



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Val-d'Oise

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

### **OBJET DU MARCHÉ :**

**Prestations d'exploitation et de maintenance préventive et corrective des  
installations de génie climatique de 13 sites de la CPAM du VAL d'OISE**

#### **Pouvoir adjudicateur :**

**CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU VAL D'OISE  
Immeuble Les Marjoberts  
2, rue des Chauffours  
95017 CERGY PONTOISE**

Le présent document établi le 9 mars 2023 comporte 28 feuillets numérotés de 1 à 28.

## **SOMMAIRE**

### **Article 1 : Conditions générales du marché**

- 1.1. Objet du marché
- 1.2 Périmètre des prestations
- 1.3. Interlocuteurs
- 1.4. Plan de Prévention
- 1.5. Moyens mis en œuvre

### **Article 2 : Installations et ouvrages pris en charge**

- 2.1. Dispositions générales
- 2.2. Consistance des installations

### **Article 3 : Normes applicables au marché**

### **Article 4 : Conditions d'ambiance**

### **Article 5 : Distribution d'eau chaude**

### **Article 6 : Etendue de la maintenance**

### **Article 7 : Origines et limites de la maintenance**

### **Article 8 : Prestation d'exploitation et de maintenance au titre du P2**

- 8 – 1 . Obligation de résultat du titulaire
- 8 – 2 . Obligations de l'organisme
- 8 – 3 . Conduite des installations
- 8 - 4 . Maintenance Préventive
- 8 - 5 . Maintenance Curative
- 8 - 6 . Travaux

### **Article 9 : Prestations de gros entretien et de maintenance au titre du P3**

- 9 – 1 . Généralités
- 9 – 2 . Gestion du compte P3

### **Article 10 : Etendue de la garantie totale**

### **Article 11: Modalité d'exécution des prestations**

- 11 - 1 . Organisation de la maintenance préventive
- 11 – 2 . Fréquences minimales
- 11 - 3 . Organisation de la maintenance corrective
- 11 – 4 . Période d'intervention pour la maintenance
- 11 – 5 . Délais d'intervention sur le site
- 11 – 6 . Accès aux installations

### **Article 12 : Documents d'exploitation**

- 12 - 1 . Synoptique de l'installation
- 12 - 2 . Le carnet d'installation
- 12 - 3 . Registre de sécurité

12 - 4 . Bons d'interventions, Rapport d'intervention (maintenance corrective) Rapport de visite (maintenance préventive)

12 - 5 . Rapport de gestion de l'énergie

12 - 6 . Rapport d'exploitation annuel (technique et financier)

**Article 13: Prestations non conformes**

13 - 1 . Généralités

13 - 2 . Chauffage et climatisation

13 - 3 . Ventilation des locaux

**Article 14 : Fin de contrat**

## ARTICLE 1. CONDITIONS GENERALES DU MARCHE

### 1.1. Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (ci-après désigné CCTP) a pour objet de définir les conditions techniques par lesquelles le Bénéficiaire confie au Prestataire une mission relative à la l'exploitation et la maintenance préventive et corrective des installations de génie climatique des sites suivants:

- Immeuble « Le Galien » – 1, rue des Chauffours - Cergy (95 000)
- Immeuble « Le Béloise » - 2, boulevard de l'Oise à Cergy Pontoise (95 031).
- Immeuble Les Marjoberts – 2 rue des chauffours – Cergy (95000)
- Immeuble Le Centaure – 14B av du Centaure – Cergy (95000)
- Immeuble Argenteuil 245 av Jean Jaurès
- Immeuble Argenteuil 2 rue de la Poste Prolongée
- Immeuble Garges-Lès-Gonesse 1 place Soufflot
- Immeuble Goussainville 7 bis av Albert Sarrault
- Immeuble Villiers-le-Bel 14/16 allée pierre Corneilles
- Immeuble Sarcelles 1 av du 8 mai 1945
- Immeuble Sarcelles 11 av du 8 mai 1945
- Immeuble Sarcelles 19 av du 8 mai 1945
- Immeuble Ermont 15 rue de la Halte

#### *Objet principal*

● **Prestations P2** : exécution de prestations de conduite, de surveillance, de réglage, de nettoyage, d'entretien courant et les menus réparations des différents matériels, mais aussi le remplacement des petites fournitures.

*et*

● **Prestations P3 « Transparent »** : exécution de prestations en garantie totale – sans clause d'intéressement.

#### **Répartition du solde en fin d'exécution du marché:**

- dans le cas d'un solde négatif, le pouvoir adjudicateur ne verse pas de dédommagement
- dans le cas d'un solde positif, le titulaire reverse ce solde au pouvoir adjudicateur

#### *A titre accessoire*

- **Réalisation de travaux d'amélioration des installations.**

***Le marché est assorti d'une obligation de résultat et de conseil.***

Les principales missions attendues par le Bénéficiaire sont les suivantes :

- réaliser la maintenance et l'entretien des installations et équipements conformément aux réglementations en vigueur et dans l'état de l'art afin de conserver l'état du patrimoine,
- assurer la conduite et la surveillance des installations,
- intégrer les besoins du Bénéficiaire et le respect de l'environnement dans la réalisation des prestations,
- assurer le suivi de l'exploitation (opérationnel, contractuel et financier) et pouvoir rendre compte à tout instant au Bénéficiaire,
- suivre et gérer les demandes d'interventions du Bénéficiaire,
- gérer le suivi et l'optimisation des énergies et fluides,

- garantir une astreinte en dehors des horaires de présence sur site, 365 jours par an.
- Gros entretien / renouvellement des appareils,
- Réparation / remplacement des réseaux.

Les prestations en garantie totale P3 sont assorties d'une clause de transparence, sans clause d'intéressement.

L'offre devra obligatoirement être strictement conforme aux prescriptions du CCTP.

Les Annexes 1 à 3 chiffrant ou précisent les éléments quantitatifs, qualitatifs ou de référence donnés dans le présent CCTP.

## 1.2 Périmètre des prestations

### ➤ Périmètre technique

Dans le cas général, le périmètre des installations techniques relatif au génie climatique objets du marché couvre les ensembles suivants :

- Chauffage, ventilation mécanique contrôlée (simple flux ou double flux), centrale de traitement d'air et climatisation.

Le périmètre réellement pris en charge par le Prestataire peut différer selon les sites et est présenté :

- en annexe 1 : Caractéristiques techniques des installations à entretenir.
- en annexe 3 : Nomenclature des opérations d'entretien

Le Bénéficiaire attire l'attention du Prestataire sur le fait que les éléments de volumétrie figurant dans ces annexes sont donnés à titre strictement indicatif et ne sont pas exhaustifs. Ils seront à mettre à jour / fiabiliser par le Prestataire lors de sa phase de prise en charge.

Ces éléments permettent néanmoins au Prestataire d'apprécier la taille et les caractéristiques des installations et d'en déduire les contraintes de maintenance.

### ➤ Périmètre géographique

Les sites couverts par le présent CCTP sont présentés en annexe 1.

## 1.3. Interlocuteurs

Cf. CCAP

## 1.4. Plan de Prévention



### Délai de production du livrable :

Le titulaire adresse à l'organisme un Plan de Prévention, signé en 2 exemplaires, ***dans les 10 jours après la notification du marché.***

Le Dossier Technique Amiante du site sera communiqué au titulaire du marché.

## 1.5. Moyens mis en œuvre

Pour réaliser sa mission, le titulaire proposera des solutions d'organisation optimisant les ressources humaines et matérielles.

Le Prestataire s'engage à respecter les plans de prévention, les règlements intérieurs et de sécurité propres aux sites.

Tout document relatif à la sécurité (règlement intérieur, DIUO, ...) sera transmis au Prestataire au démarrage du marché.

Le Prestataire s'engage à se conformer à toutes les dispositions, notamment réglementaires et législatives, qui s'appliquent ou s'appliqueront à sa profession ainsi qu'à l'ensemble des prestations associées à ses engagements contractuels.

Le Prestataire s'engage à ce que ses agents intervenants disposent des habilitations nécessaires dans le cadre de l'exercice de leur fonction.

Compte tenu de la nécessité d'assurer en permanence et dans les meilleures conditions la continuité de service, le titulaire s'engage à mettre en place les moyens minima suivants :

#### **1.5.1. Moyens en personnel**

✓ Le personnel d'entretien qualifié en nombre suffisant pour assurer la surveillance/conduite, l'entretien, le nettoyage ; Ce personnel doit être parfaitement compétent dans les spécialités requises pour assurer le respect des délais et la qualité des prestations qui pourront lui être confiées dans le cadre du présent contrat.

➤ Le titulaire, communiquera les noms et curriculum vitae des personnels affectés à l'exécution du présent contrat.

➤ Le personnel d'intervention sera obligatoirement de formation frigoriste avec une expérience, dûment justifiée sur des systèmes à volume de réfrigérant variable.

✓ Un responsable local ayant la capacité pour prendre toute décision concernant le fonctionnement et l'exécution de la mission ;

✓ Un personnel apte à exécuter des travaux d'entretien demandés par l'organisme.

Le titulaire assurera une maîtrise efficace dont l'action s'étendra sur les points suivants :

✓ Respect des horaires ;

✓ Surveillance du personnel et respect des consignes de travail ;

✓ Prise de contact avec l'organisme, une fois par semaine au minimum, par le responsable local ;

✓ Réunion technique mensuelle à l'initiative du Titulaire pour vérification contradictoire des interventions, bilan des consommations et des économies d'énergie, examen du planning des travaux du personnel, examen du calendrier d'entretien ; A l'issue de cette réunion, le titulaire établira un compte rendu ;

✓ Respect des dispositions législatives, réglementaires et de sécurité ;

✓ Formation de son personnel aux tâches requises par la mission.

#### **1.5.2. Moyens en matériel**

De façon générale, le Prestataire fournit et entretient à sa charge l'ensemble des moyens et équipements (outillage à main, appareils de mesure et de contrôle, nacelles, solutions PTI...) nécessaires à l'exécution des prestations.

Le Prestataire veillera à ce que son personnel soit formé à l'utilisation de ce matériel qui doit être entretenu, vérifié et étalonné autant que de besoin

Dans le cas où des outillages spéciaux sont fournis par le constructeur, ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci.

Le titulaire disposera :

- ✓ De l'outillage nécessaire à l'exécution de sa mission ;
- ✓ Les équipements de protection individuelle et sécurité d'usage normal dans la profession ;
- ✓ Les appareils de mesure (thermomètre, hygromètre, enregistreur, multimètre, etc.....) ;
- ✓ Du petit matériel indispensable aux opérations de dépannage, remplacement, nettoyage ;
- ✓ Du petit consommable de maintenance (huiles, graisses, pâtes, lubrifiants, produits désinfectants, bactéricides, virucides, filtres, courroies, joints, petite visserie etc... voyants, chiffons, etc.....).

Cette liste n'est pas limitative, le titulaire gardant l'initiative et la responsabilité du choix des matériels qu'il utilisera.

### **1.5.3. Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)**

Le Prestataire, disposera d'un système informatisé de GMAO afin de centraliser les informations de maintenance, et plus généralement de gestion d'interventions et des différentes informations nécessaires au bon déroulement des prestations, tout en assurant la visibilité et le suivi des missions effectuées.

## **ARTICLE 2. INSTALLATIONS ET OUVRAGES PRIS EN CHARGE**

### **2.1. Dispositions générales**

Le titulaire est réputé être parfaitement informé et avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments et des contraintes dues à leur destination,
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer l'exploitation et la maintenance,
- des conditions d'alimentation en énergie, électricité et eau,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des bâtiments.

### **2.2. Consistance des installations**

Le détail du matériel installé, dont le titulaire doit assurer la conduite et la maintenance, est décrit dans l'Annexe 1 au présent CCTP.

Lors de la première période d'exécution du marché, le titulaire dressera l'inventaire des équipements thermiques en fonction de l'existant.

**Délai de production du livrable :**

Cet état des installations sera établi **dans les trois mois après la notification du marché** et remis par le titulaire au Responsable du Service Interventions Logistiques de l'organisme ou son représentant.

Pour la réalisation de l'inventaire, le titulaire effectue les vérifications et mises à jour de façon détaillée de :

- ✓ La liste du matériel présent sur site : une « fiche matériel » sera établie pour chaque équipement indiquant pour chaque appareil : le modèle, marque, référence, numéro de série, quantité, description succincte, la puissance, les dimensions et l'emplacement où il se trouve (site, étage, pièce ou zone).
- ✓ Les consignes particulières pour une bonne conduite et un bon entretien des installations seront annexées au procès-verbal sur l'état des équipements.
- ✓ L'état de vétusté du matériel présent sur site, comprenant une estimation à court (1-2 ans), moyen (3-5 ans), long (10 ans et +) terme de l'espérance de vie de ce matériel.
- ✓ Le synoptique de l'installation (création si nécessaire sur support informatique et affichage sur site, voir Article 12 Documents d'exploitation).
- ✓ La mise à jour ou création des documents exigés à l'Article 12 Documents d'exploitation à la charge du titulaire.
- ✓ Le relevé des non-conformités des installations au regard des législations en vigueur.
- ✓ Un plan de renouvellement annuel des matériels en fin de vie.
- ✓ Une mise en évidence des points faibles des installations.
- ✓ Des propositions sur des points de surveillance particuliers selon les équipements, et sur un programme de travaux nécessaires pour pallier les éventuelles défaillances du matériel et anticiper les actions correctives.

L'inobservation de ces consignes engagerait la responsabilité du titulaire en cas d'accident.

Sous réserve de la responsabilité décennale ou biennale (art. 2270 du Code Civil), le titulaire ne pourra plus faire état de difficultés pouvant provenir de la qualité du matériel ou de l'exécution des ouvrages.

En aucun cas, cet état des lieux ne pourra être utilisé pour remettre en cause les conditions de prix consenties au marché.

### **ARTICLE 3. NORMES APPLICABLES AU MARCHE**

D'une façon générale, les prestations d'exploitation et de maintenance préventive et corrective des installations de génie climatique des sites de la CPAM du VAL d'OISE devront répondre aux Règles de l'Art et seront conformes aux Normes et Réglementation en vigueur :

- ✓ Aux Lois, Décrets, Arrêtés et Circulaires Ministérielles ;
- ✓ Aux dernières Normes françaises de l'Association Française de Normalisation (AFNOR) ;
- ✓ A la réglementation « Handicapés » ;
- ✓ Aux prescriptions du code du travail concernant l'hygiène et la sécurité ;



- ✓ Au règlement Sanitaire Départemental ;
- ✓ A la nouvelle réglementation acoustique (NRA) : niveaux de bruits des appareils et niveau de bruit transmis.

Les textes de base énoncés ne présentent pas un caractère limitatif. Ils constituent un rappel des documents applicables à l'installation.

#### **ARTICLE 4. CONDITIONS D'AMBIANCE**

Le titulaire assurera les conditions techniques de chauffage, de climatisation et de ventilation figurant à l'Annexe 4 du CCTP.

En vue d'assurer un contrôle permanent des températures contractuelles, des appareils enregistreurs seront installés aux frais de l'exploitant dans certains locaux à convenir entre les parties et notamment dans les pièces ou lieux où des réclamations auront été enregistrées.

Ces appareils enregistreurs seront posés et les conditions d'ambiance seront relevées suivant les règlements de la Chambre Syndicale des Entreprises du Génie Climatique qui en précise leurs emplacements, les conditions d'occupation, la fermeture des portes et des fenêtres, etc...

#### **ARTICLE 5. DISTRIBUTION D'EAU CHAUDE**

Sans objet

#### **ARTICLE 6. ETENDUE DE LA MAINTENANCE**

Celle-ci comprend la totalité des installations et équipements décrits à l'Annexe 1 du CCTP.

#### **ARTICLE 7 ORIGINE ET LIMITES DE LA MAINTENANCE**

Concernant les gammes de maintenance à produire, le Bénéficiaire impose des actions et fréquences minimales présentées en annexe 3 : Nomenclature des opérations d'entretien.

Ces actions et fréquences minimales sont à adapter, compléter et / ou renforcer par le Prestataire en tant que de besoin :

- conformément aux réglementations en vigueur et aux règles de l'art,
- suivant les instructions des fabricants et constructeurs,
- en fonction des exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d'exploitation particulières, ...),
- en tenant compte de l'expérience acquise.

Toute évolution doit faire l'objet d'une information auprès du Bénéficiaire pour validation.

#### **ARTICLE 8. PRESTATIONS D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE P2**

##### **8 – 1 . Obligations du titulaire**

##### **8.1.1. Objectifs**

Le titulaire est responsable de la conduite et de la maintenance des installations qui lui sont confiées.

Ses objectifs en matière de résultat sont les suivants :

- ✓ Assurer les conditions de température prescrites par l'organisme ;
- ✓ Garantir la disponibilité des installations ;
- ✓ Assurer un fonctionnement optimisé des installations ;
- ✓ Assurer la pérennité des équipements ;
- ✓ Respecter les périodes de fonctionnement définies par l'organisme.

Le titulaire doit, sous sa seule responsabilité maintenir en parfait état de marche l'ensemble des matériels thermiques, aérauliques, frigorifiques, hydrauliques, électriques, électroniques, composant les installations précitées, tels que définis au présent marché d'entretien et d'exploitation dans le cadre de ses obligations.

Il se conformera aux conditions des notices d'entretien des fournisseurs de ces matériels remises ainsi que l'ensemble des plans et schémas lors de la notification du marché.

Il est précisé que les prestations comprennent la fourniture de tous les ingrédients d'entretien, ainsi que toutes les fournitures suivantes : huile, graisse, détergent, fluide frigorigène, éléments et produits filtrants (y compris filtres d'air), lampes de signalisation, courroies de transmission, manchettes souples, tous joints, pulvérisateurs, gicleurs, cartouches filtrantes, etc., en plus toutes autres fournitures d'entretien.

#### **8.1.2. Evaluation**

Les résultats et donc la qualité de la maintenance et de la conduite des installations, sont évalués par :

- Le respect des températures définies en annexe 4 ;
- Les mesures des différents paramètres caractérisant la performance et le rendement des installations ;
- Les délais d'intervention pour le diagnostic et le dépannage des matériels défectueux et ensuite la durée de réparation définitive.

Les spécifications générales relatives à chaque type d'installation sont données ci-dessous. Des spécifications plus détaillées sont données en annexes.

#### **8.1.3. Equipements thermiques**

- Respect des paramètres de fonctionnement, températures, hygrométries, pressions, débits, renouvellement d'air, dans les différents locaux ;
- Bon fonctionnement des appareils (groupes de froid, régulations, registres de réglage, etc...), réparation des fuites sur tous types de tuyauterie, canalisations, gaines ;
- Entretien et réparation des calorifuges ;

#### **8.1.4. Electricité**

- Maintien en permanence de l'alimentation électrique nécessaire aux installations dont il a la charge (seules sont admises les restrictions pendant les périodes de coupure EDF) ;
- Bon fonctionnement des équipements.

#### **8.1.5. Nettoyage des locaux techniques**

Dans le cadre de la mission forfaitaire, l'objectif est d'assurer la propreté des locaux techniques dont le titulaire assure la maintenance.

#### **8.1.6. Assistance technique**

Dans le cadre de sa mission forfaitaire de conduite et de maintenance préventive, le titulaire a à sa charge et pour obligation :

- ✓ D'informer l'organisme de tous les incidents ou risques potentiels d'incidents, dès qu'il peut les déceler, risquant d'entraîner une dégradation des installations, du service ou un danger pour les biens ou les personnes ;
- ✓ D'assister l'organisme lors de visites de contrôle réglementaire en mettant à sa disposition le personnel compétent et les appareils de mesure nécessaires ;
- ✓ D'assurer les contrôles et essais périodiques des installations et les essais de sécurité en collaboration avec le responsable technique (ou son représentant) ;
- ✓ D'informer l'organisme de toute anomalie qui pourrait occasionner un fonctionnement non optimisé des installations ;
- ✓ De proposer des solutions techniques permettant d'améliorer les performances des installations ou de diminuer les temps d'indisponibilité.

Les services techniques du titulaire se tiendront à la disposition de l'organisme pour le conseiller et lui suggérer les modifications, remplacements ou améliorations, qui lui sembleraient nécessaires ou souhaitables, tant pour assurer une meilleure répartition de la chaleur / du rafraîchissement, que pour réaliser des économies d'énergie.

#### **8.1.7. Service Interventions Logistiques de la CPAM du Val d'Oise**

Pour l'organisme, le marché sera suivi par le Service Interventions Logistiques. Tous les problèmes concernant la surveillance, la conduite, la maintenance et l'entretien des installations techniques, sont de la compétence et de la responsabilité du titulaire.

Dans ce cadre et sans que cela puisse en aucune façon dégager le titulaire de ses obligations et de sa responsabilité, le Service Interventions Logistiques de l'organisme pourra :

- Contrôler la bonne exécution des prestations ;
- Transmettre au titulaire les observations quotidiennes des utilisateurs ainsi que toutes informations en provenance de ceux-ci et pouvant influencer sur les conditions d'exécution de sa mission ;
- Procéder à des campagnes planifiées ou non de vérification des installations, éventuellement par un organisme habilité, en présence du responsable du titulaire ;
- Représenter techniquement les utilisateurs auprès du titulaire ;
- Informer le titulaire des règles et dispositions diverses en matière d'organisation et de sécurité liées, à des modifications temporaires ou définitives des conditions d'exploitation.

### **8-2. Obligations de l'organisme**

#### **8.2.1. Clos & Couvert – Mise en conformité – Assurances – Contrôles**

L'organisme maintient clos et couverts et en bon état les locaux mis à la disposition du titulaire conformément aux règlements d'hygiène, de sécurité et de police d'assurance. L'étanchéité à l'air et à l'eau des bâtiments sera conforme aux règles de l'art.

L'organisme doit rendre, à ses frais, les installations conformes à la législation ou réglementation en vigueur.

L'organisme prend à sa charge les contrôles et les visites légales et réglementaires des installations, sous forme ponctuelle ou par contrat périodique.

### **8.2.2. Fluides et Consommations d'énergie**

L'organisme assure à ses frais toutes les prestations et fournitures qui ne sont pas à la charge du titulaire et qui sont nécessaires à la bonne marche de l'installation, notamment l'eau et l'électricité en locaux techniques,. L'entretien des appareils d'éclairage, de détection et de lutte contre l'incendie, du matériel dédié à la Gestion Technique Centralisée et au contrôle d'accès, de l'installation de plomberie et de production d'eau chaude sanitaire sont à la charge de l'organisme.

## **8 – 3. Conduite des installations**

### **8.3.1. Généralités**

Le Prestataire assure la conduite et la surveillance des équipements relevant de son périmètre afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur conformité au regard de la réglementation en vigueur.

A cet égard, le Prestataire assure les missions suivantes via les moyens de gestion mis à sa disposition:

- surveiller l'état des équipements (bruit, vibration, fuite, ...),
- vérifier les paramètres de fonctionnement des équipements,
- suivre la capacité des installations par rapport à leur niveau d'utilisation et analyser les éventuels écarts,
- assurer les consignations et déconsignations nécessaires à la réalisation des prestations,
- sur demande du Bénéficiaire, indiquer les possibilités de branchement d'une nouvelle installation via les relevés sur des réseaux électriques, de CVC et de plomberie,
- identifier et chiffrer les pistes d'amélioration,
- assurer la gestion et l'exploitation de l'ensemble des réseaux (hydrauliques, CVC, gaz...) ainsi que l'analyse des dysfonctionnements et des perturbations.

### **Fourniture des consommables, petites fournitures et pièces de rechange/Gestion du stock**

Pendant toute la durée du marché, le Prestataire est responsable du référencement, de la constitution et de l'approvisionnement du stock de l'ensemble des consommables, pièces d'usure et pièces de rechange nécessaires à l'exécution des prestations.

Ce stock est à constituer et approvisionner de pièces stratégiques afin de limiter au maximum les temps d'indisponibilités des installations et/ou de leurs composants.

Le Prestataire ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultats sur la disponibilité des installations.

Les pièces de rechange de remplacement sont conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé au Bénéficiaire.

Le Prestataire veille que les produits qu'il emploie soient reconnus pour leur faible impact sur l'environnement (Ecolabel, ...) et permettent de limiter les consommations énergétiques.

Le Prestataire fournit, dans le cadre de ses rapports d'activité annuel, un tableau de bord détaillé de l'ensemble des pièces changées / installées (y compris  $\leq 150$  euros TTC) sur la période écoulée (nature, montant...).

En cas de constat d'un nombre croissant de pièces à remplacer identiques avec des causes semblables, le Prestataire alerte le Bénéficiaire. Ce constat n'exonère en aucun cas le Prestataire de procéder aux remplacements des pièces pour assurer le bon fonctionnement des installations.

Le titulaire assure la climatisation (modes chaud et froid) des locaux concernés en toutes saisons. Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue sur ordre d'intervention donné par l'organisme. Les conditions à assurer sont détaillées en Annexe 4.

Le titulaire tiendra compte des délais de passage d'un régime à l'autre et du délai de mise en température notamment pour le passage du régime de repos au régime normal. Ces temps seront à minimiser en fonction des performances des installations.

Les températures seront mesurées suivant la méthode définie par la réglementation en vigueur.

Dans le but de rendre aussi uniforme que possible la température des différents locaux et de minimiser la consommation d'énergie, le titulaire assure la vérification et l'équilibrage des installations ainsi que le contrôle et le réglage des systèmes de régulation.

La conduite des installations inclut la surveillance et le réglage des différents matériels ainsi que leur nettoyage et leur entretien courant. Le maintien en état de propreté des locaux mis à la disposition du titulaire est aussi à la charge de celui-ci.

### **8.3.2. Conditions techniques du chauffage des locaux**

Le titulaire doit maintenir de jour, dans des locaux chauffés en régime d'occupation, tant que la température extérieure ne sera pas inférieure à la température extérieure de base, les températures intérieures précisées dans l'Annexe 4 - Eléments contractuels.

Les horaires du régime d'occupation sont de 7h00 à 20h00.

En régime d'inoccupation, les températures pourront être ramenées à des valeurs inférieures (en hiver). Ces conditions peuvent être modifiées, en cours de contrat, à la demande de l'organisme au maximum de 5° C.

Les températures sont mesurées conformément à la réglementation en vigueur.

Lorsqu'un local ou groupe de locaux est inoccupé temporairement, le titulaire doit, si l'organisme lui en fait la demande, et sous réserve que les caractéristiques de l'installation le permettent, y maintenir un régime d'entretien au cours duquel les températures intérieures correspondent à la sécurité contre le gel des installations et/ou au maintien en bon état des locaux.

Dans le cas où la température extérieure s'abaisserait au-dessous de la température extérieure de base, le titulaire assurera le meilleur chauffage compatible avec la puissance des installations et leur sécurité de marche.

L'exercice est la période continue d'un an dont la date de début est fixée à compter de la date de prise en charge des installations.

Le titulaire doit être en mesure de mettre en route ou d'arrêter le chauffage des locaux dans les vingt-quatre heures suivant la demande de l'organisme pendant une période fixée contractuellement. Cette période est appelée "saison de chauffage", elle est indiquée dans l'Annexe 4 - Eléments contractuels.

Pendant la saison de chauffage, les dates de mise en route et d'arrêt du chauffage sont fixées par écrit par l'organisme.

En dehors de la saison de chauffage, le titulaire n'est pas tenu d'assurer le chauffage des locaux. Toute demande de fourniture de chaleur sera soumise à l'accord préalable du titulaire.

### 8.3.3. Conditions techniques de la ventilation des locaux

Le titulaire maintient en permanence la ventilation mécanique contrôlée de tous les sanitaires et locaux de travail. Il est responsable du maintien de l'équilibrage des réseaux et des débits d'extraction précisés dans l'Annexe 1 - Eléments contractuels.

Le titulaire assure, en régime d'occupation dans tous les locaux équipés d'une installation d'introduction d'air neuf, les débits de renouvellement d'air précisés dans l'Annexe 4 - Eléments contractuels.

## 8 - 4 . Maintenance Préventive

La norme NF EN 13306 X60-319 rappelle les définitions :

- ✓ De la maintenance préventive, systématique et conditionnelle,
- ✓ De la maintenance corrective.

Dans le cadre de la maintenance préventive, le titulaire procède à des visites régulières.

Le nombre de ces visites effectuées par an est à adapter à la nature des installations. La périodicité des interventions indiquée en Annexe 3 – Nomenclature des opérations d'entretien, constitue un minimum contractuel à réaliser.

### 8.4.1. Calendrier des visites

Il est établi en fonction de la périodicité de chaque tâche de maintenance préventive et des obligations de conduite des installations. Les visites ainsi programmées constituent un minimum à réaliser qui sera complété à chaque fois que le titulaire le jugera nécessaire pour atteindre ses objectifs de résultat. Il définit la semaine d'intervention et le type de cette intervention.

Il sera à respecter scrupuleusement par le titulaire. Ce planning pourra être modifié à tout moment par l'organisme, sous réserve d'en informer le titulaire 10 jours à l'avance.

Voir article 11 - 1 . Organisation de la maintenance préventive.

### 8.4.2. Opérations de maintenance préventive

Au cours de ces visites, sont effectuées, conformément aux spécifications techniques particulières précisées en annexe, les opérations suivantes :

- Contrôles et essais du bon état technique et du bon fonctionnement des installations ;
- Ouverture des détendeurs, surchauffe/sous-refroidissement, températures de soufflage, valeurs des thermistances et capteurs de pression, sécurité, etc...
- Surveillance périodique des diverses canalisations des installations ;
- Recherches de fuite dans les groupes extérieurs ;
- Contrôle de l'étanchéité des réseaux frigorifiques avec établissement des fiches d'intervention conformément :
  - ✓ Aux dispositions de l'arrêté du 7 mai 2007 relatif au contrôle d'étanchéité des éléments assurant le confinement des fluides frigorigènes utilisés dans les équipements frigorifiques et climatiques,
  - ✓ Au règlement F-gaz ;
- Réglage des paramètres de fonctionnement ;
- Maintien de l'équilibrage des réseaux et vérification des régulations ;
- Petit entretien périodique ;
- Menues réparations et petites fournitures ;

- Mise à jour de l'inventaire du matériel installé ;
- Nettoyage des filtres et des équipements intérieurs ;(lavage et désinfection de certains filtres notamment) ;
- Nettoyage des échangeurs extérieurs ;
- Remplacement des filtres consommables ;
- Contrôle des connexions électriques ;
- Entretien des compteurs (eau, énergie thermique...) ;
- Renouvellement des consommables prédéfinis (tous les types de filtres notamment) ;
- Contrôle des comburants, de tous fluides et gaz caloporteurs et frigorigènes nécessaires au fonctionnement de l'installation;
- Recharge de gaz frigorigène de toute nature (R 134A, R 407C, R 410,...) dans l'installation ;
- Tenue à jour des documents et établissement du compte rendu de visite et renseignement du Registre de Sécurité

En cas de complément, récupération, remplacement de gaz, le titulaire devra obligatoirement fournir un document indiquant la nature, la quantité de gaz ainsi que la raison de la manipulation. Il sera procédé à un désembouage des réseaux (pour les PAC à eau), une fois par période de contrat.

## 8 - 5. Maintenance Curative

Dans le cadre de la maintenance curative, le titulaire intervient, à la demande de l'organisme ou automatiquement sur télétransmission d'une alarme technique, pour effectuer les dépannages urgents, remplacer ou réparer les pièces usées ou défectueuses, plus généralement, pour rétablir ou maintenir un bon état de fonctionnement des installations conformément aux objectifs de résultat contractuels.

Cette demande est formulée par téléphone avec envoi ultérieur d'un courriel de régularisation avec un ticket MAID joint. Un numéro de téléphone et une adresse de messagerie seront à communiquer par le titulaire. (Se reporter à l'Article 11 - 3 . Organisation de la maintenance corrective).

### 8.5.1. Compte-rendu d'intervention

Durant les heures ouvrables, la fin de l'intervention de maintenance curative fera l'objet d'un point de situation par téléphone à minima.

Un compte rendu pour chaque intervention de maintenance (préventive ou curative) devra être intégré dans le logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) du Prestataire.

L'action de signaler la fin d'intervention fait partie intégrante de la prestation de maintenance curative. ***Ce compte rendu devra préciser notamment la gravité du désordre, et dans le cas d'un dépannage provisoire, les possibilités et délais de remise en service normal ainsi que les risques ultérieurs de nouveau désordre.***

L'organisme ainsi informé délivre au titulaire un bon de commande régularisant les travaux déjà exécutés et notifiant les décisions qu'il prend quant aux travaux complémentaires qui restent à exécuter. Le titulaire est alors dégagé de la responsabilité d'obtention des résultats contractuels pendant le délai d'intervention correspondant à ces travaux.

(Se reporter à l'Article 12 - Documents d'exploitations)

### 8.5.2. Maintien des conditions ambiantes

Tant que dure une intervention de dépannage, le titulaire assure au mieux les objectifs compatibles avec la puissance des installations qui restent en œuvre et leur sécurité de fonctionnement. Pour ce faire, le titulaire aura les capacités de mettre à disposition de l'organisme sous 24h00, **au moins 8 climatiseurs portables de puissance frigorifique : 2500 W et 10 convecteurs électriques de puissance 750 W.**

Tout problème sur une installation sera signalé localement par un panneau d'information "matériel défectueux".

### 8.5.3. Dépannages hors forfait

Les prestations hors forfait comprennent, à la demande de l'organisme :

- Les travaux d'équipement, de modification ou de restructuration des installations confiées au titulaire,
- Les travaux éventuels de mise en conformité avec les règlements applicables,
- Les interventions consécutives à un acte de malveillance,

Le titulaire formule ses propositions de travaux ou de prestations hors forfait de manière détaillée (listes descriptives de travaux, de fournitures, temps d'intervention et d'immobilisation, coût).

En aucun cas, le titulaire n'a l'exclusivité de ces prestations, l'organisme se réservant le droit de procéder lui-même ou de faire procéder à ces travaux ou prestations par l'entreprise de son choix. Les prestations hors du champ de la maintenance P3 seront exécutées au fur et à mesure de la survenance du besoin par l'émission de bons de commande. Elles seront rémunérées par l'application des prix unitaires figurant au devis produit par le titulaire.

Les travaux d'amélioration proposés par le titulaire feront l'objet d'un devis établi par le titulaire et soumis à la validation préalable de la CPAM du Val d'Oise qui se réserve le droit de ne pas y donner suite.

### 8.5.4. Astreinte

Un service d'astreinte est assuré par le titulaire **24h/24, 365 jours par an.**

En période d'astreinte le Prestataire met en place un numéro unique d'astreinte permettant la réception des appels / demandes d'astreinte.

A réception d'un appel / demande d'astreinte, le Prestataire :

- dépêche une équipe d'astreinte connaissant le site selon les délais précisés ci-dessous :
  - o Intervention sur un site sensible : 2 heures,
  - o Intervention urgente (cf. question précédente) : 2 heures,
  - o Autres cas : 8 heures.
- prend les mesures conservatoires qui s'imposent,
- réalise un compte-rendu détaillé de son intervention et le communique au Bénéficiaire.

Dans les cas graves (par ex. panne importante de chaudière), le Prestataire remet son compte-rendu immédiatement après son intervention et s'engage sur un délai de remise en état.

Si les mesures de remise en état relèvent de prestations hors forfait, le Prestataire transmet dans les plus brefs délais un devis au Bénéficiaire sur la base du taux horaire prévu au bordereau des prix.



## 8 - 6. Travaux

### 8.6.1. Travaux de maintenance

Toutes les interventions seront planifiées avec l'organisme et nécessiteront ***un planning d'intervention de l'entreprise titulaire soumis à l'approbation de l'organisme au moins 48 heures avant toutes opérations.***

La période d'exécution des Prestations de maintenance se font selon les modalités définies à l'Article 11 – Modalités d'exécution des prestations du présent CCTP. Toutefois, les horaires pourront être modifiés en cas de nécessité. Le délai de démarrage de ces prestations est de 48 heures majorées éventuellement des délais d'approvisionnement de fournitures spécifiques.

Les travaux qui ne présentent pas un caractère d'urgence et qui sont occasionnels feront l'objet d'un devis préalable établi sur les bases de prix définies au présent contrat (avec détail des parts fourniture et main d'œuvre).

Le devis mentionne obligatoirement : le numéro d'affaire ou de MAID communiqué par le Service Interventions Logistiques, le délai de commande des matériaux, le délai d'exécution (hors délai de commande des matériaux et matériels).

Les travaux seront déclenchés au moyen d'un bon de commande sur lequel seront inscrits la nature des travaux à exécuter et la date de mise à disposition de l'installation.

Avant le commencement des travaux, le titulaire doit étudier et faire par à l'organisme des éventuelles difficultés d'exécution ou déterminer les différentes phases d'intervention.

#### **Délai de production devis**

En l'absence d'indication de délai dans la demande, le titulaire adresse au Service Interventions Logistiques un devis par courriel avec demande d'accusé de réception, dans un délai de 8 jours ouvrables à compter de l'accusé de réception de la demande.

#### **Délai de réalisation des travaux**

La date indiquée comme délai de réalisation des prestations est celle de la réception définie dans la commande. Ce délai est de rigueur. Tout événement susceptible d'entraîner un retard sur la date de livraison sera porté à la connaissance de l'organisme.

### 8.6.2. Travaux sur installations (à titre accessoire)

Les travaux de modification des installations de chauffage / climatisation / ventilation ou de réhabilitation des locaux sont intégrés à titre accessoire dans l'objet du présent marché.

La réalisation de ces travaux donnera lieu à un Ordre de Service. Aucun travaux de modification des installations ne peut être réalisé à la seule initiative du Titulaire.

### 8.6.3. - Travaux non exécutés par le Titulaire ou sous sa maîtrise

Dans le cas où l'organisme serait amené à faire exécuter des travaux par un autre intervenant, il informera le titulaire de la nature de ces travaux et des délais de réalisation. Il étudiera avec le présent titulaire les conséquences sur l'exploitation et les mesures à prendre pour assurer la continuité de la mission pendant les travaux.

## **ARTICLE 9. PRESTATIONS DE GROS ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE AU TITRE DU P3**

### **9 – 1. Généralités**

Les prestations P3 comprennent l'obligation pour le titulaire de réparer ou remplacer, à l'identique ou à fonction identique tous les matériels défectueux ou partie du matériel entrant dans le périmètre défini à l'article 1, de façon à maintenir l'installation en bon état de marche continue.

Cette garantie s'applique à l'ensemble des installations thermiques à l'exclusion du Génie Civil, et/ou locaux techniques, qui n'entrent pas dans le cadre de cette garantie. De même que tous travaux de fouille, remblais, réfection d'espaces verts.

La recherche de fuite et la réparation des réseaux sont à la charge du titulaire.

En outre, le titulaire fournira le personnel et le matériel nécessaire aux travaux d'entretien et de remise en état quels qu'ils soient et que la cause de détérioration soit accidentelle ou due à l'usure normale, afin que les installations thermiques soient en bon état de conservation pendant toute la durée du marché.

Elle implique pour le titulaire les obligations de résultats ci-après :

- Garantir la permanence de fonctionnement et les performances des installations ;
- Assurer en permanence par surveillance et contrôle les rendements des matériels et la fiabilité des régulations des installations.

Le titulaire est en conséquence tenu d'intervenir sur ces matériels, par des réparations, remplacements ou renouvellements immédiats en cas de nécessité ou préventifs, des matériels défectueux ou risquant de l'être, de manière à répondre à tout moment et sans aucune défaillance à l'obligation de continuité du service, au maintien et même à l'aménagement des performances des installations qu'il exploite.

A ce titre le titulaire :

- Est tenu de procéder à des remplacements ou réparations, ainsi qu'à la mise en route des installations, dans les plus courts délais d'exécution.
- Il ne saurait, en particulier se prévaloir d'un retard quelconque, dans la livraison d'un matériel,
- Reconnaît que les redevances afférentes à la garantie totale sont suffisantes pour lui permettre d'assurer cette charge.

Si à l'occasion des travaux de renouvellement, le titulaire se trouve amené à remplacer dans son ensemble un matériel important, il doit en aviser préalablement l'organisme, afin de lui permettre d'examiner l'intérêt qu'il pourrait y avoir, compte tenu de l'évolution de la technique, de mettre en œuvre une solution mieux adaptée à la poursuite de l'exploitation, non seulement jusqu'à la fin du marché, mais également au-delà de la date de son expiration.

Le titulaire conseille également à cette occasion l'organisme pour toutes les applications concernant les économies d'énergie et/ou les techniques nouvelles.

En fonction des solutions adoptées, l'organisme pourra, soit participer aux dépenses de renouvellement, soit convenir avec le titulaire d'un aménagement de redevances. L'accord sera concrétisé par un avenant.

Restent à la charge de l'organisme, au titre de la garantie totale, les conséquences des cas de force majeure et celles résultant d'une cause extérieure à l'installation, ainsi que tous les dommages réputés couverts par l'assurance de l'organisme.

Le titulaire est réputé connaître parfaitement les ouvrages pris en charge. En conséquence, dans le cadre de la garantie totale, il renonce à faire état de difficultés provenant de la qualité du matériel ou de l'exécution des travaux.

A cet effet, l'organisme délègue au titulaire, tout droit de recours qu'il pourrait détenir à l'encontre des installateurs et fournisseurs de matériels.

Dans le cadre d'installation sous garantie de celui qui l'a réalisée, l'organisme pourra éventuellement déléguer au titulaire, tout droit de recours découlant de cette garantie.

Enfin, tous les travaux effectués au titre du Gros Entretien comprennent implicitement la remise en état (propreté des locaux, réfection des abords, réparation des dégradations) des locaux, installations ou abords non concernés par les travaux mais ayant subi des dégradations inhérentes à la réalisation de ces travaux.

Nota : Il est expressément convenu qu'en aucun cas la garantie totale n'a pour objet de se substituer à la garantie légale des constructeurs telle que définie par les articles 1792 et suivants et 2270 du Code Civil.

## 9 – 2. Gestion du compte P3

Cf. CCAP

Le **nombre d'heures** imputées sur les opérations de travaux P3 devra être justifié et consigné sur les bordereaux de travaux, consultables à tout moment par l'organisme.

## ARTICLE 10. ETENDUE DE LA GARANTIE TOTALE

Cf. CCAP.

## ARTICLE 11. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 11 - 1. Organisation de la maintenance préventive

La maintenance préventive sera réalisée selon les dispositions figurant aux annexes du présent CCTP, et suite à l'inventaire de l'état de l'existant que le titulaire aura dressé lors de la reconnaissance du site.

Le titulaire adresse, pour accord, au Service Interventions Logistiques un planning annuel de maintenance préventive sous format Excel (document lisible et exploitable).



#### Délai de production du livrable :

- **1ère année d'exécution** : dans le mois suivant la date d'effet du marché,
- **2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 4<sup>èmes</sup> années d'exécution** : un mois avant le début de chaque année civile.

Il sera établi en fonction de la périodicité de chaque tâche de maintenance préventive et des obligations de conduite des installations. Les visites programmées constituent un minimum à réaliser qui sera complété à chaque fois que le titulaire le jugera nécessaire pour atteindre l'objectif de résultat. Il sera à respecter scrupuleusement par le titulaire.

Le **planning annuel prévisionnel de maintenance** pourra être modifié à tout moment par l'organisme sous réserve d'en informer le titulaire.

### Information du Département Logistique avant visite



#### **Confirmation intervention :**

➤ **Au moins une semaine avant la date de la visite.**

## **11 – 2. Fréquences minimales**

La fréquence minimale des visites de maintenance préventive est déterminée dans l'Annexe 3 du CCTP - Nomenclature des opérations d'entretien. Le planning annuel prévisionnel du titulaire permettra d'organiser des visites régulières.

La date des tests annuels obligatoires d'étanchéité des installations devra être fixée.



Le titulaire s'engage à signaler à l'organisme dans un délai de 48 heures suivant la visite, toute anomalie constatée (se reporter aux modalités définies à l'Article 12 – Documents d'exploitation).

Les certificats attestant de la bonne réalisation des tests devront être transmis **dans un délai de 8 jours** à compter de la réalisation du contrôle d'étanchéité à la CPAM du Val d'Oise.

## **11 - 3. Organisation de la maintenance corrective**

En raison de l'importance et de la complexité technique des installations l'exploitant s'engage à assurer les **dépannages** dans les conditions fixées ci-dessous. Le personnel intervenant a à ce titre une parfaite connaissance des installations sur lesquelles il est appelé à intervenir.

Les interventions de dépannage seront effectuées sur la demande du client, soit par mail, soit par un appel téléphonique confirmé par un mail.

L'organisme utilise **un logiciel de gestion interne « MAID » pour la gestion des dépannages.**

Une demande de dépannage se traduit par l'envoi d'un mail au titulaire du marché avec en pièce jointe le ticket MAID contenant les informations associées à la demande (numéro du MAID, lieu d'intervention, nature du problème, date d'échéance, ...).

Actuellement le logiciel MAID ne permet pas d'indiquer une date d'échéance identique à la date de création du ticket, de ce fait la date d'échéance mentionnée au ticket MAID sera considérée comme caduque et non opposable dès lors que le MAID fera état d'un dépannage « urgent ». Dans les autres cas, la date d'échéance correspond à la date limite pour la réalisation du dépannage.

Toute difficulté susceptible de compromettre la réalisation du dépannage dans le délai attendu par le pouvoir adjudicateur doit faire obligatoirement l'objet d'une justification par le titulaire

(investigation à approfondir, pièce indisponible, ...). Auquel cas le pouvoir adjudicateur est en droit de demander des preuves factuelles au regard de la justification donnée.

Un manquement à cette obligation de délai constitue un motif de résiliation aux torts du titulaire du marché.

**Le délai d'exécution** court à compter de l'envoi du mail. La date et l'heure d'envoi figurant sur l'applicatif mail de la CPAM faisant foi.

En cas de difficulté subie par le prestataire pouvant compromettre la lecture de ses mails (perte de réseau, problème informatique, salarié en grève, ...) celui-ci est tenu d'aviser dans les meilleurs délais et par tous les moyens le pouvoir adjudicateur. Faute de cela, toute perturbation non déclarée ne pourra être opposable suite à l'absence de traitement de dépannage.

## **11 – 4. Période d'intervention pour la maintenance**

### **11.4.1 Maintenance préventive**

Pendant les heures ouvrées jours fériés exclus :

- **Entre le lundi et le vendredi de 8h30 à 17h30.**

### **11.4.1 Maintenance corrective**

- **24h/24, 365 jours par an.**

## **11 – 5. Délais d'intervention sur le site**

### Définitions :

Délais d'intervention : défini comme étant le temps nécessaire pour dépêcher sur place du personnel qualifié selon le type d'intervention demandée.

Délai de réparation : défini comme le temps nécessaire pour remettre en service normal.

Pour les interventions de dépannage, l'entreprise titulaire du marché s'engage à intervenir dans les conditions suivantes :

### Intervention d'urgence :

Une demande est caractérisée d'urgente dans les cas suivants :

- mise en jeu de la sécurité des biens et des personnes
- risque d'interruption d'activité
- dysfonctionnement des installations

Le cas échéant, le Prestataire prend les mesures d'urgence qui s'imposent pour assurer le dépannage et intervient sous :

- mise en jeu de la sécurité des biens et des personnes : 2 heures,
- risque d'interruption d'activité : 2 heures,
- dysfonctionnement des installations : 2 heures.

Il est à noter qu'en dehors des jours et horaires d'ouverture des sites, les interventions d'urgence sont prises en charge dans le cadre de l'astreinte.

Les interventions d'urgence consécutives à :

- Une intervention étrangère au titulaire, notamment, dérèglement de matériels ou de points de consigne, etc...,
- Un manque d'électricité ou d'eau,
- Une intervention n'entrant pas dans le cadre de l'entretien,
- Une intervention afférente à des équipements non mentionnés à l'Annexe 1,

feront l'objet d'une facturation en régie sur attachements au tarif du titulaire, en vigueur au moment de l'intervention.

Le caractère d'urgence relève de l'appréciation de l'organisme et sera systématiquement indiqué lors de la demande d'intervention par mail via la mention « urgent », confirmée par MAID.

Période d'intervention : l'organisation du dépannage permettra **d'assurer 7 jours sur 7 et vingt-quatre heures sur vingt-quatre les interventions d'urgence.**



Le titulaire s'engage à assurer une astreinte capable de répondre aux délais suivants :

- **Délai d'intervention = 2heures**
- **Délai de réparation = 2 heures**

### Interventions non urgentes

Les interventions de dépannage non urgentes seront effectuées **5 jours sur 7, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30**



Le titulaire s'engage à assurer une astreinte capable de répondre aux délais suivants :

- **Délai d'intervention = 2 heures**
- **Délai de réparation = 3 heures**

Soit 5 heures à compter de l'appel téléphonique du Service Interventions Logistiques du pouvoir adjudicateur (confirmé par mail de 8h30 à 17h30, l'intervention demandée après 15h30 devra être exécutée le lendemain 10 heures au plus tard).

De plus, s'agissant d'immeubles en exploitation, les opérations de maintenance qui pourraient entraîner des perturbations dans les conditions de travail du personnel de l'organisme devront être effectuées en dehors des heures d'ouverture de l'établissement (7h00-19h00), **sans que l'entreprise puisse prétendre à un supplément de prix par rapport au montant accepté pour l'exécution du contrat.**

### Délai de remise en service :



En cas de panne d'une installation, le titulaire doit remettre en service l'installation **dans un délai de 2h00 à compter de l'arrivée sur le site**, y compris en cas de nécessité de remplacement de pièces comprises dans le présent contrat d'entretien.

**La redevance mentionnée à l'article 2 de l'Acte d'Engagement devra tenir compte de ces astreintes.**

En cas de non-respect des clauses du présent marché, le titulaire serait tenu pour responsable des désordres qui pourraient se produire dans les installations.

## 11 – 6. Accès aux installations des immeubles



Le titulaire devra prévenir du passage de son personnel le Service Interventions Logistiques pour la maintenance préventive ***au moins une semaine à l'avance et au minimum 48h00 avant la visite.***

Le personnel du prestataire a accès aux matériels ou équipements dans les limites suivantes :

**- Pendant les heures ouvrées 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi.**

Afin d'accéder aux différents sites, le titulaire sollicitera auprès du Service Interventions Logistiques de la CPAM du Val d'Oise un rendez-vous d'intervention.

Pour accéder à l'immeuble LE GALIEN, les techniciens du titulaire doivent se présenter impérativement au PC Sécurité de l'immeuble Les Marjoberts (situé juste en face) afin qu'un badge d'accès et les clés nécessaires à leurs interventions leur soient remis par l'agent de sécurité. A ce titre, ils complètent le registre des entrées/sorties.

Ce badge d'accès et les clés devront être restitués au PC Sécurité dès la fin de leurs interventions. Les techniciens devront de nouveau compléter le registre des entrées/sortie.

**- En dehors des heures ouvrées :**

Les techniciens du titulaire procéderont de la même manière qu'en heures ouvrées.

Afin d'accéder aux différents sites, le titulaire sollicitera auprès du Service Interventions Logistiques de la CPAM du Val d'Oise un rendez-vous d'intervention.

### **Particularités lié au site sis Immeuble Le Beloise – 2 Bd de l'Oise Cergy :**

S'agissant du site « Atelier de personnalisation des cartes Vitales » sis Immeuble Le Beloise – 2 Bd de l'Oise Cergy, les prestations, objet du présent marché, seront effectuées dans des locaux sécurisés, gardiennés 365 jours par an, 24 h sur 24.

***Le titulaire devra fournir, à la signature du marché, la liste nominative et exhaustive des employés, titulaires et suppléants, affectés sur le site qu'il devra tenir à jour durant la durée de celui-ci.***

Le site est divisé en trois zones :

- une zone administrative,
- une zone sécurisée de production,
- une zone de haute sécurité de stockage.

L'accès à la zone administrative s'effectuera par l'entrée du public à l'initiative du gardien sur présentation de la pièce d'identité du personnel pour comparaison à la liste des agents déposé. La circulation dans cette zone sera libre.

Les travaux dans les zones de production et de stockage s'effectueront en présence d'un agent du site désigné par le responsable de l'atelier qui procèdera à l'ouverture des issues en sa compagnie et qui assistera aux opérations visées par le présent marché.

La circulation dans la zone administrative ainsi que la salle réunion sera libre durant les heures d'occupation des locaux.

Chaque intervenant agréé devra, lors de la première intervention sur le site, approuver et signer un engagement de confidentialité sur ses connaissances de celui-ci après son passage.

## ARTICLE 12. DOCUMENTS D'EXPLOITATION

L'organisme met à la disposition du titulaire des plans, schémas, notices et documentations relatifs aux installations à entretenir. S'ils sont incomplets, le titulaire les mettra à jour puis les fera évoluer en fonction des modifications qu'il pourrait apporter sur les installations.

En fin de marché, le titulaire remettra la documentation technique des équipements à l'organisme.

Par ailleurs, le titulaire devra fournir et actualiser les documents d'exploitation et de maintenance listés ci-après.

Le titulaire devra créer ces documents et les soumettre à l'approbation de l'organisme. Il mettra en permanence à disposition de l'organisme l'ensemble des états, rapports d'entretien et de maintenance, dans les délais impartis, sous peine des pénalités énoncées.

En fin de mois, le Titulaire prend rendez-vous avec le responsable du suivi du contrat, pour lui remettre et commenter le ***rapport de synthèse mensuel*** et le ***rapport de gestion d'énergie***.

### 12 - 1 . Synoptique de l'installation

Le titulaire devra actualiser ou créer un synoptique de l'installation sur support informatique avec le logiciel AUTOCAD. Ce synoptique devra être affiché sur site.

### 12 - 2. Le carnet d'installation

Le titulaire devra assurer la tenue à jour du carnet de l'installation. En fin de visite d'entretien ou de dépannage, le titulaire devra indiquer sur le carnet d'installation toutes les opérations effectuées :

- La date, les heures d'arrivée et de départ du personnel,
- Le nom du technicien responsable de chaque intervention,
- Type de visite effectuée : mensuelle, trimestrielle, dépannage et n° de MAID s'y rapportant,
- Les opérations effectuées et travaux exécutés : sous forme de résumé,
- L'état de fonctionnement de l'installation,
- Les anomalies constatées,
- Les fiches d'essai et de mesure,
- Etablissement du compte-rendu et des observations faites suite aux réparations effectuées, sous forme de résumé,
- Enregistrement mensuel des quantités d'énergies consommées : relevés des compteurs, des enregistreurs éventuels,
- les documents évolutifs mis à jour ou créés lors de la première visite.



### 12 - 3. Registre de sécurité

Obligation est faite au titulaire ou à son personnel de renseigner le Registre de Sécurité de l'immeuble, conformément à la réglementation, en indiquant la nature de son activité, la date, le motif de son intervention, son nom et sa signature aux passages s'y rapportant :

➤ Chauffage, Ventilation Réfrigération, Conditionnement d'air Production de vapeur et d'eau chaude.

### 12 - 4. Bons d'intervention, rapports d'interventions, rapports de visites

Concernant plus spécifiquement la GMAO, le Prestataire doit d'une manière générale y renseigner et mettre à jour l'ensemble des informations relatives à ses interventions sur les installations dont il a la charge et notamment y faire figurer :

❖ Sous 24heures après l'exécution de l'intervention, les bons d'interventions comprenant-

- le numéro de MAID concerné,
- le(s) nom(s) du / des intervenant (s),
- l'heure du début et de fin d'intervention,
- la nécessité éventuelle d'une nouvelle intervention pour parfaite résolution de la panne (« OUI » si nouvelle intervention, « NON » si réparation définitive)
- un commentaire : facultatif.

Ex : MAID190327 MARTIN 15h20 17h45 pièce à commander.

❖ Sous 48heures après l'incident, le rapport d'intervention (maintenance corrective)

❖ Dans un délai de 48heures suivant la visite, le rapport de visite (maintenance préventive)

Il assure entre autres les missions suivantes dans l'outil :

- réceptionner et ordonnancer les Ordres de Service (OS) et valider leur prise en compte,
- renseigner la GMAO à l'issue des interventions réalisées (interventions préventives, correctives, d'astreinte, d'urgence) : date, heure, causes, compte-rendu, noms des techniciens intervenus, etc... ,
- tenir à jour la GMAO avec la dernière version :
  - o des gammes de maintenance (préconisations constructeurs, ...),
  - o des plans de maintenance préventive,
- remplacer (ou mettre en place le cas échéant) l'identification de chaque installation,
- tenir à jour la liste des consommables nécessaires à la réalisation des prestations
- adapter, calculer et suivre les indicateurs issus de l'outil (nombre d'OS traités...),
- suivre la liste des installations (en cas d'ajout / suppression / modification) et produire une extraction à destination du Bénéficiaire permettant de synthétiser les évolutions de périmètre.

### 12 - 5. Rapport de gestion de l'énergie

Le rapport de gestion d'énergie sera constitué comme suit :

- ✓ Au démarrage du contrat :
  - état prévisionnel des consommations
  - contrôle d'étanchéité des équipements frigorifiques (tous fluides et gaz caloporteurs)
  - évaluation des consommations énergétiques Eté/Hiver (chauffage, climatisation, éclairage et puissances diverses) suivant le programme d'exploitation des locaux et du bâtiment.
- ✓ Mensuellement :
  - comparatif et analyse des factures d'énergie remises par l'organisme.
- ✓ Trimestriellement :
  - rapport sur le fonctionnement et les bilans énergétiques constatés.

## 12 - 6. Rapport d'exploitation annuel (technique et financier)



L'ensemble des interventions donne lieu à l'établissement par le Titulaire d'un Rapport annuel d'exploitation, remis **à l'organisme** :

- *Première période d'exécution : dans les 2 (deux) mois suivant la date de reconduction du marché,*
- *Dernière année d'exécution : dans le mois suivant la date d'expiration du marché.*

Ce rapport annuel compilera toutes les interventions réalisées dans l'année et comportera l'analyse de la saison écoulée pour permettre de planifier les actions préventives et le renouvellement des équipements, et notamment :

- ✓ Contrôle d'étanchéité des équipements frigorifiques (cf. arrêté du 7 mai 2007)
- ✓ Un état récapitulatif de synthèse avec comparatif entre le bilan prévisionnel et les consommations constatées.
- ✓ Conclusions, observations et modifications éventuelles sur la conduite des installations.
- ✓ Un état de gestion de stock de pièces de rechange (filtres, télécommandes...)

Ce rapport annuel devra comporter une analyse et servir de plan d'action pour l'entretien et le renouvellement hors saison de chauffe. Il doit permettre la transparence par rapport au suivi d'exploitation et aux coûts réellement engagés par le titulaire. A ce titre, le rapport devra détailler les travaux réalisés dans le cadre du P3 et les sommes dépensées sur ce poste.

Le titulaire formulera au pouvoir adjudicateur des propositions d'amélioration argumentées sur le plan :

- ✓ Technique,
- ✓ Environnementale,
- ✓ Financière afin de réduire les consommations d'énergie.

## ARTICLE 13. PRESTATIONS NON CONFORMES

### 13 - 1. Généralités

L'organisme se réserve le droit de faire contrôler à tout moment le matériel de traitement et l'état interne des canalisations des réseaux traités par tout organisme ou personne de son choix, au cours ou en dehors des visites prévues au présent CCTP.

En dehors des périodes d'arrêt convenues avec l'organisme pour la réalisation de travaux de maintenance, la prestation est considérée comme non conforme si :

- La prestation est interrompue, alors qu'elle aurait dû être fournie, pendant un intervalle de temps supérieur à la durée d'interruption admissible figurant à l'article 11 - 5 du CCTP,
- Les interventions de dépannage des installations sont effectuées dans un délai supérieur au délai admissible figurant à l'article 11 - 5 du présent CCTP,
- La prestation est insuffisante ou excessive suivant les critères définis dans les paragraphes ci-dessous.

### 13 - 2 . Chauffage et climatisation

La prestation de chauffage et/ou climatisation est considérée comme non conforme dans les cas de figure exposés ci-dessus, mais également si le chauffage et/ou la climatisation des locaux est mis en route avec un retard de plus de douze heures, dans les conditions définies au sein de l'annexe 4 – Eléments contractuels alors qu'il aurait dû être fourni.

La fourniture de chaleur et/ou climatisation est considérée comme insuffisante ou excessive si, dans les conditions définies à l'Annexe 4 Eléments contractuels, la température intérieure diffère de la température contractuelle, des valeurs définies aux alinéas suivants :

• **La température moyenne intérieure diffère de la température contractuelle de 2° C au moins pendant une période continue de vingt-quatre heures.**

• **La température moyenne intérieure diffère de la température contractuelle de 1°C au moins pendant une période continue de quatorze jours.** Les températures intérieures relevées pendant les délais éventuellement prévus pour passer d'un régime à l'autre ne sont pas prises en considération pour l'application du présent article.

### 13 - 2. Ventilation des locaux

La ventilation mécanique contrôlée est considérée comme *insuffisante ou excessive* si le débit d'extraction d'une bouche *diffère de plus de 30 % de la valeur contractuelle*.

## ARTICLE 14. FIN DE CONTRAT

L'entreprise sortant du marché devra :

1. Laisser les installations thermiques en parfait état de fonctionnement, d'entretien, de propreté et de sécurité,
2. Laisser les documents et pièces écrites tenues à jour (livret de suivi et notice d'entretien),
3. Restituer les outils spécifiques de maintenance, propriété du Maître d'Ouvrage (s'ils existent),
4. Adresser au Maître d'Ouvrage un listing complet des interventions (maintenance préventive et dépannages) réalisées durant les **12 derniers mois**.

**Délai de production de l'état des installations :**



*Trois mois avant la date d'expiration du marché, un état des lieux sera dressé contradictoirement entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur.*

Préalablement à la fin d'exécution des prestations, le titulaire devra fournir toute la documentation, plans et schémas, outils électroniques de dépannage et de programmation attachés à l'appareil qui lui ont été remis à la prise du contrat d'entretien.

Le Prestataire s'engage à réaliser un état des lieux de sortie sur chaque site qui lui est confié.

Pour chaque site, le Prestataire assure les missions suivantes :

- planifier les visites d'état des lieux de sortie en lien avec le Bénéficiaire,
- réaliser la visite d'état des lieux de sortie,
- dresser la liste des opérations de maintenance planifiées mais non terminées,
- le cas échéant, restituer les moyens et équipements mis à disposition du Prestataire,
- restituer le stock de pièces de rechange mis à disposition par le Bénéficiaire en phase de prise en charge (cf. paragraphe III.8.8), après réalisation d'un inventaire exhaustif,
- réaliser l'état des lieux de sortie contradictoire, avec le Bénéficiaire, des locaux mis à disposition du Prestataire listés dans l'annexe 4,
- à l'issue de la visite d'état des lieux de sortie, produire et remettre au Bénéficiaire un rapport d'état des lieux de sortie.

Tous les rapports d'état des lieux de sortie doivent être remis au Bénéficiaire avant la date de fin du marché.

La réalisation de ces états des lieux de sortie donne lieu à la remise au Prestataire d'un PV de restitution.

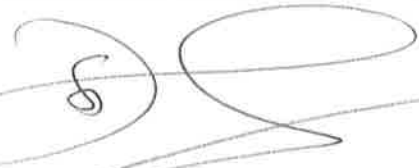
En cas de constat de dégradation anormale (non due à l'usure normale) des installations, équipements, locaux mis à disposition du Prestataire, le Bénéficiaire se réserve le droit de demander une remise en état.

Le titulaire accepte pendant les trois 3 derniers mois de son marché, la présence éventuelle à ses côtés du nouveau titulaire (ou à défaut la personne choisie par l'organisme), sans rémunération supplémentaire. Il s'engage à favoriser la transition entre lui et le nouveau titulaire en donnant accès à celui-ci, à toutes les informations, documents, consignes, liés à l'exploitation et en le faisant assister à toutes les opérations d'exploitation et de maintenance que lui ou l'organisme jugent utiles.

Dressé en un exemplaire original, par la Personne représentant le pouvoir adjudicateur

A Cergy, le 9 mars 2023

Le Directeur Général



Stephan DI IORIO