



**PRÉFET
DE LA RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Plateforme Régionale
des Achats de l'État
NOUVELLE-AQUITAINE

**Accord-cadre relatif à la maintenance
préventive et corrective des portes,
portails, rideaux métalliques et autres
dispositifs de fermeture automatique pour
les services de l'Etat et certains de ses
établissements publics en région Nouvelle-
Aquitaine**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Numéro de consultation : 2024-PFRANA-19

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Table des matières

Article 1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	3
Article 2 - INVENTAIRE DES ÉQUIPEMENTS.....	3
Article 3 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE.....	4
3.1 Prestation forfaitaire annuelle de maintenance préventive et corrective.....	4
3.1.1 Opérations de maintenance préventive.....	4
3.1.2 Opérations de maintenance corrective dans le cadre du forfait annuel.....	5
3.2 Prestations de maintenance corrective hors forfait.....	6
3.3 Obligations du titulaire.....	6
Article 4 - PROGRAMMATION DES INTERVENTIONS.....	6
4.1 Maintenance préventive.....	6
4.2 Maintenance corrective.....	7
Article 5 - MODALITÉS D'EXÉCUTION.....	7
5.1 Moyens mis à disposition.....	7
5.2 Astreintes.....	7
5.3 Horaires de maintenance-continuité de service.....	8
5.4 Dépannages urgents - Réparation définitive.....	8
Article 6 - FOURNITURE DES CONSOMMABLES ET PIÈCES DÉTACHÉES - GESTION DES STOCKS.....	8
6.1 Fourniture des consommables et pièces détachées.....	8
6.2 Gestion des stocks de maintenance.....	9
Article 7 - OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT.....	9
Article 8 - ASSISTANCE ET PARTICIPATION AUX RÉUNIONS.....	9
Article 9 - GESTION DE LA MAINTENANCE.....	10
9.1 Classeur de maintenance.....	10
9.2 Rapport d'intervention.....	10
9.2.1 Maintenance préventive.....	10
9.2.2 Dépannage.....	10
9.2.3 Maintenance corrective.....	10
9.2.4 Rapport annuel.....	11
Article 10 - QUALIFICATION DU PERSONNEL EXÉCUTANT.....	11
Article 11 - LES NORMES ET RÉFÉRENTIELS.....	11
Article 12 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	12
Article 13 - PRESTATIONS / DISPOSITIONS DIVERSES.....	12
13.1 Plan de prévention.....	12
13.2 Outillage.....	12
13.3 Logiciels de mesures.....	13
13.4 Documentation – Information.....	13
13.5 Nettoyage.....	13

Article 1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la maintenance préventive et corrective des portes, portails, rideaux métalliques et autres dispositifs de fermetures automatiques ou semi-automatiques pour les services de l'État, hors ministère des armées, et certains de ses établissements publics situés en région Nouvelle-Aquitaine.

A titre indicatif et non exhaustif, l'annexe 1 du CCAP précise les services et établissements publics de l'Etat rattachés au présent accord-cadre et l'annexe 2 du CCTP liste les différents sites et équipements sur lesquels s'exécutent les prestations.

La maintenance comprend l'ensemble des mesures destinées à préserver l'état de référence des installations, avec les opérations d'entretien (maintenance préventive) et de réparation (maintenance corrective).

Les actions de maintenance ont pour objectif de :

- vérifier les installations et informer l'utilisateur sur leur état de fonctionnement ;
- prévenir et protéger les installations contre les dégradations dues à l'usage et à l'action du temps ;
- réparer les dégradations ;
- assurer la continuité de service de ces installations.

Les prestations du présent marché sont notamment :

- la réalisation d'un audit initial, avec un inventaire exhaustif des équipements ;
- la mise en place (ou reprise) d'un carnet ou registre de maintenance ;
- l'entretien préventif et les réglages éventuels des installations ;
- la mise à disposition d'une astreinte téléphonique ;
- le dépannage des installations dans les délais d'intervention définis ;
- la réparation définitive des installations ;
- la mise à jour des différents documents (plans, schémas, inventaire, etc.) ;
- le suivi des prestations et l'établissement de rapports.

L'accord-cadre est à obligation de résultat. Dans le cadre des interventions correctives notamment, il appartient au titulaire de mettre en place les actions palliatives pour mettre fin au désordre constaté. La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants attendus libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre du présent contrat.

Article 2 - INVENTAIRE DES ÉQUIPEMENTS

L'inventaire d'entrée du matériel fait l'objet d'un recensement indicatif, joint en annexe 2 au présent CCTP.

Seuls sont listés les principaux équipements. Le titulaire a obligation de prendre en compte l'ensemble des matériels constituant les installations, et nécessaires à leur bon fonctionnement.

Le titulaire dispose d'un délai de 10 semaines à compter de la notification du bon de commande, pour ajuster le recensement du matériel et transmettre au responsable de site :

- la liste exhaustive vérifiée et actualisée des équipements présents sur ce site (type des matériels, marque, nombre, caractéristiques techniques) ;
- le planning prévisionnel des visites de maintenance préventive.

D'autre part, est soumise au même délai de 10 semaines à compter de la réception du bon de commande, la réalisation par le titulaire de :

- la prise en charge des installations,
- la rédaction d'un procès-verbal détaillant l'état des lieux des matériels et équipements du site.

Ce procès-verbal est dressé de façon contradictoire en présence du responsable de site ou de son représentant. Il indique la date, les noms et qualité des participants à la visite de prise en charge.

Accompagné de la liste exhaustive des équipements et signé des deux parties, ce procès-verbal est remis à chaque responsable de site. Il doit être intégré au classeur de maintenance.

Dans le délai de 6 mois avant le terme du marché, le titulaire mettra à jour l'inventaire et le dernier rapport annuel, et les transmettra au responsable de site.

Connaissance des lieux et des installations :

Suite à cet inventaire exhaustif de départ validé par l'administration, ou à défaut de réalisation de cette prise en charge dans le délai imparti signalant les équipements en panne ou hors service, le titulaire ne pourra pas arguer d'erreurs ou d'omissions au présent marché, ni de l'état des équipements et installations pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le présent marché.

Article 3 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Pour chacun des lots, le présent accord-cadre comprend :

- une prestation forfaitaire annuelle de maintenance préventive et corrective ;
- une prestation occasionnelle de maintenance corrective hors forfait.

Le titulaire doit l'ensemble des prestations de maintenance, y compris pour les équipements sous garantie et répondant à des préconisations « constructeur ».

3.1 Prestation forfaitaire annuelle de maintenance préventive et corrective

Cette prestation intègre la maintenance préventive qui comprend au minimum deux (2) visites annuelles, les interventions pour recherche de panne et remise en service à concurrence de la franchise de 150 € HT de pièces par intervention et par équipement, ainsi qu'un régime d'astreinte assorti de délais d'intervention et rétablissement (article 12.4 du CCAP).

La franchise est appréciée au regard du coût global des pièces nécessaires à une intervention de maintenance corrective pour un équipement. Les consommables ne sont pas pris en compte dans le montant de 150 €.

Au titre de cette prestation, pour respecter la législation en vigueur relative au site concerné (établissement recevant du public (ERP), immeuble de grand hauteur (IGH)...) et au type de matériel, le titulaire assurera un nombre suffisant de visites périodiques sur les équipements, bâtiments et sites dont il assure la maintenance, pendant toute la période d'exécution du bon de commande.

Les prestations attendues au titre du forfait annuel de maintenance préventive et corrective sont :

- la prise en charge initiale des installations: première visite et inventaire exhaustif ;
- la mise à jour éventuelle de la signalétique de sécurité et de sûreté ;
- la mise en place d'un service d'astreinte téléphonique (numéro vert ou à tarification locale non surtaxée) ;
- la réalisation des visites périodiques de maintenance préventive ;
- la mise en œuvre de mesures conservatoires pour assurer la sécurité des personnes et des biens ;
- la remise en service en mode normal ou, à défaut, en mode dégradé ;
- la prise en charge, à concurrence de la franchise de 150 € HT par intervention et par équipement, de toutes les actions correctives nécessaires ;
- l'édition de devis de maintenance corrective sous 72 heures maximum à réception de la demande de dépannage, ou constatation d'une défaillance par le titulaire ;
- le devoir de conseil, au regard de la réglementation et de l'obsolescence éventuelle des équipements ou de leur état et d'accompagnement du maître d'ouvrage ;
- les prestations de service liées à la mise à jour et à l'exploitation de la GMAO (gestion de la maintenance assistée par ordinateur) ou tout autre outil de suivi ;
- l'approvisionnement et la mise en œuvre de toutes fournitures, consommables, pièces détachées, piles et batteries, matériels et composants nécessaires à l'exécution des prestations, au fonctionnement et à l'exploitation des installations ;
- l'historique et la pérennité des informations relatives aux installations ;
- la création et/ou la mise à jour de la documentation technique (papier et électronique) suite aux modifications opérées ou anomalies décelées ;
- la remise de rapports et autres documents de synthèse ;
- le suivi de réunions périodiques et la production du compte-rendu.

3.1.1 Opérations de maintenance préventive

La maintenance préventive consiste à assurer le contrôle des installations. Au cours de ces visites, le

titulaire du marché procède aux vérifications, essais, mesures et réglages afin d'anticiper d'éventuelles pannes des matériels et d'assurer le bon fonctionnement des équipements. Il procède, le cas échéant, au remplacement des pièces défectueuses.

Pendant et à l'issue de cette visite, le titulaire:

- déclenche toutes les actions appropriées afin de remédier aux défauts constatés ;
- rédige une liste exhaustive des essais et/ou vérifications effectués et un compte rendu indiquant ses éventuelles préconisations pour améliorer le fonctionnement des matériels et logiciels.

L'entreprise a une obligation de conseil et d'assistance technique envers les services bénéficiaires.

A ce titre, elle produit un rapport précis et circonstancié indiquant :

- les travaux d'urgence relevant de la sécurité des biens et des personnes qu'il faut entreprendre sans délai, et transmet le devis correspondant dans le délai de 72 heures ;
- les travaux d'amélioration et d'entretien de l'installation à envisager à court terme (< à 1 an), et les travaux de rénovation et de modernisation de l'installation (> à 1 an) à envisager, avec une estimation sommaire non contractuelle des dépenses, dans le délai d'un mois.

Les non-conformités constatées au regard de préconisations ou réglementations seront clairement mentionnées.

Chaque matériel sera visité au minimum 2 fois par an en fonction du type d'équipement, des normes en vigueur et des éventuelles recommandations des constructeurs.

Concernant les équipements situés en hauteur, le titulaire devra prévoir les moyens de levage (nacelle) et de sécurité adéquats, ainsi que les CACES et habilitations correspondants pour leurs utilisateurs.

3.1.2 Opérations de maintenance corrective dans le cadre du forfait annuel

Le titulaire s'engage, dans le cadre du forfait annuel, à assurer la maintenance corrective pour :

- la mise en état sécuritaire ;
- la recherche et la réparation des défauts ;
- le remplacement des matériels défectueux à concurrence de la franchise de 150 € HT par intervention et par équipement (sur demande, le titulaire devra présenter la pièce défectueuse) ;
- la remise en état des équipements après isolement de l'élément défectueux ;
- l'émission des devis pour remise en état des installations.

3.1.2.1 Dépannage forfait annuel

Les opérations de dépannage n'ont pas de caractère périodique.

Sur simple demande téléphonique du gestionnaire, le titulaire s'engage à assurer les interventions nécessaires selon les conditions prévues au CCTP.

Il détachera sur site le personnel avec le matériel nécessaire, pour remettre en service les équipements défectueux. Le degré d'urgence lié à la sûreté sera donné par le gestionnaire du marché.

Le titulaire facturera ces interventions exceptionnelles si le montant global des pièces à changer est supérieur à 150 € HT par équipement et par intervention.

Les prestations de maintenance corrective dépassant le montant de la franchise d'intervention font l'objet d'un devis établi sur la base du bordereau des prix définis dans l'annexe financière à l'acte d'engagement, franchise déduite et dans les conditions visées au 3.2.

3.1.2.2 Réparation

Après diagnostic, le titulaire répare tous les dysfonctionnements et/ou pannes d'équipements au titre de la maintenance corrective.

Ces interventions comprennent :

- le diagnostic et la réparation des pannes décelées et/ou anomalies constatées ;
- la réinstallation des sauvegardes et mise à jour des paramètres ;
- les interventions sur les équipements annexes ;
- le cas échéant, l'échange standard des éléments défectueux.

Pendant et à l'issue de ces interventions, le titulaire s'engage à informer la personne responsable du site de l'avancement des opérations.

Un tableau de bord permettant de suivre l'historique des pannes et anomalies sera présenté par le titulaire.

3.2 Prestations de maintenance corrective hors forfait

Lorsque les prestations de maintenance corrective ne sont pas prises en compte au titre de la prestation forfaitaire annuelle en raison d'un coût global des pièces supérieur à la franchise de 150€ par intervention et par équipement, la prestation donne lieu à l'émission d'un bon de commande ponctuel.

Le titulaire réalise la maintenance corrective hors forfait pour toute panne ou défaut excédant la franchise et pour les prestations n'entrant pas dans le cadre de l'article 3.1 ci-dessus.

Cette maintenance a pour objet de remettre l'équipement (ou installation) en état d'accomplir sa fonction de façon fiable et en toute sécurité, sans compromettre la sécurité et/ou l'accessibilité des personnes et/ou la bonne conservation des installations et des biens.

La maintenance corrective est réalisée sur demande du service, ou proposition du titulaire constatant une dégradation ou une panne.

En dehors du périmètre couvert par le forfait d'intervention (par équipement et par intervention), elle donne lieu à l'établissement d'un devis. S'il est accepté par le responsable de site, l'intervention fait l'objet d'une programmation établie par le titulaire en liaison avec le responsable de site.

Les interventions urgentes sont effectuées à la demande ou après accord du responsable du site.

Sans restriction, le titulaire doit les mesures conservatoires pour assurer la sécurité des personnes et des biens, la remise en service en mode normal ou, à défaut, en mode dégradé et l'information correspondante du responsable de site.

3.3 Obligations du titulaire

Dans le cadre des maintenances préventive et corrective, les objectifs en termes de résultat consistent à :

- garantir en permanence le bon fonctionnement des installations ;
- optimiser la maintenance préventive pour assurer qualité et continuité de service, et performance des installations ;
- limiter les gênes et ne pas entraver l'exploitation normale du site ;
- maintenir les niveaux de performance et durabilité des équipements et systèmes ;
- respecter les délais d'intervention, dépannage et remise en état définis à l'article 12.4 du CCAP.

A défaut de pouvoir remettre en service les installations même en mode dégradé pour une cause qui ne lui serait pas imputable (indisponibilité d'une pièce...), le titulaire :

- transmettra un justificatif du fournisseur attestant de cette indisponibilité ;
- conseillera le service bénéficiaire sur les solutions alternatives à envisager, ces dernières étant à charge du service bénéficiaire.

Le service bénéficiaire :

- sera informé par le titulaire de toute intervention qui nécessiterait un délai particulier (approvisionnement de pièces, notamment) ;
- jugera du bien fondé du dépassement des délais normaux d'intervention. En cas de manquement constaté du titulaire, les pénalités contractuelles pourront être appliquées.

Article 4 - PROGRAMMATION DES INTERVENTIONS

Les plages et délais d'intervention / dépannage, délais maximum d'indisponibilité sont décrits à l'article 12.4 du CCAP.

4.1 Maintenance préventive

Elle est exécutée conformément au programme de maintenance préventive.

Chaque année, le titulaire remet au gestionnaire de site le planning prévisionnel des interventions préventives :

- dans un délai de 10 semaines à réception du bon de commande la première année du marché ;
- dans un délai de 4 semaines à réception du bon de commande les années suivantes.

Établi en liaison avec le bénéficiaire, ce planning prévoit la réalisation des prestations sur des créneaux en numéro de semaines. Deux semaines (soit 10 jours ouvrés) avant une intervention prévue en semaine n° X, il appartient au titulaire de confirmer la date au service bénéficiaire.

La veille d'une intervention, le titulaire confirmera son passage pour faciliter le contrôle et réduire le temps d'accès des intervenants sur le site.

La semaine au cours de laquelle l'intervention est envisagée peut être avancée ou repoussée, à la demande :

- du service, si une activité du site ne permet pas l'intervention du titulaire ; sauf cas de force majeure, le titulaire doit en être informé avec un préavis minimum de 5 jours ouvrés ;
- du titulaire, qui doit en justifier la raison. Un éventuel report ne peut en aucun cas conduire à un dépassement de périodicité de visite, si elle correspond à une obligation réglementaire.

En cours d'année, il peut être nécessaire d'ajuster le programme initial au vu des conditions réelles d'utilisation, observations, incidents, contrôles et mesures de performance.

4.2 Maintenance corrective

Elle est par nature imprévisible. Les opérations de maintenance préventive ont précisément pour but de réduire le nombre de pannes nécessitant une maintenance corrective.

Une intervention corrective peut être déclenchée :

- par le titulaire du marché, suite à une anomalie de fonctionnement détectée par ses soins ;
- par le responsable de site qui, en détectant une panne ou anomalie de fonctionnement, fait appel au titulaire en confirmant sa demande par courriel.

Les interventions de maintenance corrective autres que les mesures conservatoires et les dépannages seront programmées en fonction de l'urgence.

Ces prestations entrent dans le cadre de la maintenance déclenchée par bons de commande. Elles sont rémunérées sur la base des prix fixés dans l'annexe financière à l'acte d'engagement, et doivent faire l'objet d'un devis conformément à l'article 12.3 du CCAP lorsqu'elles dépassent le montant de la franchise d'intervention.

Article 5 - MODALITÉS D'EXÉCUTION

5.1 Moyens mis à disposition

Au cas par cas et selon les possibilités du site, un local pourra être mis à la disposition du titulaire. En l'absence de local, le technicien responsable de site indiquera les sanitaires et/ou vestiaires accessibles aux personnels intervenant.

5.2 Astreintes

Pour répondre aux exigences de certains sites en termes de :

- délais maximums d'intervention sur appel ;
- et délais maximums de rétablissement des équipements ;

le titulaire doit mettre en place un service d'astreinte pérenne, permettant au titulaire de respecter les délais maximums d'interventions et de rétablissement. Ce service est chargé d'assurer le suivi des demandes d'intervention, en enregistrant l'heure précise de la demande et les coordonnées exactes du service bénéficiaire.

Ces informations devront figurer dans le rapport d'intervention.

Le technicien en charge de l'intervention doit confirmer son heure d'arrivée au responsable de site.

Cet appel déclenche le déplacement d'un technicien qualifié.

Le début d'intervention compte lorsque le technicien informe le responsable de site de son arrivée, et est en mesure de mettre en œuvre les mesures conservatoires.

Ce technicien doit être capable d'effectuer le diagnostic de la panne, réparer si possible ou remettre en marche dégradée les installations, et prendre les mesures conservatoires.

Le service d'astreinte proposé dépend du forfait commandé, identifié sur le bon de commande annuel.

NOTA IMPORTANT

Dans le cadre des interventions correctives au sens des normes AFNOR NF EN 13306 et NF X 60-000 et compte tenu de son obligation de résultat, le titulaire doit réaliser les actions suffisantes pour permettre à l'équipement d'accomplir provisoirement tout ou partie de ses fonctions, et mettre un terme au désordre dans les délais contractuels. La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants, libérant le titulaire de son obligation de résultat.

5.3 Horaires de maintenance-continuité de service

Dans le cadre du planning d'intervention réalisé par le mainteneur, notamment pour couvrir les opérations programmées telles que définies dans la gamme de maintenance, il devra tenir compte des impératifs de fonctionnement du bâtiment en termes d'horaire.

Dans la mesure où les interventions de maintenance n'apportent aucune gêne notable à l'utilisation du bâtiment ou du site, elles pourront être effectuées durant les heures d'occupation.

La notion de « gêne notable » est appréciée par le responsable de site autant que de besoin.

Dans le cas contraire, et sauf stipulation contraire du gestionnaire de site, elles seront effectuées en dehors de ces heures.

Le titulaire devra obtenir l'autorisation préalable d'intervention de la part du responsable de site.

Les horaires d'interventions correctives devront être compatibles avec la criticité de la panne, les dispositions de jours et d'horaires d'interventions prévues.

Le titulaire est tenu d'exécuter les réparations provisoires ou définitives qui, faute d'intervention, ne permettent pas l'utilisation normale des équipements ou compromettent la sécurité ou l'accessibilité des personnes ou la bonne conservation des installations et des biens.

En dehors des heures de présence du responsable de site ou de son représentant, le titulaire n'effectue de sa propre initiative que les travaux de sauvegarde, à titre de mesures conservatoires en tant qu'action palliative dans le cadre de son obligation de résultat.

Le non-respect des délais, la non mise en place d'actions palliatives prioritaires pour mettre fin aux désordres constatés peut entraîner l'application des pénalités prévues au contrat.

Dès l'arrivée du responsable du site, le titulaire l'informe des mesures prises et soumet à son visa le contenu de l'intervention de maintenance corrective qui permettra la réparation complète de l'équipement.

5.4 Dépannages urgents - Réparation définitive

La réparation définitive doit être organisée de manière à occasionner le moins de gêne possible pour les utilisateurs.

Le titulaire est informé par le responsable de site des périodes durant lesquelles cette réparation peut être exécutée.

Cette réparation entre dans le cadre des garanties des marchés de travaux (au sens des articles 1792 et suivants du Code civil) durant la période où ces garanties sont acquises au maître d'ouvrage.

Article 6 - FOURNITURE DES CONSOMMABLES ET PIÈCES DÉTACHÉES - GESTION DES STOCKS

6.1 Fourniture des consommables et pièces détachées

Le titulaire fournit les consommables correspondant à tous les petits matériels non réparables dont la durée de fonctionnement est limitée dans le cadre d'un usage normal de l'installation, à l'exclusion des consommables liés à l'exploitation même du système ou de l'équipement.

Au-delà du plafond de la franchise d'intervention, le prix des pièces fournies à l'occasion d'actions correctives seront supportés par un bon de commande subsidiaire spécifique sur la base d'un devis produit par le mainteneur, après application du taux horaire arrêté au contrat, du rabais le plus avantageux à l'administration et de la franchise déduits.

6.2 Gestion des stocks de maintenance

Pour assurer son obligation de résultat, le titulaire doit veiller à maintenir l'approvisionnement nécessaire en pièces détachées.

Article 7 - OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT

Le titulaire met à disposition du responsable de site et du représentant du pouvoir adjudicateur un outil de suivi du contrat (de type GMAO: gestion de maintenance assistée par ordinateur), avec accès personnalisé.

Cet outil ne dispense pas de la mise en place d'un carnet de maintenance sur chaque installation, qui doit être renseigné à chaque intervention. Il doit permettre d'accéder aux informations suivantes :

- planning prévisionnel des interventions préventives ;
- calendrier des interventions préventives exécutées, avec rapports succincts ;
- suivi des demandes d'intervention sur pannes ;
- date et heure de la demande d'intervention ;
- objet, date et heure de l'intervention réalisée, causes et solution prodiguée ;
- listes des interventions correctives réalisées, avec suivi des devis proposés ;
- interventions effectuées sous astreinte ;
- facturation ;
- indicateurs de suivi de la performance (selon forfait de maintenance commandé).

A défaut de GMAO, cet outil peut être remplacé par une communication via internet, sur la base d'un tableau comportant l'ensemble des items, par site et par action.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, certains services ne pourront pas accéder à cette communication via Internet. Le titulaire devra prévoir un moyen « matérialisé » répondant aux mêmes exigences pour le suivi du contrat.

A réception du bon de commande, le titulaire dispose d'un délai de 3 mois pour ouvrir l'usage de cet outil aux services bénéficiaires. L'absence de mise en place ouvrira droit à l'application des pénalités prévues au contrat.

Article 8 - ASSISTANCE ET PARTICIPATION AUX RÉUNIONS

Sur la base des dispositions contractuelles relatives au devoir de conseil qui lui incombe, le titulaire est tenu, dans le cadre du prix forfaitaire, d'assister le responsable de site au cours :

- des visites réglementaires relatives à ses installations, effectuées par tout organisme de contrôle ;
- des visites ou essais qu'il convient d'effectuer pour améliorer les performances des équipements.

Il doit également participer à l'analyse des résultats.

Le titulaire est tenu d'assister à la réception de nouvelles installations qu'il n'aurait pas réalisées et à leur prise en charge, si lesdites installations doivent être intégrées au marché par avenant.

Le titulaire assiste le responsable de site pour les choix économiques liés à la stratégie de maintenance des équipements et installations qui relèvent de ses interventions. Il doit informer le responsable de site de toute modification des normes et réglementations relatives aux installations objet du marché.

Le titulaire ne peut se prévaloir de l'intervention du personnel du site pour refuser des réparations au titre des garanties contractuelles.

Le titulaire doit participer aux réunions auxquelles il est convoqué par le responsable de site.

Des visites contradictoires, ponctuelles ou par sondage, peuvent être réalisées sur les équipements ou partie d'installations. Les résultats devront être consignés dans le rapport d'activités.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, en application de l'article R111-40 du code de la construction et de l'habitat, le titulaire s'engage à n'avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance, avec le bénéficiaire ou une entreprise susceptible d'effectuer des contrôles réglementaires, un diagnostic ou un contrôle.

Article 9 - GESTION DE LA MAINTENANCE

Dans le cadre de son marché, le titulaire établira les documents suivants.

9.1 Classeur de maintenance

Au plus tard 10 semaines après la date de réception du bon de commande, le titulaire fournira un classeur de maintenance comprenant toutes les informations relatives aux équipements du site, et tous les documents relatifs à la gestion de la maintenance décrite ci-après.

Ce classeur devra comprendre :

- une fiche par équipement indiquant fonction, localisation, marque, modèle et liste des opérations de maintenance préventive associées (selon la gamme de maintenance contractuelle ou, à défaut de précisions suffisantes dans ce document, selon les préconisations des fabricants). Cette fiche donnera également une appréciation sur l'état de vétusté de l'équipement et, si nécessaire, une proposition de prestations relevant de la maintenance corrective ;
 - un planning d'intervention reprenant toutes les opérations de maintenance préventive avec la périodicité de réalisation ;
 - le plan de prévention établi en liaison avec le responsable de site ;
- et, lorsqu'ils auront été produits :
- une copie des rapports d'intervention (dont le contenu est détaillé ci-après) ;
 - les rapports annuels.

Ce classeur sera remis au responsable de site et conservé sur site. Il devra rester accessible au titulaire, et être mis à jour à chaque intervention relevant du présent contrat.

9.2 Rapport d'intervention

Dans le cas où une intervention occasionne des prestations de différentes natures, la production d'un unique rapport est souhaitable. Néanmoins, les différents types de prestations (préventive, dépannage ou corrective) devront être clairement identifiés dans le rapport.

9.2.1 Maintenance préventive

Pour chaque équipement, le rapport doit détailler la liste des tâches effectuées lors de l'intervention, et préciser :

- la désignation et la localisation de l'équipement ;
- le respect par rapport au planning prévisionnel (retard ou avance) ;
- la semaine envisagée pour la prochaine intervention.

Ce rapport d'intervention doit être adressé au responsable de site aussitôt après l'opération.

9.2.2 Dépannage

Le rapport d'intervention doit préciser les renseignements suivants :

- heure d'appel du gestionnaire de site et heure de début d'intervention,
- durée d'intervention (nombre d'heures) et qualification du personnel employé,
- diagnostic précis de la panne,
- détail des tâches effectuées sur les équipements,
- résultat de la prestation : remise en marche en mode normal / dégradé / prise des mesures conservatoires,
- prestations de maintenance corrective à prévoir,
- observations et relevés éventuels.

Ce rapport d'intervention doit être adressé au responsable de site aussitôt après l'opération.

9.2.3 Maintenance corrective

Le rapport d'intervention doit préciser les renseignements suivants :

- détail des interventions et des tâches effectuées sur les équipements ;
- durée d'intervention (nombre d'heures) et qualification du personnel employé ;
- détail des fournitures et pièces utilisées ;
- observations et relevés éventuels ;
- certificat d'intervention, pour les réserves sur rapport suite à contrôle réglementaire.

Ce rapport d'intervention doit être adressé au responsable de site dans un délai d'une semaine maximum après l'intervention.

9.2.4 Rapport annuel

Le rapport annuel doit reprendre toutes les interventions effectuées dans l'année, pour chaque bâtiment ou site.

Il doit mentionner :

- le récapitulatif des différentes interventions de l'année et des matériels remplacés, la liste des devis proposés et le cumul des devis acceptés,
- les anomalies principales et les faits marquants,
- les non-conformités éventuelles en rapport avec les dispositions réglementaires ou normatives, et toutes suggestions relatives à l'évolution de la réglementation relative à ces installations,
- l'état des matériels,
- la mise à jour éventuelle du recensement des installations,
- le montant moyen de la maintenance corrective, en distinguant les coûts de main d'œuvre et ceux des pièces,
- le nombre d'interventions de maintenance corrective et de déplacement pour les dépannages,
- la durée moyenne d'indisponibilité des matériels (après déclaration de panne),
- le rapport entre les coûts annuels de maintenance préventive et d'actions correctives,
- les préconisations de remplacement de certains matériels / équipements visant à faire évoluer les installations, notamment lorsque la maintenance desdits équipements devient critique en approvisionnement de pièces et/ou rechange et l'estimation financière des travaux à réaliser

Ce rapport annuel doit être remis et commenté à chaque responsable de site au plus tard 4 semaines avant la date anniversaire du contrat, sous peine d'application des pénalités contractuelles lors du paiement de la facture suivant la date à laquelle le rapport devait être remis.

Article 10 - QUALIFICATION DU PERSONNEL EXÉCUTANT

Le personnel exécutant devra posséder les habilitations électriques à jour, pour tous les travaux à réaliser.

Article 11 - LES NORMES ET RÉFÉRENTIELS

Toutes les opérations de maintenance seront exécutées conformément aux règles de l'art et aux prescriptions des textes et normes en vigueur.

Sans exhaustivité, il s'agit notamment de :

Normes Françaises (NF) et Européennes (EN) :

- Réglementation européenne NF EN 13241+A2 ;
- Norme AFNOR NF EN 13306 - X 60-319 de juin 2001 : Terminologie de la Maintenance ;
- Norme AFNOR / Fascicule de documentation FD X 60-000 d'avril 2016 : Maintenance industrielle_Fonction Maintenance ;
- Norme NF X 60-012 - X 60-12 de Août 2006 : Maintenance - Termes et définitions des éléments constitutifs des biens et de leur approvisionnement ;

Textes applicables :

- Code de la Construction et de l'Habitat (R 125-3-1, R 125-3-2, R 125-3-5);
- Code du Travail (R 4224-12, R 424-13) ;
- Arrêté du 12 novembre 1990 relatif à l'entretien des portes automatiques de garage des bâtiments d'habitation ;
- Arrêté du 21 décembre 1993 relatif aux portes et portails automatiques et semi-automatiques sur les lieux de travail ;
- Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) ;
- Arrêté du 10 novembre 1994 portant approbation de dispositions modifiant et complétant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP).

Réglementations « amiante » à prendre en compte (liste non exhaustive)

- Code du Travail : Dispositions communes à toutes les activités comportant des risques d'exposition à l'amiante et Dispositions particulières aux interventions sur des matériaux, des équipements, des matériels ou des articles susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante.
- Code de la Santé Publique : Obligations issues des résultats des repérages.
- Décret n° 2012-639 du 4 mai 2012 relatif aux risques d'exposition à l'amiante.
- Arrêté du 23 février 2012 définissant les modalités de la formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante.
- Arrêté du 14 août 2012 relatif aux conditions de mesurage des niveaux d'empoussièrement, aux conditions de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle aux fibres d'amiante et aux conditions d'accréditation des organismes procédant à ces mesurages.
- Arrêté du 7 mars 2013 relatif au choix, à l'entretien et à la vérification des équipements de protection individuelle utilisés lors d'opérations comportant un risque d'exposition à l'amiante.
- Arrêté du 8 avril 2013 relatif aux règles techniques, aux mesures de prévention et aux moyens de protection collective à mettre en œuvre par les entreprises lors d'opérations comportant un risque d'exposition à l'amiante.

Article 12 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Communication du BEGES et plan de transition associé

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, il est exigé des titulaires soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, de communiquer à l'acheteur leur BEGES et plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois après notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire à l'acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>), conformément à l'article L. 229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, les titulaires soumis aux obligations de déclaration extra-financière peuvent communiquer leur plan via leur rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du code de commerce ; ils indiquent à l'acheteur le lien internet permettant à l'acheteur d'accéder à ce document.

Article 13 - PRESTATIONS / DISPOSITIONS DIVERSES

13.1 Plan de prévention

Le titulaire doit fournir à chaque responsable de site tous les renseignements nécessaires à l'élaboration du plan de prévention, conformément aux prescriptions du décret n° 92-158 du 20/02/1992 et de la circulaire DRT n° 96-5 du 10/04/1996.

Pour prévenir tout risque d'accident, le personnel habilité de l'entreprise titulaire s'engage à fournir toutes les informations et consignes utiles à tous les salariés de ladite entreprise (et éventuellement ses co-traitants et sous-traitants) amenés à intervenir sur le site.

13.2 Outillage

Le titulaire fait son affaire de tout l'outillage nécessaire à l'exécution des prestations attendues dans le cadre du présent accord-cadre et le met en place à ses frais.

L'entreposage des matériels et outillages dans les bâtiments est soumis à l'accord de la personne publique, le titulaire en demeure responsable.

D'une manière générale, on entend par outillage :

- les équipements de manutention ;
- les échelles, échafaudages, plates-formes élévatrices, platelages, nacelles ;
- les protections ;
- les véhicules ;
- les tenues de travail ;
- les équipements de radio, téléphonie et informatiques de ses personnels ;
- les outils nécessaires à la programmation des équipements ;
- les appareils de mesures, de contrôles ou autres nécessaires à l'exécution de ses prestations.

Dans le cadre de sa mission de conseil, il peut être demandé au titulaire de mettre en oeuvre les matériels nécessaires pour accéder aux équipements soutenus, lors d'opérations de contrôles réglementaires périodiques diligentés par les services bénéficiaires.

13.3 Logiciels de mesures

La prestation comprend la maintenance et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques (automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, etc). Le titulaire devra passer des accords avec les ayants droits des logiciels "propriétaires".

La prestation s'étend aux mises à jour horaires, anti-virus, dépannages, modifications à la demande du responsable de site. Le titulaire aura au préalable réalisé un relevé exhaustif du matériel de régulation et ne pourra se prévaloir d'un oubli à ce niveau pour facturer des prestations supplémentaires.

13.4 Documentation – Information

Dans les locaux du service bénéficiaire, le titulaire a accès aux dossiers des ouvrages exécutés (DOE), aux plans concernant les équipements techniques objets du présent marché, s'ils sont disponibles.

Lors de ses interventions, le titulaire peut, s'il le souhaite et dans la mesure du possible, être accompagné par le responsable de site pour obtenir les explications et renseignements dont il aurait besoin.

13.5 Nettoyage

Le titulaire maintiendra en parfait état de propreté les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance ainsi que les locaux mis à disposition de ses personnels.

Le titulaire a l'obligation contractuelle d'évacuer et recycler l'ensemble des déchets produits. Ceci concerne les accessoires, dispositifs de nettoyage, graisses, huiles, têtes de détection et batteries, ainsi que les emballages.

ANNEXES :

ANNEXE 1 : gamme de maintenance préventive

ANNEXE 2 : recensement indicatif des sites et équipements concernés