage des regards, eaux usées-eaux vannes et eaux pluviales, vidange des siphons des lavabos | **2** |  | Montant annuel à renseigner |
| **2** | **Intervention curative ou dépannage** | **Par panne signalée** |  | Montant par intervention à renseigner |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOT 2 : Electricité et générateurs électriques** | |  |  |  |
| **N°** | **Désignation** | **Nombre**  **d’intervention**  **(par année)** | **Montant/intervention** | **Montant** |
| **1** | **Intervention préventive Comprenant :**   * Entretien des coffrets électrique incluant époussetage, serrage des connexions, remplacement des éléments défectueux (ampoules, fusibles...) * Contrôle de la tenue des prises électriques, * Contrôle du bon fonctionnement des interrupteurs | **2** |  | Montant annuel à renseigner |
| **2** | **Intervention curative ou dépannage sur un circuit d’alimentation** | **Par panne signalée** |  | Montant par intervention à renseigner |
| **3** | **Intervention curative ou dépannage sur appareil électrique ou générateurs** | **Par panne signalée** |  | Montant par intervention à renseigner |
| **4** | **Entretien préventif des générateurs électriques** | **Suivant programme établi** |  | Montant par intervention à renseigner |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOT 3 : Serrurerie** | |  |  |  |
| **N°** | **Désignation** | **Nombre**  **D’intervention**  **(par année)** | **Montant/intervention** | **Montant** |
| **1** | **Intervention curative ou dépannage** | **Par panne signalée** |  | Montant par intervention à renseigner |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOT 4 : Menuiserie-bois** | |  |  |  |
| **N°** | **Désignation** | **Nombre**  **d’intervention**  **(par année)** | **Montant/intervention** | **Montant** |
| **1** | **Intervention curative ou dépannage** | **Par panne signalée** |  | Montant par intervention à renseigner |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOT 5 : climatisation** | |  |  |  |
| **N°** | **Désignation** | **Nombre**  **d’intervention**  **(par année)** | **Montant/intervention** | **Montant** |
| **1** | **Pour un service de maintenance préventive** | **A la demande** |  | Montant par intervention à renseigner |
| **2** | **Intervention curative ou dépannage** | **Par panne signalée** |  | Montant par intervention à renseigner |

**La visite des sites est obligatoire. Elle aura lieu le samedi 22 mars 2025 à partir de 11h.**

* **11h00’ à 12h30’**: Bureau UNFPA, sis Blvd du 30 juin, en face du cimetière de la Gombe
* **13h00’ à 14h00’**: Bureau UNFPA, sis à l’intérieur de l’enceinte des cliniques Kinoises

### 7. Autres pré requis

*7.1 Repérage du personnel :*

Le personnel d’intervention devra être vêtu de l’uniforme de l’entreprise contractante de manière à être identifié par le service de sécurité et le personnel de UNFPA. L’uniforme devra porter le nom du technicien ainsi que le logo de l’entreprise contractante et l’intervenant devra porter un macaron avec photo permettant une identification facile afin de se conformer aux normes de sécurité des Nations Unies.

*7.2 Facturation :*

La facturation se fera mensuellement sur présentation d’une facture globale avec toutes les pièces justificatives (bons de commande ou lettres, fiches d’intervention, etc.) conformes et dûment signées par les unités de UNFPA concerné(e)s.

**INFORMATIONS UTILES**

Nombre de climatiseurs

Bureau central sur le boulevard du 30 juin : 42 appareils

Bureau /Cliniques kinoises : 10 appareils

Nombre de générateurs électriques

Bureau central : 1 Générateur ONIS VISA type Galaxy de 128 Kw

Bureau cliniques kinoises : 1 générateur

Cabine électrique

Bureau central : Une Cabine Moyenne tension et une cabine basse tension (logette)

Bureau cliniques kinoises : Tableau divisionnaire. Le bureau est raccordé aux installations des cliniques kinoises