



Groupe Hospitalier
Artois-Ternois
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**Maintenance préventive, corrective et vérifications
périodiques réglementaires des portes, portails
rideaux et barrières automatisées des sites du
Groupement Hospitalier Artois-Ternois**

CCTP N° 24-124

Préambule

Le présent marché prévoit la réalisation simultanée des objectifs suivants :

- L'entretien et l'obtention d'un niveau d'utilisation et de fonctionnement fiable et pérenne des installations et équipements décrits au bordereau des prix,
- Le maintien des conditions de sécurité imposées par les diverses réglementations les concernant,
- La fourniture d'une qualité de service répondant aux exigences décrites dans le présent CCTP
- La garantie de la continuité du service, dans le respect d'engagement de qualité et de taux de défaillance et durée d'immobilisation des équipements décrits dans le présent CCTP

L'exécution du marché est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent CCTP, définissant les principales prestations à réaliser et les équipements et matériels à entretenir.

Il est précisé que le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières est énumératif et non limitatif ; il énumère des prestations que sont en droit d'attendre le Pouvoir Adjudicateur en terme de garantie de résultats, et non les travaux préparatoires à ces prestations, ni les diverses sujétions qui en découlent, pour mener l'exécution à bien et remplir la garantie de résultat exigée.

Ces prestations doivent permettre de garantir au Pouvoir Adjudicateur la pérennité des installations et équipements objets du présent CCTP, par la mise en œuvre de toutes actions préventives et curatives.

Dans cet esprit, chacune des parties s'engage à faciliter l'action de l'autre partie, par tous les moyens en sa possession et au minimum par les engagements pris dans les articles ci-après.

1-Cadre réglementaire

1-1 Références légales et réglementaires

Les dispositions techniques générales qui doivent être appliquées par le titulaire pour l'exécution des prestations sont celles prévues :

- Par le Code de la construction et de l'habitation notamment :
 - La conformité par rapport aux règles de sécurité et protection contre l'incendie applicable établissements recevant du public.
- Par le Code de la Santé Publique notamment :
 - La conformité par rapport aux règles sanitaires et d'hygiène
- Par le Code de l'Environnement notamment :
 - Les dispositions générales relatives à la prévention et à la gestion des déchets, et le cas échéant, les installations classées pour la protection de l'environnement.

Cette énumération de la réglementation n'est donnée qu'à titre d'information. Elle ne peut constituer une énumération limitative, l'entrepreneur devant se référer à tous les règlements, lois, etc. afférents à sa spécialité et également aux travaux autres qui lui sont imposés.

1-2 Normes et règlements

Le titulaire réalisera l'ensemble de sa mission conformément aux règles de l'art, normes et règlements français en vigueur, et aux Documents Techniques Unifiés (D.T.U.) applicables.

Les matériaux non normalisés doivent avoir fait l'objet d'un avis technique du CSTB, ou tout autre organisme réputé compétent en la matière.

Dans le cas où une nouvelle réglementation impose une modification des installations, le prestataire devra fournir un devis des travaux nécessaires à la mise en conformité en le référant à partir des dispositifs réglementaires demandés. Ces travaux, s'ils sont importants, feront alors l'objet d'un marché spécifique.

D'une manière générale, la maintenance des équipements sera réalisée dans le respect des notices des fabricants, relatives à l'entretien.

2-Objet du marché

2-1 Généralités

Le présent marché comprend l'entretien, la maintenance préventive dont les vérifications périodiques réglementaires des portes, portails, rideaux et barrières automatisées, la maintenance corrective de l'ensemble des bâtiments et annexes, composant le Groupement Hospitalier Artois-Ternois (G.H.A.T) suivant les prescriptions des constructeurs des installations et équipements décrits au bordereau des prix.

L'objectif de ce marché est de permettre au Groupement Hospitalier Artois Ternois, de disposer d'un programme de maintenance sur l'ensemble de ces installations.

2-2 Description des installations

Les installations sont de quatre types :

- Les portes piétonnes automatiques : portes coulissantes motorisées, et le cas échéant sous contrôle d'accès, permettant aux usagers autorisés, d'accéder aux différents services des bâtiments composant le GHAT Artois Ternois.
- Les portails motorisés permettant d'accéder aux différents bâtiments de l'ensemble des sites.
- Les rideaux métalliques motorisés permettant de sécuriser les postes d'accueils, en dehors des heures normalement ouvrées, notamment au niveau du bâtiment Hébergement CH ARRAS.
- Les barrières automatisées donnant accès sécurisés aux différents parkings ou zones stratégiques (hors gestion des parkings du site CH ARRAS suivi par la société INDIGO)

2-3 Modalités d'exécution

Le Titulaire aura en charge l'entretien complet permettant d'assurer le bon fonctionnement ainsi que la pérennité, de l'ensemble des équipements précédemment décrits, et listés au bordereau des prix pour l'ensemble du GHAT.

Le Titulaire du marché assurera sous sa responsabilité et à sa charge les prestations décrites ci-dessous, ainsi que celles prévues par la réglementation en vigueur et les règles de l'art :

- ✓ La surveillance des installations, l'optimisation de leur fonctionnement, les essais et les contrôles de performance,
- ✓ Les essais, réglages et manœuvres de vérifications courantes et réglementaires de bon fonctionnement,
- ✓ L'entretien, la maintenance préventive et corrective entrant dans le cadre des prestations détaillées ci-après.
- ✓ Les interventions spécifiques sur Bordereau de Prix Unitaire.
- ✓ La remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel,
- ✓ La tenue des documents réglementaires et contractuels,
- ✓ L'établissement des rapports et comptes rendus,
- ✓ Les visites et suivis des contrôles réglementaires sur les équipements ou installations,
- ✓ La coordination, le suivi, le contrôle et l'optimisation des interventions des agents du Titulaire, des sous-traitants et la gestion du personnel,
- ✓ L'assistance et la coordination avec le représentant habilité du Pouvoir Adjudicateur, et notamment l'accès à une plateforme HOTLINE (Cf. Article 11.1 ci-après).

Les intervenants doivent avoir la parfaite connaissance de la technique propre aux constructeurs des matériels concernés par la présente consultation.

L'opérateur économique joindra à chaque intervention une fiche de visite technique avec le contenu suivant :

- La date d'appel
- Le motif de l'intervention
- La date d'arrivée sur site
- L'heure d'arrivée et l'heure de départ
- La nature détaillée de l'intervention
- La liste du matériel vérifié et éventuellement remplacé
- Le compte rendu technique détaillé et rédigé de façon parfaitement lisible,
- Le cas échéant : le prochain délai de visite.
- Les observations éventuelles du représentant du pouvoir adjudicateur.

Cette fiche, dûment complétée, sera jointe au carnet d'entretien de l'équipement concerné.

2-4 Concernant les prestations de maintenance préventive

Les visites de maintenance préventive seront effectuées suivant le programme d'entretien proposé et validé selon les préconisations du constructeur.

Les interventions semestrielles, d'entretien préventif, engloberont les coûts de main d'œuvre, et tout le matériel nécessaire à la maintenance des équipements.

Les visites et les interventions réalisées sur les équipements ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir les installations en bon état de fonctionnement.

Le Titulaire devra, dans les 30 jours calendaires qui suivent la notification du marché pour le premier exercice et à sa date anniversaire pour les exercices suivants, remettre au Pouvoir Adjudicateur le calendrier prévisionnel des 2 visites annuelles.

La date et heure d'intervention du Titulaire pour la première période du contrat sera fixée en accord avec le Pouvoir Adjudicateur. Pour la période suivante, la date d'intervention du Titulaire devra correspondre à la date anniversaire de la visite précédente, avec une tolérance de plus ou moins un mois par rapport à cette date. Cette tolérance ne doit pas se traduire par une réduction de nombre total de visites prévues au contrat.

Si ce délai n'est pas respecté par le titulaire, il sera appliqué des pénalités.

Elles auront lieu pendant les jours et heures ouvrés (du lundi au vendredi de 8h à 16h30). Pour chaque équipement, les dates et heures des visites seront confirmées, à l'initiative du Titulaire, avec un préavis de 30 jours, par courrier électronique au Pouvoir Adjudicateur. Si l'une des deux parties désire déplacer une visite, elle en informe l'autre au moins 48 heures avant la date prévue.

Les visites de maintenance préventive ne doivent pas être interrompues par un dépannage ou une réparation en dehors de l'enceinte de l'hôpital, ou d'un bâtiment composant le GHAT.

Suite à ces visites, des conseils techniques seront proposés par le titulaire (vieillessement du matériel, proposition d'amélioration du fonctionnement, prévoir le changement de matériels sur plusieurs années pour le budgétiser, etc...), afin de rendre pérenne les performances des équipements.

Dans son offre, le candidat remettra le bordereau des prix dûment complété.

2-5 Concernant les prestations de maintenance corrective

Dans le cas de problèmes techniques survenant pendant les heures ouvrées ou pendant l'astreinte, les agents du service technique du G.H.A.T., réaliseront, dans le cadre de leurs compétences et de leurs connaissances des équipements, une analyse et un constat du problème afin de pouvoir prévenir le titulaire et de préciser les causes de la panne. Ce procédé permettra, lors de l'appel téléphonique, de réaliser un premier diagnostic et un premier dépannage dans le but d'assurer la continuité de service et de remettre les installations en état de fonctionnement le plus rapidement possible.

Lors des visites d'entretiens, les agents des services techniques du G.H.A.T. travailleront en collaboration avec les techniciens du titulaire, de manière à être parfaitement informés des réparations et des prestations techniques effectuées.

Le service technique du GHAT se réserve le droit de réaliser des prestations de maintenance ou des interventions techniques sur les équipements.

En cas de défaut constaté, ou sur alarme, une demande d'intervention est émise par les services techniques du GHAT :

- Un premier diagnostic sera effectué par téléphone afin d'identifier les pannes potentielles.
- Intervention sur site d'un technicien de la société titulaire du contrat (Trajets, hôtel, frais de bouche étant compris dans le contrat)
- Traitement de la panne
- Emission d'un rapport en fin d'intervention

- Emission d'une offre pour le remplacement des pièces, le cas échéant.

Ces interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

Le prix des pièces détachées sera indiqué par le titulaire dans le bordereau de prix pièces détachées, pour la facturation des interventions.

Le titulaire du contrat prendra toutes les dispositions pour réaliser l'ensemble des opérations de maintenance corrective et dépannage rendues nécessaires afin de corriger toutes défaillances sur les équipements.

Lorsque que le titulaire du contrat interviendra pour un dépannage sur les équipements, il devra faire signer une feuille d'attachement au représentant du GHAT, en mentionnant :

- ✓ Le numéro d'attachement
- ✓ Le numéro d'équipement
- ✓ Le motif de l'intervention
- ✓ La date
- ✓ Les heures d'arrivée et de départ
- ✓ Les pièces remplacées
- ✓ Les travaux, réglages et/ou contrôles effectués
- ✓ La liste du matériel vérifié suite à la correction de la défaillance

NB : sur cette feuille, un emplacement permettra les observations éventuelles du représentant du GHAT.

Suite à un dépannage réalisé par le titulaire du contrat engendrant un devis de réparation, celui-ci devra être transmis dans les 24 heures (heures normalement ouvrées) et devra être détaillé de la façon suivante :

- La date
- Le rappel du N° d'attachement qui engendre ce devis (avec observations éventuelles)
- La justification précise du devis
- La désignation et la quantité des pièces nécessaires
- Le prix unitaire des pièces nécessaires

Après constat de la panne par le technicien et en cas d'indisponibilité prolongée d'un équipement, le titulaire du contrat en avise le représentant du GHAT et définit avec lui les moyens à mettre en œuvre pendant cette carence.

2-6 Indisponibilité des équipements

Définition

Le taux d'indisponibilité des matériels est défini de la manière suivante : un équipement est déclaré indisponible lorsque, sans utilisation anormale imputable au GHAT, et en dehors des travaux d'entretien préventif, son usage est rendu impossible de par le fonctionnement défectueux d'un organe ou dispositif qui le compose.

Début et fin d'indisponibilité

L'indisponibilité commence à courir à partir de l'appel téléphonique du GHAT.

Si l'accès aux agents du titulaire auprès du matériel est différé du fait du GHAT, l'indisponibilité commence quand les éléments du matériel nécessaires au diagnostic et à la remise en état sont rendus à la disposition du titulaire.

L'indisponibilité se termine quand le titulaire remet l'équipement concerné en état de bon fonctionnement à la disposition du GHAT.

Toutefois, lorsqu'un élément du matériel réparé redevient, pour les mêmes motifs, indisponible dans les 8 heures d'utilisation suivant la remise en état, la durée d'indisponibilité couvre le délai total écoulé depuis le premier arrêt de ce matériel, équipement, ou élément.

Durée maximale d'indisponibilité

La durée maximum d'indisponibilité est fixée à :

- **48 heures consécutives** en cas de panne d'un équipement objet du présent marché,

Si la durée maximale d'indisponibilité dépasse ce seuil défini ci-dessus, le titulaire, sauf cas de force majeur, sera soumis à des pénalités.

Le fonctionnement d'un équipement en mode dégradé (l'usage d'un matériel est rendu possible malgré le dysfonctionnement d'un organe ou dispositif sans que la sécurité des biens et des personnes ne soit en jeu) ne devra pas excéder **5 jours calendaires**.

Si la durée de fonctionnement en mode dégradé d'un équipement dépasse le seuil défini ci-dessus, le titulaire, sauf cas de force majeur, sera soumis à des pénalités.

Si la durée d'indisponibilité devait dépasser le seuil ci-avant, le titulaire devra en aviser le GHAT afin que celui-ci organise les moyens à mettre en œuvre pendant la carence de l'installation pour assurer la continuité d'accès sécurisé.

Le titulaire devra, dans ce cas, informer par écrit le responsable maintenance, du site concerné, en précisant :

- ✓ Les motifs de l'indisponibilité
- ✓ Le délai de réparation définitive
- ✓ Les moyens mis en place pour qu'une telle situation ne se reproduise pas
- ✓ Une proposition de mesures compensatoires qui rejoindra et complètera les mesures éventuellement déjà mises en œuvre.

Le titulaire sera soumis à des pénalités dont le montant couvrira les frais que le GHAT devra engager afin d'assurer la continuité de fonctionnement des équipements concernés, durant la période d'indisponibilité.

2-7 Stock de maintenance de pièces détachées

Afin de garantir à l'établissement les délais susvisés, le titulaire devra constituer un stock de pièces ou de fournitures permettant l'échange standard d'équipements ou de partie d'équipements défectueux, ceci afin d'assurer le bon fonctionnement des installations et suivant les délais indiqués précédemment.

Pour les grosses réparations, le titulaire du contrat sera en mesure de prendre les dispositions pour effectuer le remplacement, dans un délai de 5 jours calendaires, du matériel endommagé, ceci afin d'assurer la continuité de service.

Il n'utilisera que des pièces de rechange de qualité au moins équivalente à celles d'origine.

Le titulaire ne pourra invoquer la contrainte de délai de commande ou de livraison pour justifier l'immobilisation d'un matériel, vu son obligation d'assurer la bonne tenue, et le bon suivi d'un stock de pièces détachées en quantité et qualité suffisante.

Le titulaire aura à sa charge ce stock de pièces détachées à disposition, le cas échéant, sur chaque site le nécessitant.

Ce stock doit permettre d'assurer un dépannage rapide.

2-8 Objectifs de résultats et de qualité

Les objectifs en matière de résultats consistent :

- à garantir la continuité de service, et la sécurité des usagers (visiteurs et personnels)
- à garantir la satisfaction des utilisateurs par la qualité de service
- à garantir le maintien, la durabilité et les performances de fonctionnement des installations et équipements à un niveau optimal proche des performances initiales

3-Consistance des équipements concernés

3-1 Prise de connaissance des équipements concernés

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance de la composition des équipements et installations du Pouvoir Adjudicateur et de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations.

Il reconnaît notamment :

- ☒ Avoir pris pleine connaissance de tous les documents utiles à la réalisation de la maintenance, ainsi que des lieux et locaux en relation avec l'exécution de celui-ci, sur la base de la liste des équipements et matériels communiquée dans le bordereau des prix.
- ☒ Avoir apprécié exactement toutes les conditions d'exécution du marché et s'être parfaitement et totalement rendu compte de sa nature, de son importance et de ses particularités,
- ☒ Avoir contrôlé toutes les indications des documents du marché, notamment le bordereau des prix unitaires, s'être assuré qu'elles sont exactes, suffisantes et concordantes, s'être entouré de tous renseignements complémentaires éventuels auprès du Pouvoir Adjudicateur.

3-2 Dossier d'identité de prise en charge

Le titulaire constituera un dossier d'identité des installations pour chacun des établissements concernés par le présent accord-cadre et y consignera l'état des lieux contradictoire, à effectuer au démarrage de la mission.

Ce dossier contiendra la liste des installations, ainsi que les quantités, les types, et marques des équipements. En l'absence de réserves écrites dûment justifiées par le Titulaire à l'état des lieux, les installations recensées sont réputées être en bon état d'entretien et de fonctionnement. Les dossiers d'identité de prises en charges deviendront opposables en cas de contestation sur le contenu des installations.

En cas d'évolution des installations, le Titulaire est tenu de mettre à jour ce dossier d'identité.

Pour les installations neuves, le Titulaire sera invité à la réception des installations, au cours de laquelle il pourra formuler toutes les réserves éventuelles jugées nécessaires. Il devra signaler au Pouvoir Adjudicateur tout vice caché qui apparaîtrait en cours de période de garantie de l'installateur et de garantie du matériel du constructeur, afin que celle-ci exerce les recours en garantie qui s'imposent.

3-3 Audit des installations

Le titulaire aura dans ses objectifs contractuels, une mission complète permettant d'établir :

- ☑ Un état des lieux techniques des installations, ainsi que des équipements associés,
- ☑ Une analyse de leur fonctionnement global,
- ☑ Un examen approfondi des équipements objets du présent cahier des charges
- ☑ Une étude cadrant l'état réglementaire
- ☑ Une présentation des actions nécessaires d'optimisation, de rénovation, voir de remplacement :
 - Pour chaque action/solution préconisée, une présentation de l'estimation des investissements à mettre en place sera prévue
 - Un classement des actions/solutions (court terme, moyen terme, long terme) sera proposé

3-4 Modification des installations par le pouvoir adjudicateur

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire effectuer toute extension ou modification d'installation par le personnel ou l'entreprise qualifiée de son choix.

Il en avertit le Titulaire au moins un mois à l'avance. Durant cette période, le Titulaire peut formuler d'éventuelles objections relatives à ces transformations.

Le titulaire a toute faculté, tant au cours des travaux, qu'au moment de leur réception, à laquelle il est tenu d'assister, de signaler tout point apparaissant comme anomalie. Ces constatations doivent être présentées dans le plus court délai par écrit. Le Pouvoir Adjudicateur reste seul juge de la suite à donner dans le cadre de sa responsabilité.

3-5 Modification des installations par le titulaire

Le Titulaire aura la faculté de procéder à tout aménagement ou amélioration des installations avec tous les dispositifs de son choix, à condition :

- ☞ De présenter au Pouvoir Adjudicateur et/ou au bureau d'étude ou l'entreprise qui le représenterait son projet de modification chiffré,
- ☞ De respecter toutes les dispositions légales ou réglementaires en la matière,
- ☞ De prendre, à ses frais, les dépenses relatives à ces dispositifs ou améliorations.

Le Titulaire ne pourra mettre en place ces dispositifs qu'après accord écrit du Pouvoir Adjudicateur.

4-Personnels mis à disposition

4-1 Qualification du personnel du titulaire

En vue de permettre la bonne réalisation des prestations, le Titulaire s'engage à mettre à disposition, et en permanence les moyens humains et matériels nécessaires à l'accomplissement de ses missions.

Les opérations seront effectuées par du personnel compétent ayant reçu les instructions ainsi que les outils, les équipements et la formation nécessaires en conformité avec les réglementations concernant la santé et la sécurité du travail, et plus particulièrement pour répondre à des interventions entrant dans le cadre de la sous-section 4 du décret 2012-639 du 4 mai 2012 relatif à l'amiante.

D'une façon générale, le Titulaire respectera scrupuleusement toutes les obligations légales et réglementaires en matière d'hygiène, de santé, de sécurité et de droit du travail pour son personnel.

De plus, les équipes d'intervention du Titulaire doivent posséder des compétences parfaitement adaptées aux installations et doivent pouvoir intervenir sur des matériels et systèmes de plusieurs fabricants et constructeurs. Le Titulaire s'engage à ne faire intervenir que du personnel qualifié et formé.

4-2 Vêtements de travail du personnel du titulaire

Le Titulaire devra doter le personnel d'exécution d'un vêtement de travail, éventuellement de protection et de chaussures de sécurité. Les vêtements portés par tous les agents en activité devront faire apparaître en permanence le sigle de leur entreprise. De même, le personnel d'encadrement devra être en mesure de justifier de son appartenance à l'entreprise. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Le personnel du titulaire doit obligatoirement être muni d'un badge d'indentification.

A chaque intervention, le personnel du titulaire, aura obligation de se présenter au PC sécurité de l'établissement, ou le cas échéant à l'accueil, pour enregistrement.

4-3 Effectifs et moyens mis en œuvre

Le Titulaire est tenu d'une part de maintenir en tout temps, un nombre suffisant d'ouvriers et d'agents qualifiés sous la conduite de son représentant, et d'autre part de s'être organisé avec le Pouvoir Adjudicateur ou son représentant pour accéder aux bâtiments et locaux chaque fois que cela sera nécessaire.

Il est aussi tenu d'avoir, toujours, tout matériel, approvisionnement, outillage, engins et moyens de toutes sortes, suffisants de manière à assurer la marche régulière des prestations et leur achèvement dans le délai convenu.

Le Titulaire devra utiliser, pour l'exécution des prestations, une main d'œuvre qualifiée sur le plan technique et ayant un comportement irréprochable vis-à-vis des personnes présentes dans les bâtiments du Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité d'interdire l'accès aux installations à tout personnel qu'il jugerait indésirable, notamment du fait de sa tenue ou de sa conduite. Tout agent qui donnerait lieu à des plaintes graves et justifiées par manque d'égard ou de politesse envers le personnel du Pouvoir Adjudicateur pourra être évincé sur simple demande du Pouvoir Adjudicateur sans que le Titulaire puisse prétendre au versement de quelque indemnité que ce soit.

4-4 Encadrement des personnels du titulaire

Le Titulaire devra obligatoirement affecter en permanence un responsable d'affaire pour ce marché, responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, du mode d'exécution des prestations et d'une manière générale, de l'application des clauses techniques du marché.

Il sera assisté d'agents en nombre et qualification suffisants pour assurer les missions efficacement et il devra se rendre aux convocations du pouvoir adjudicateur.

5-Devoir de conseil et d'assistance

Le Titulaire a une obligation de conseil et doit informer le Pouvoir Adjudicateur de tous les problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation.

5-1 Devoir de conseils

Le Titulaire doit :

- ☒ Signaler au Pouvoir Adjudicateur, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède,
- ☒ Signaler les points de non-conformité des équipements et les aménagements qui seraient souhaitables pour optimiser les systèmes ou équipements,
- ☒ Avertir le Pouvoir Adjudicateur de toute modification de la réglementation concernant les équipements,
- ☒ Conseiller le Pouvoir Adjudicateur sur les incidences techniques et financières résultant de toute modification des équipements,
- ☒ Conseiller le Pouvoir Adjudicateur sur tout autre point ayant une incidence sur les équipements ou installations associées, et notamment dans le cadre de l'audit prévu à l'article 3.3, ci-avant.

5-2 Devoir d'assistance

Le Titulaire doit une assistance au Pouvoir Adjudicateur entre autres :

- Par téléphone ou lors de réunions provoquées par le Pouvoir Adjudicateur pour tout complément d'information,
- Pour tout essai, contrôle, visite relatifs aux équipements concernés par le présent contrat ;
- En communiquant des éléments nécessaires à la préparation du budget de l'exercice suivant pour les prestations comprises au forfait,
- Lors de l'étude et de la mise en conformité imposée par l'évolution éventuelle de la réglementation,
- Pour l'amélioration des performances ou de la fiabilité des équipements.

6-Dispositions réglementaires liées à la présence de l'amiante et de plomb

6-1 Risques liés à la présence d'amiante :

Le cas échéant le titulaire aura à sa disposition le/les D.T.A . correspondants.

6-2 Risques liés à la présence de plomb :

Sans objet.

7-Suivi des prestations

7-1 Réunion de démarrage du marché

Avant le début des prestations de maintenance, et au plus tard dans le mois qui suit la notification du présent marché, une réunion préparatoire sera programmée par le Pouvoir Adjudicateur.

Cette réunion se tient sur convocation du Représentant du Pouvoir Adjudicateur.

Les objectifs de cette réunion sont :

- Présentation du Pouvoir Adjudicateur au Titulaire,
- Rappels des objectifs du marché,
- Délais,
- Qualité des documents à rendre,
- Mode de fonctionnement sur le terrain,
- Mode de fonctionnement sur les commandes, la facturation...
- Présentation du fichier de suivi et de consolidation des données,
- Examen de la liste des sites et équipements concernés par le marché,
- Présentation par le Titulaire des moyens d'exécution du marché,
- Définition, pour chaque installations et/ou équipement des Intervenants de Visite et des Représentants du Pouvoir Adjudicateur, ainsi que leurs coordonnées,
- Définition du planning des réunions périodiques de suivi du marché.

Lieu de réunion : Locaux du Pouvoir Adjudicateur.

A l'issue de cette réunion, le Titulaire établira un compte rendu de réunion, qui devra être diffusé au Pouvoir Adjudicateur, sous un délai d'un mois maximum.

7-2 Réunions annuelles de suivi du marché

Les objectifs de ces réunions sont :

- Présentation par le Titulaire de l'état d'avancement dans l'exécution des prestations, à partir des supports définis,
- Présentation par le Titulaire des principales difficultés rencontrées,
- Présentation par le Représentant du Pouvoir Adjudicateur des principales difficultés rencontrées,
- Synthèse par le titulaire des adaptations à mettre en œuvre pour résoudre ces difficultés.

Les personnes suivantes devront impérativement participer à cette réunion :

- Représentant du Pouvoir Adjudicateur,
- Chef de Projet du Titulaire.

Lieu de ces réunions : Locaux du Pouvoir Adjudicateur, où tout autre lieu après accord du Représentant du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire établira un compte rendu de réunion, qui devra être diffusé au représentant du Pouvoir Adjudicateur, sous un délai d'un mois maximum.

7-3 Contrôles de l'exécution des prestations

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire effectuer à tout moment, par un tiers (bureau de contrôle, expert, ...) choisi et rémunéré par ses soins, les contrôles réglementaires ainsi que tout contrôle supplémentaire qu'il jugerait nécessaire, concernant notamment l'aspect qualitatif et ou quantitatif de la prestation exécutée.

En conséquence, le Titulaire du marché s'engage à être représenté lors de ces visites et à apporter son concours et mettre en place les moyens appropriés pour faciliter la réalisation de ces essais et vérifications. Son absence est sanctionnée selon les pénalités prévues au CCAP.

Si ces vérifications révélaient que l'entretien n'a pas/ou mal été effectué, conformément aux prescriptions du marché, ces manquements entraîneraient l'application des pénalités prévues au CCAP. Les frais nécessaires à la mise en place de nouvelles visites de contrôle, seront dans ce cas à la charge du Titulaire du marché.

Aussi, le marché pourra être dénoncé.

8-Démarche et contrôle de la qualité

8-1 Démarche qualité

Dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification du marché, le Titulaire s'engage à proposer, mettre en place et évaluer une démarche d'amélioration de la qualité de la prestation après une validation du Pouvoir Adjudicateur.

Ce plan d'assurance qualité (PAQ) particulier aux équipements du présent contrat établit les règles, principes, objectifs précis, méthodes de calcul éventuellement et mode de suivi des indicateurs.

Ce plan d'amélioration de la qualité devra prendre en compte les éléments suivants comme résultats :

- les contrôles internes qualité
- les contrôles contradictoires
- le respect des délais d'exécution
- les taux de défaillance et durée d'immobilisation des équipements
- les taux des réclamations et mécontentements des usagers
- le bilan annuel
- les bilans intermédiaires en fonction des actions en cours.

Celui ci rentrera dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la prévention des risques.

8-2 Fiches d'autocontrôle

Dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification du marché, le Titulaire doit présenter au Pouvoir Adjudicateur un outil d'autocontrôle, sous forme de fiche indiquant selon une périodicité mensuelle le suivi des indicateurs des prestations réalisées dans le cadre de l'évaluation de la prestation de service.

Un rapport de l'ensemble des autocontrôles est transmis mensuellement par voie électronique au représentant du Pouvoir adjudicateur.

Celui-ci indique les équipements concernés, les dysfonctionnements rencontrés et les actions d'améliorations déployées, ou proposées.

Un bilan annuel est établi en présence du Pouvoir adjudicateur et du Titulaire.

Ce bilan doit permettre d'évaluer le niveau des prestations réalisées sur chaque équipement, et les plans d'actions à mener.

Il pourra être demandé au Titulaire de s'inscrire dans la démarche qualité du pouvoir Adjudicateur, de manière à garantir une homogénéité des résultats d'évaluation.

Un modèle de fiche de contrôle des prestations sera joint à l'offre du titulaire.

9-Dispositions générales à prendre lors des interventions

9-1 Protection des ouvrages, et équipements existants

Au sein du GHAT, chaque opération de travaux et/ou de maintenance, dans le cadre de la sécurité face aux risques aspergillaires notamment, fera l'objet d'une demande auprès de l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène de l'établissement. Celle-ci édictera les mesures à observer sur les différents sites. Cette demande sera faite par le titulaire auprès du représentant habilité du Pouvoir adjudicateur.

Lors de toute exécution de travaux, ou de maintenance, dans les existants, le Titulaire doit prendre toutes dispositions et toutes précautions utiles pour assurer dans tous les cas la conservation sans dommages des ouvrages existants contigus ou situés à proximité.

Le cas échéant un balisage de la zone de chantier est réalisé.

Ces prescriptions s'entendent tant pour les locaux dans lesquels sont réalisés les interventions que pour ceux utilisés pour le passage des intervenants du Titulaire.

Doivent particulièrement être protégés :

- Les revêtements de sols
- Les revêtements muraux
- Les plafonds et les faux plafonds
- Les escaliers
- Les ouvrages en bois apparent, le cas échéant
- Les appareils électriques
- Les matériels divers

Selon la nature des travaux à réaliser, il doit être mis en place tous les dispositifs nécessaires à cet effet. Ces protections sont fonction de la nature et de l'importance des travaux et de l'état de conservation des existants. Elles peuvent être, selon le cas, des bâches de protection, des recouvrements par films plastiques, des écrans anti-poussière, des films verticaux collés, et tous autres dispositifs qui s'avéreront nécessaires. En tout état de cause, les dispositions à prendre doivent être telles que les ouvrages existants conservés puissent être restitués en fin de travaux dans le même état que lors de la mise à disposition en début de travaux. Dans le cas contraire, le Titulaire aura à sa charge tous les frais de remise en état qui s'avèreraient nécessaires.

9-2 Nettoyages et évacuations des matériels remplacés et respect de l'environnement

- Les lieux d'intervention doivent toujours être maintenus en parfait état de propreté et le Titulaire doit prendre toutes dispositions utiles à ce sujet.
- Les déchets doivent toujours être évacués hors du chantier au fur et à mesure et au minimum tous les soirs.
- Le Titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions appropriées au traitement des rejets, effluents ou nuisances de produits directement ou indirectement liés à ses activités, pouvant nuire à l'environnement.
- En fin de travaux, le Titulaire doit enlever toutes les protections et effectuer tous les nettoyages nécessaires dans tous les locaux touchés par les travaux, de même que dans ceux utilisés pour le passage des intervenants, les approvisionnements et l'enlèvement éventuel des gravois.
- Le Titulaire a l'obligation d'une part, d'évacuer tous les matériels changés, aucun stockage ne sera admis dans les locaux de l'établissement, et d'autre part, de recycler les déchets produits, notamment en ce qui concerne le matériel électrique et ce conformément aux mesures DEEE du 15 novembre 2006. Ceci concerne également les accessoires, les dispositifs de nettoyage, les graisses, les huiles, les têtes de détection et les batteries.
- Le Titulaire s'engage à fournir les bordereaux du traitement correspondant dans un délai de 4 semaines, quand des éliminations particulières seront nécessaires, ainsi qu'à chaque élimination, des matériaux ou matériels déposés ayant une influence sur la santé et sur l'environnement.

En cas de non-respect par le Titulaire des obligations découlant des prescriptions concernant les nettoyages, le Pouvoir Adjudicateur fera exécuter les nettoyages par une entreprise de son choix, sans mise en demeure préalable, sur simple constat de non-respect des obligations contractuelles du Titulaire, aux frais de ce dernier.

L'évacuation dans les conteneurs du Pouvoir Adjudicateur ou toutes poubelles publiques sera considérée comme une faute.

En cas de non respect de ces procédures, le Titulaire sera soumis à une pénalité par déchet retrouvé.

9-3 Dispositifs et équipements d'interventions

Le Titulaire s'engage à mettre en place les équipements ou dispositifs suivants et le cas échéant, à ce que son personnel utilisant certains dispositifs d'intervention (échafaudage...) ait reçu une formation appropriée:

- outillage, des équipements de manutention
- moyens d'accès (échelles, échafaudages, plate-forme élévatrice...)
- protections, balisage et signalétique des zones d'intervention
- outils spéciaux à se procurer auprès des constructeurs ou des installateurs
- outillages et appareils de contrôle nécessaire à l'exécution des prestations

Le Titulaire a également à sa charge :

- L'établissement de toutes les protections et dispositifs de sécurité réglementaires nécessaires à l'intervention de son personnel et à la protection des occupants
- Les engins de toutes natures nécessaires à l'exécution complète de ses travaux (Ils seront sous son entière responsabilité).
- L'enlèvement et évacuation des matériels, des gravois ainsi que le nettoyage

Tous les matériels et produits laissés dans les locaux sont sous l'entière responsabilité du Titulaire.

9-4 Plan de prévention

Dès la notification du marché, le Titulaire devra compléter et transmettre au Pouvoir Adjudicateur un plan de prévention résultant du décret 92.158 du 20 février 1992. Il devra être renouvelé, et de nouveau soumis au Pouvoir Adjudicateur, dès qu'une modification, quelle qu'elle soit, le rendra obsolète et ce, à tout moment du déroulement du contrat.

Le modèle de ce Plan de Prévention type 2024 est joint en Annexe 1.

Le plan de prévention est rédigé par le Titulaire en collaboration avec le Pouvoir Adjudicateur.

En outre, le plan de prévention devra comprendre l'ensemble des obligations contractuelles assurées par le Titulaire, y compris les prestations dites « non récupérables » sur bordereau de prix ou devis.

Le Titulaire sera le seul responsable de la communication auprès de son personnel, du plan de prévention et des mesures qui en résultent et de l'application scrupuleuse de ces dernières.

9-5 Mesures d'urgence

Si lors d'une visite de contrôle ou de maintenance, quelle qu'elle soit, il est constaté l'existence de détériorations ou dysfonctionnement menaçant la sécurité, il est demandé d'y remédier sans délai et/ou de rendre l'utilisation de l'équipement impossible par tout moyen adapté (signalisation, consignation...).

Si une partie de l'équipement doit être emportée hors du site (pour sa remise en état par exemple), toute mesure devra être prise pour protéger de tous risques d'accident ou incident consécutif au manquement de l'équipement.

Dans tous les cas, le Titulaire devra informer sans délai le Pouvoir Adjudicateur des mesures conservatoires prises et de la suite donnée.

10-Documents à compléter par le titulaire dans le cadre de ses interventions

Toutes les prestations décrites dans cet article font partie intégrante du marché et entrent dans le cadre de la prestation forfaitaire. Leurs non respect feront obstacle au mandatement et la facture sera retournée au Titulaire.

10-1 Carnet d'entretien

A l'issue de chaque intervention, le Titulaire doit consigner en termes clairs et précis, sur le carnet d'entretien fourni par ses soins et tenu à la disposition du Pouvoir Adjudicateur, tous les faits importants concernant le fonctionnement des équipements en particulier :

- Le numéro et l'adresse de l'installation et/ou équipement concerné
- La date et heure de début et de fin de chaque intervention
- Les noms lisibles et signatures des techniciens qui sont intervenus sur l'installation
- Le type d'intervention réalisé (dépannage, entretien)
- Le détail des travaux exécutés dans le cadre du contrat
- Les valeurs des différents relevés réalisés sur les équipements (température, consommations, ...)
- Les défauts constatés dans les installations et la nature des travaux effectués
- Les matériels utilisés et remplacés (détails quantitatifs et qualitatifs précis) références précises au titre de l'entretien, mise en conformité ou modernisation.

- Le détail des travaux de remise en ordre jugés nécessaires dans le cadre du contrat ou hors contrat.

Un échéancier prévisionnel tenant compte des ordres de priorité des travaux à réaliser sera proposé par le titulaire, et ce à chaque période anniversaire.

10-2 Rapport de visite et de suivi des interventions

A l'issue de chaque intervention, le Titulaire remettra au Pouvoir Adjudicateur un rapport de visite pour chacune de ses interventions sur chacun des équipements. Ce document mentionne les résultats des vérifications, inspections, essais et contrôle effectués sur chaque équipement.

En complément aux rapports de visites, il adressera au Pouvoir Adjudicateur un document synthétique par équipement précisant :

- les installations et/ou équipements contrôlés,
- les installations et/ou équipements non contrôlés,
- la date du contrôle, et les motifs des interventions,
- le nombre de passages, ou l'attente nécessaires pour disposer des équipements, le cas échéant
- les éventuelles anomalies détectées, les solutions apportées pour y remédier,
- les travaux à prévoir dans l'année

10-3 Rapport annuel

Dans un délai de 15 jours suivant la date anniversaire du marché, un rapport annuel d'activité devra transmis par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur.

Ce document fera apparaître :

- Les prestations d'entretien, de maintenance, et de dépannage réalisées dans l'année écoulée.
- Le tableau récapitulatif du respect des périodicités de maintenance faisant apparaître pour chaque équipement la date de la dernière maintenance préventive et mettant en exergue les équipements tiers pour lesquels les délais sont éventuellement dépassés.
- Un historique des incidents comprenant :
 - Les moyens mis en oeuvre pour rétablir le fonctionnement
 - L'analyse des causes
 - Des préconisations pour éviter que ce type d'incident ne se renouvelle
- L'évolution des indicateurs de maintenance,
- Des statistiques concernant la sécurité,
- Une prévision des travaux à réaliser dans l'année qui suit.

10-4 Documents techniques des équipements – D.O.E.

Dans le cadre du contrat, le Titulaire devra :

- ☒ Rassembler et compléter l'ensemble des éléments nécessaires pour constituer le dossier d'identité des installations et équipements. (Plans et schéma d'installation, certificats d'essai des équipements, etc...),
- ☒ Tenir à jour ces documents techniques qui lui ont été confiés, notamment, plans, schémas, liste des équipements en fonction des interventions qu'il réalise.
- ☒

11-HOTLINE / dépannage / délais d'intervention

11-1 Permanence téléphonique de la HOTLINE du titulaire

Le Titulaire mettra à disposition du pouvoir adjudicateur une permanence téléphonique, de type **HOTLINE** :

- 7 jours/7, 24h/24, dimanches et jours fériés inclus
- Avec présence physique d'un agent de permanence et utilisation d'un système d'enregistrement de messages : répondeur
- Prise en charge par un technicien qualifié sous 5 minutes à compter de l'appel
- Avec un interlocuteur unique du début et jusqu'à la résolution du problème à l'origine de la demande d'assistance
- Cette personne sera en capacité :
 - D'analyser la situation
 - De définir le degré d'urgence d'intervention à réaliser
- D'être en mesure de faire procéder à tout dépannage rendu nécessaire dans les délais établis
 - ✓ Un spécialiste expérimenté prend en charge, par téléphone, le problème sous 30 minutes

Si aucune solution n'est trouvée par téléphone, le titulaire doit intervenir sur site.

Sur simple appel téléphonique du pouvoir adjudicateur ou d'un de ses représentants pour chaque établissement, le titulaire se doit d'arriver sur site dans **un délai maximum de 4 heures.**

Le délai compté en heures de non-intervention commence à courir à partir de l'appel téléphonique du Centre Hospitalier concerné.

En cas de dépassement de l'un de ces délais maximum d'intervention, le titulaire sera soumis, sauf cas de force majeure, à des pénalités prévues au CCAP.

12-Remise des installations en fin de marché

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels et équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement.

Un procès-verbal contradictoire est établi avec le nouveau Titulaire qui mentionne la nature et l'état des équipements. Ce procès-verbal constitue un état des lieux sortant et annexé au contrat d'entretien.

En cas de carence constatée dans l'exécution des clauses du présent marché, les travaux de remise en état sont réalisés soit par le Titulaire sortant avant la fin de son contrat, soit par le Titulaire entrant. Dans ce cas, il est facturé aux frais exclusifs du Titulaire sortant avec application, des pénalités pour mauvaise exécution prévues aux clauses du présent marché.

Le Titulaire s'engage à restituer en fin de marché toutes les documentations nécessaires à la maintenance complète des installations y compris frais de reproduction de remise en état ou de reconstitution. En cas de carence, ces dossiers sont reconstitués par le nouveau Titulaire aux frais de l'ancien avec application des pénalités prévues aux CCAP.

Si le contrat est renouvelé au Titulaire sortant, le procès-verbal sortant constitue l'état des lieux entrant.