

EHPAD LES TERRASSES
8 Rue des AMOURS - 47270 PUYMIROL



Consultation n°2024-039

**MAINTENANCE DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE, DE CLIMATISATION,
DE PRODUCTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE, DE TRAITEMENT D'AIR, ET
DE VENTILATION DE L'EHPAD « Les Terrasses » de PUYMIROL
CONTRAT DE TYPE P2**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières
(C.C.T.P.)**

Table des matières

I.1.	OBJET DU MARCHE	4
I.2.	PRESENTATION SOMMAIRE DES INSTALLATIONS	4
I.3.	NATURE DU MARCHE D'EXPLOITATION.....	4
II.1.	CAS GENERAL.....	5
II.2.	PERIMETRES DES PRESTATIONS (P2 – Entretien courant)	7
II.3.	CONNAISSANCE DES INSTALLATIONS ET DES LIEUX	7
II.4.	MODIFICATION DES INSTALLATIONS.....	7
II.5.	MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS	8
III.1.	REGLEMENTATION ET PRESCRIPTIONS A RESPECTER	8
III.2.	CONDITIONS A GARANTIR	9
III.2.1.	PERIODES DE FONCTIONNEMENT	9
III.2.2.	TEMPERATURES CONTRACTUELLES.....	10
IV.1.	PRESTATIONS P2 GENERALES.....	12
IV.1.1.	CONDUITE ET SURVEILLANCE	12
IV.1.2.	DEPANNAGES ET ASTREINTES	13
IV.1.3.	MAINTENANCE PREVENTIVE SYSTEMATIQUE	13
IV.1.4.	MAINTENANCE CORRECTIVE	13
IV.1.5.	OPTIMISATION DES CONSOMMATIONS.....	14
IV.2.	NOMENCLATURE DES PRESTATIONS D’EXPLOITATION COMPRISES DANS LE P2.....	15
IV.3.	TRAITEMENTS ET ANALYSES PHYSICO-CHIMIQUES DES EAUX (Chauffage – eau glacée et ECS) 15	
IV.4.	EQUILIBRAGE HYDRAULIQUE DES INSTALLATIONS.....	15
IV.5.	PURGES DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE DE RAFRAICHISSEMENT ET D’EAU CHAUDE SANITAIRE	16
IV.6.	CONTROLE DES ENSEMBLES DE PROTECTION CONTRE LES RETOURS D’EAU.....	16
IV.7.	AUTRES ACTIONS SPECIFIQUES A L’EAU CHAUDE SANITAIRE.....	16
IV.7.1.	SURVEILLANCE DES MANCHETTES TEMOINS	16
IV.7.2.	MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE PRODUCTION ECS	17
IV.7.3.	MESURE DES TEMPERATURES D’EAU CHAUDE SANITAIRE	17
IV.7.4.	PRESTATIONS EN CAS DE DETECTION D’UN TAUX DE LEGIONELLA PNEUMOPHILA SUPERIEUR A 1000 UFC/LITRE	18
IV.8.	FOURNITURES DE PRODUITS CONSOMMABLES	18

IV.8.1. FOURNITURES DE PRODUITS CONSOMMABLES NECESSAIRES A L'ENTRETIEN COURANT	18
IV.8.2. FOURNITURES D'AUTRES PRODUITS CONSOMMABLES.....	19
IV.8.3. STOCK.....	19
IV.8.4. Pièces comprises dans le forfait annuel	Erreur ! Signet non défini.
IV.9. ASSISTANCE TECHNIQUE LORS DES CONTROLES REGLEMENTAIRES EFFECTUES PAR DES ORGANISMES OU EXPERTS AGREES	20
IV.10. CONTROLES REGLEMENTAIRES A LA CHARGE DU TITULAIRE	20
IV.11. GESTION DES DECHETS – MISE EN PROPRETE.....	21
IV.12. DOCUMENTS DE MAINTENANCE ET D'EXPLOITATION.....	21
IV.12.1. LIVRETS DE CHAUFFERIE & JOURNAUX DE SUIVI	21
IV.12.3. CARNETS SANITAIRES	22
IV.12.4. RELEVÉ MENSUEL DES COMPTEURS.....	22
IV.12.5. RAPPORT ANNUEL DE FIN DE SAISON DE CHAUFFAGE	23
V.1. INITIATIVE DES INTERVENTIONS	24
V.2. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE	24
Maintenance préventive systématique	24
Maintenance préventive conditionnelle	24
V.3. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE	25
V.3.1. DEMANDE D'INTERVENTION DE DEPANNAGE	25
V.3.3. DELAIS DE REMISE EN TEMPERATURE OU D'OBTENTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES	25
V.4. RETARD - INTERRUPTION	25
V.5. PERSONNEL AFFECTE PAR LE TITULAIRE	26
V.5.1. REPRESENTANTS DU TITULAIRE	26
V.5.2. ÉQUIPE D'INTERVENTION	26
V.5.3. RESPECT DES CONSIGNES	26
V.6. MOYENS D'INTERVENTION DU TITULAIRE	27
V.7. PROTECTION DES LIEUX ET MISE EN PROPRETE	27
V.8. SUIVI DE L'EXPLOITATION.....	27
V.8.1. AUTOCONTROLE	27
V.8.2. CONTROLE EXTERNE	27
V.8.3. REUNIONS TRIMESTRIELLES DE SUIVI	28

I. DISPOSITIONS GENERALES

I.1. OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) concernent des prestations de maintenance et d'exploitation des installations de chauffage et de ventilation de l'EHPAD « LES TERRASSES » à PUYMIROL (47), en direction commune avec le Centre Hospitalier Agen-Nérac.

I.2. PRESENTATION SOMMAIRE DES INSTALLATIONS

Les installations prises en compte par le présent marché comprennent :

- La chaufferie principale de production de chauffage et de production d'ECS.
- Le système de production d'ECS solaire
- La production d'eau glacée et les unités terminales
- Les CTA et caissons VMC
- Les Split-system et ensemble de réfrigération de chambre froide
- Les extracteurs de la cuisine
- Les Hottes de cuisine

L'inventaire détaillé des équipements dont la maintenance et l'exploitation sont dues au titre du présent marché, est fourni dans l'Annexe 1 au présent C.C.T.P.

I.3. NATURE DU MARCHE D'EXPLOITATION

Les prestations dues au titre du marché sont de type P2 et comprennent donc :

les prestations de conduite, d'entretien courant, de maintenance et de dépannage des installations de chauffage, de ventilation de climatisation et de production ECS concernées, y compris les petites fournitures et les matières consommables (P2).

Les limites de prestations du marché sont définies dans les chapitres suivants.

Le marché est de type P.F. (marché Prestations et Forfait)

Le marché qui engage le titulaire vis-à-vis de l'EHPAD est un contrat à obligation de résultat ; il n'est en aucun cas limité à un nombre d'interventions préalablement défini.

Les obligations en matière de résultat sont les suivantes :

- garantir la disponibilité et les performances des installations dont la maintenance lui est confié
- garantir la meilleure durabilité de ces installations.

Les principales missions confiées au titulaire dans le cadre du présent marché sont :

- le suivi des consommations d'énergie thermique
- la conduite et la surveillance des installations
- la maintenance préventive systématique et conditionnelle
- l'astreinte
- la fourniture des petites fournitures et des produits consommables nécessaires à la maintenance courante
- l'assistance technique au personnel technique de l'EHPAD
- la tenue des documents de maintenance et de suivi.

Pour ce faire, le titulaire :

- fournit le personnel ainsi que l'ensemble des outillages individuels et spécifiques nécessaires à l'accomplissement des tâches contractuelles notamment 1 échelle pour accès aux organes situés en hauteur
- gère la sous-traitance éventuelle
- gère et contrôle l'approvisionnement des consommables et des pièces détachées
- fournit toute assistance technique à l'établissement.

Le titulaire doit être à même :

- d'établir les premiers éléments de diagnostic
- de rétablir le fonctionnement normal des installations dans le cas d'un défaut mineur
- de faire intervenir le personnel qualifié dans l'ensemble des techniques concernées par le contrat notamment du personnel qualifié pour les différents régulateurs dont est équipé le site (cf. Annexe 1 CCTP – Inventaire des équipements).

II. INSTALLATIONS PRISES EN CHARGE

II.1. CAS GENERAL

Les installations prises en charge par le titulaire du marché comprennent :

- l'intégralité des équipements de chauffage de type collectif, depuis les postes de livraison ou de stockage du combustible compris, jusqu'aux appareils d'émission, à savoir :
 - La cuve de stockage fioul et réseau de distribution
 - les matériels spécifiques installés à l'intérieur des chaufferies, sous-stations et locaux techniques
 - les réseaux de distribution de fluides caloporteurs (réseau hydrauliques primaire et secondaires)
 - les terminaux de chauffage de types statiques et dynamiques (radiateurs, unités de traitement d'air)
 - les armoires électriques de commande
 - les matériels spécifiques aux installations de chauffage et de climatisation

- les équipements de ventilation mécanique qui participent au chauffage des locaux (Centrales de traitement d'air, caissons de soufflage et d'extraction d'air)
- les équipements de production centralisée d'eau chaude sanitaire (ECS), qu'ils soient localisés en chaufferies ou non :
 - échangeurs et ballons tampons
 - ballons avec réchauffeur intégré
 - panneaux solaires thermiques
 - y compris les pompes de recyclage (bouclage ECS)
- les équipements de traitement d'eau (eau sanitaire et eau des réseaux de chauffage) :
 - adoucisseurs
 - pompes doseuses
 - pots d'injection
 - filtres et clarificateurs (y compris les pots à boues)
 - procédés de type physique
- les systèmes de comptage associés aux équipements cités ci-dessus :
 - compteurs d'énergie thermique
 - compteurs d'eau
- les matériels électriques, de régulation et de télésurveillance spécifiques aux équipements cités ci-dessus, ainsi que leurs organes de protection électrique et l'ensemble des câbles d'alimentation, de commande et de communication (bus)
- les matériels et dispositifs de lutte contre l'incendie implantés à l'intérieur des chaufferies et des locaux techniques (bacs à sable, pelles, bacs de rétention...)
- les installations d'éclairage des chaufferies et des locaux techniques (éclairage d'ambiance et éclairage de sécurité)

Sont exclus du périmètre du marché :

- les installations de chauffage de type individuel au moyen de radiateurs à gaz, ou de poêles
- les équipements de chauffage électrique "direct" (convecteurs, panneaux rayonnants, aérothermes avec batterie électrique)
- les matériels individuels de production ECS (ballons et chauffe-eau instantanés électriques, chauffe-bain et chauffe-eau muraux à gaz)
- les réseaux de distribution et de recyclage d'eau chaude sanitaire en aval des locaux techniques, entre les équipements de production ECS et les différents points de puisage (maintenance assurée dans le cadre d'un marché distinct)

- les installations de ventilation spécifiques aux ateliers (soudure, peinture, gaz d'échappement, etc.)
- les installations de désenfumage mécanique

II.2. PERIMETRES DES PRESTATIONS (P2 – Entretien courant)

Les prestations P2 portent sur l'ensemble des installations et équipements listés en annexe 1 du présent document et selon les Gammes de maintenance détaillées en annexe 2 du présent CCTP.

Limites de prestations spécifiques au nettoyage des réseaux aérauliques

Le nettoyage intérieur des conduits aérauliques (gainés de soufflage, reprise, prise d'air et extraction) et le nettoyage des diffuseurs, des bouches et des grilles de soufflage, reprise, extraction, aspiration ou rejet d'air est exclu des prestations du présent marché.

II.3. CONNAISSANCE DES INSTALLATIONS ET DES LIEUX

Les installations prises en charge par le titulaire du marché d'exploitation sont détaillées dans l'inventaire figurant en Annexe 1 du présent C.C.T.P. Cet inventaire prend en compte les équipements tels qu'ils existaient lors du recensement effectué préalablement à l'élaboration du présent cahier des charges.

Par ailleurs, entre la date de réalisation de l'inventaire et la date de remise des offres, d'autres équipements ont pu être remplacés ou renouvelés.

Les soumissionnaires étant autorisés à visiter les installations avant de remettre leur offre, les éventuelles modifications intervenues sont réputées avoir été prises en compte dans les offres. Les soumissionnaires ne pourront donc se prévaloir d'éventuelles imprécisions ou discordances dans les documents mis à leur disposition, pour prétendre à une variation de leurs prix ou de la teneur de leur offre.

II.4. MODIFICATION DES INSTALLATIONS

L'EHPAD se réserve le droit de faire exécuter par des entreprises de leur choix des travaux modificatifs dans le cadre d'opérations de transformation des ouvrages ou de restructuration des bâtiments. Un devis sera tout de même demandé au titulaire du présent marché.

Le matériel supplémentaire qui pourrait être installé pendant la durée du présent marché, sera automatiquement pris en charge par le TITULAIRE, dans le cadre du P2, à partir de la réception des travaux, à laquelle le Titulaire aura dûment été invité à participer.

Toute opération de ce type entraînant une modification significative des conditions d'exploitation des installations thermiques fera l'objet d'un avenant au présent marché, afin d'éventuellement adapter le montant du P2 (incidence sur les tâches et fournitures d'entretien courant).

II.5. MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS

Le TITULAIRE déclare s'être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements dont il assure la maintenance. Il déclare prendre en charge les installations en l'état et sans réserve.

Avant la première mise en service par le TITULAIRE, un procès-verbal de prise en charge et un état des lieux seront établis contradictoirement entre le TITULAIRE et l'établissement représenté ou assisté par un organisme de son choix.

Le procès-verbal de prise en charge, accompagné des relevés effectués, est signé par le TITULAIRE, et adressé à l'EHPAD dans un délai de 15 jour après la visite de prise en charge.

Nota :

L'entreprise précédemment en charge de l'exploitation des installations concernées – l'exploitant "sortant" – doit être présent lors de l'état des lieux et signer le procès-verbal de prise en charge.

III. CONDITIONS TECHNIQUES

III.1. REGLEMENTATION ET PRESCRIPTIONS A RESPECTER

Pour l'exécution des prestations, le TITULAIRE devra se conformer à l'ensemble de la réglementation française en vigueur à la date de remise de son offre et tout au long de l'exécution du présent marché.

Les principaux textes applicables sont :

- le "Guide de rédaction des marchés publics d'exploitation de chauffage" approuvé par la décision n° 2007-17 du 4 Mai 2007 (recommandations se substituant aux prescriptions du C.C.T.G. n° 2008 approuvé par décret en date du 26 Novembre 1987)
- les différents Documents Techniques Unifiés (D.T.U.)
- les normes AFNOR et CE en vigueur
- le règlement de sécurité contre l'incendie applicable aux Etablissement Recevant du Public (arrêtés du 25 Juin 1980 et du 23 Mai 1989)
- l'arrêté du 23 Juin 1978 relatif aux installations fixes destinées au chauffage et à l'alimentation en eau sanitaire des bâtiments d'habitation, de bureaux ou recevant du public
- l'arrêté du 30 Novembre 2005 relatif aux températures minimales de l'ECS et à la durée des chocs thermiques (arrêté modifiant l'arrêté du 23 Juin 1978)
- 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
- l'arrêté du 1^{er} Février 2010 relatif à la surveillance des légionnelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire
- les dispositions réglementaires générales concernant l'utilisation et les économies d'énergie

- le décret du 14 Novembre 1988 relatif à la protection des travailleurs
- le Code du Travail
- le règlement sanitaire départemental
- les règlements intérieurs particuliers des établissements
- les règles de l'art de la profession se rapportant à la maintenance des installations thermiques et de génie climatique.

Le TITULAIRE sera responsable du respect des réglementations visant les économies et l'utilisation de l'énergie.

Il aura l'obligation d'informer l'établissement de toute nouvelle disposition d'ordre réglementaire.

Toute nouvelle disposition réglementaire dont l'application entraînerait une modification significative des conditions d'exploitation des installations thermiques, ferait l'objet d'un avenant au présent marché.

III.2. CONDITIONS A GARANTIR

III.2.1. PERIODES DE FONCTIONNEMENT

III.2.1.1. Chauffage des locaux

La période de chauffe peut s'étendre du 1^{er} Octobre au 15 Mai inclus. En pratique, la période effective de chauffage dépend :

- des conditions climatiques
- des besoins spécifiques de chaque bâtiment
- des instructions de l'EHPAD.

Pour chaque saison, les dates respectives de mise en route et d'arrêt du chauffage souhaitées par l'EHPAD, sont transmises par écrit au TITULAIRE.

Le TITULAIRE dispose alors d'un délai de 48 heures pour que la mise en route ou l'arrêt du chauffage soit effectif.

Lors d'une mise en route, au-delà de ce délai de 48 heures, il bénéficie d'une période de 24 heures pour la mise en température des locaux.

La période de chauffe n'est pas obligatoirement continue, dans la mesure où, en complément des périodes de ralenti, le chauffage peut être interrompu à la demande de l'EHPAD.

III.2.1.2. Production d'eau chaude sanitaire

Le fonctionnement de la production d'eau chaude sanitaire est permanent.

III.2.1.3. Ventilation

La ventilation des locaux est assurée autant que de besoin, selon la nature et l'usage des locaux équipés (conformément aux réglementations en vigueur le jour de la réalisation). En ce qui concerne la ventilation hygiénique des locaux, son fonctionnement est permanent.

III.2.2. TEMPERATURES CONTRACTUELLES

III.2.2.1. Chauffage

En règle générale, le TITULAIRE maintient dans les locaux chauffés une température intérieure basée sur les recommandations de la réglementation en vigueur (article R 131-20 du Code de la Construction et de l'Habitation) et modulée par les usages courants en fonction des types de locaux.

Pour chaque type de local, les températures intérieures à maintenir sont les suivantes :

	Consigne Temp. Heure d'occupation	Consigne Temp. Inoccupation < 48 h	Consigne T° inoccupation > 48h	Heure d'occupation
Chambres	23	16	8	24H/24
Locaux communs	23	16	8	7h-21h
Administration	21	16	8	8h-19h
Ensemble des locaux	21	16	8	8-18h

Nota :

De manière générale, le TITULAIRE pourra être amené à modifier, exceptionnellement ou de façon durable, les jours de chauffage ou les créneaux horaires des différents régimes de chauffe, sous réserve que l'EHPAD lui en fasse la demande avec un préavis d'au moins 15 jours.

Mesure des températures

S'il y a lieu, des contrôles de température pourront être faits contradictoirement dans un local témoin défini d'un commun accord entre l'EHPAD et le TITULAIRE.

Dans ce cas, le TITULAIRE sera tenu de fournir un enregistreur de température qui sera laissé à demeure tant que la mesure sera nécessaire ; la température intérieure étant mesurée au centre de la pièce à 1,50 m du sol.

Cette température s'entend en régime établi, portes et fenêtres fermées, locaux secs, meublés et occupés suivant leur destination et pour une vitesse normale des vents.

Insuffisance ou excès de température

La fourniture de chaleur est considérée comme insuffisante ou excessive si les températures constatées sont les suivantes :

- 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.

Limites de garantie des températures

Les températures intérieures de chauffage définies ci-dessus seront garanties tant que la température extérieure ne descendra pas en dessous de la température extérieure dite de base, définie par la réglementation en fonction de la situation géographique de l'EHPAD.

En deçà de cette limite, le TITULAIRE assurera les meilleures conditions de chauffage possibles compatibles avec la puissance des installations et la sécurité de leur fonctionnement : obligation de moyen.

III.2.2.2. Eau chaude sanitaire

Afin de prévenir le risque lié au développement des légionnelles, le TITULAIRE maintiendra une température d'eau chaude sanitaire au départ du réseau comprise entre 60 et 65 °C, sans jamais être inférieure à 55 °C.

Pour mémoire

A l'arrivée de tous les points de puisage, la température de l'eau chaude sanitaire doit être maintenue entre 50 et 55 °C.

En tous points des réseaux de bouclage ECS, la température de l'eau chaude sanitaire ne devra pas être inférieure à 50 °C.

Nota

Le TITULAIRE doit intégrer dans sa gestion de la production ECS, une attention particulière à la prévention des risques de développement des légionnelles. En particulier, il prendra en compte et appliquera :

- les exigences de l'arrêté du 30 Novembre 2005 relatives aux températures minimales de l'ECS et à la durée des chocs thermiques (arrêté modifiant l'arrêté du 23 Juin 1978)
- les prescriptions de maintenance des installations de production et de distribution d'eau chaude sanitaire, énoncées dans la circulaire n° 2002/243 du Ministère de Santé, en date du 22 Avril 2002.

Insuffisance de température

La fourniture d'eau chaude sanitaire est considérée comme insuffisante ou excessive si sa température s'écarte de la "plage contractuelle" de plus de 5 °C pendant plus de trois heures.

III.2.3. TRAITEMENT D'EAU (RESEAUX FERMES DE CHAUFFAGE ET RESEAUX ECS)

Lorsque les installations sont équipées en conséquence, la prestation due au présent marché comprend la fourniture et la mise en œuvre :

- des produits chimiques nécessaires au traitement des eaux de chauffage et de l'eau chaude sanitaire (ECS) pour prévenir l'entartrage, la corrosion et l'embouage des installations ;
- du sel pour le fonctionnement des adoucisseurs d'eau.

Pour les eaux de chauffage, le pH et le TH seront conformes aux valeurs exigées par les fabricants de chaudières comme condition de leur garantie. A défaut, on retiendra les valeurs recommandées dans la brochure éditée par le SNEC et le CSNHP. Dans le cas d'un réseau de chauffage en acier, le pH sera supérieur à 9,3.

Pour l'eau chaude sanitaire, les valeurs devront rester à l'intérieur des limites fixées pour la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (décret 89-3 du 3 Janvier 1989), à savoir :

- pH compris entre 6,5 et 9

- TH supérieur ou égal à 15 degrés français, si présence d'un adoucisseur.

Le réglage de l'adoucisseur devra être en adéquation avec le PH et TH devra être en adéquation avec les matériaux présents (canalisation et préparateur). A la charge de l'exploitant de signaler une éventuelle problématique.

Pour les eaux d'alimentation des lave-vaisselle, le TH sera compris entre 5 et 7 degrés français via un adoucisseur en ligne, hors marché.

IV. CONSISTANCE DES PRESTATIONS P2

Le TITULAIRE assure sur l'ensemble des installations techniques susvisées au chapitre II, les prestations suivantes :

- la conduite, la surveillance et le maintien de l'équilibrage des installations
- les dépannages et l'astreinte 24 heures sur 24
- la maintenance préventive systématique
- la maintenance corrective
- la fourniture des consommables nécessaires à l'entretien courant
- l'assistance technique lors des contrôles réglementaires et prestations ponctuelles lors de diagnostics réalisés par un prestataire extérieur par exemple
- la gestion et l'approvisionnement des stocks de produits et de pièces de rechange
- la tenue des documents de maintenance
- le nettoyage et la tenue des locaux techniques (chaufferies, sous-stations et divers).

IV.1. PRESTATIONS P2 GENERALES

IV.1.1. CONDUITE ET SURVEILLANCE

La conduite et la surveillance comprennent l'ensemble des tâches donnant la maîtrise du fonctionnement des installations.

Le TITULAIRE doit également maintenir l'équilibrage des installations et assurer le contrôle des systèmes de régulation afin de rendre aussi uniforme que possible la température des différents locaux.

Le TITULAIRE est maître des moyens à mettre en œuvre pour satisfaire à ces objectifs. Il doit notamment :

- les mises en route et arrêts des installations
- les réglages et équilibrages nécessaires
- le relevé des compteurs et des paramètres de fonctionnement des équipements
- les essais et manœuvres de vérification courante de bon fonctionnement des équipements
- la surveillance générale des installations
- les rondes et inspections courantes.

Par ailleurs, la conduite et la surveillance peuvent déclencher des actions de maintenance préventive ou de maintenance corrective.

Nota :

En dehors de la saison de chauffe, les installations produisant de l'eau chaude sanitaire collective seront visitées avec la même périodicité qu'en hiver.

IV.1.2. DEPANNAGES ET ASTREINTES

Le TITULAIRE doit assurer les interventions, en cas de panne ou de trouble de fonctionnement, **dans un délai de 8 heures maximum**, 24 h / 24, y compris samedis, dimanche et jours fériés. Le délai imparti au TITULAIRE pour commencer une intervention de réparation, rechercher la cause d'un incident ou débiter la réparation, a pour origine l'appel lui-même.

Nota :

Tous les numéros d'appel utilisables pour joindre le TITULAIRE (y compris pour joindre le service d'astreinte) sont obligatoirement des numéros sans surtaxe téléphonique.

IV.1.3. MAINTENANCE PREVENTIVE SYSTEMATIQUE

Le TITULAIRE doit toutes les actions de maintenance préventive systématique nécessaires. Elles sont déterminées en fonction du matériel installé et des spécifications des constructeurs.

Lors de ces opérations de maintenance, le TITULAIRE prendra toutes les dispositions pour minimiser la gêne occasionnée au fonctionnement de l'établissement.

Le TITULAIRE doit mettre en œuvre les moyens nécessaires à une information en continu de l'EHPAD sur les interventions programmées et les interventions réalisées dans le cadre de la maintenance préventive.

IV.1.4. MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective est déclenchée par les observations faites lors de la conduite et de la surveillance des installations ou en cas de panne.

La fréquence des observations, les seuils de déclenchements et la nature des observations sont laissés à l'initiative du TITULAIRE.

Le TITULAIRE effectuera les interventions de maintenance corrective dans les délais impartis (voir chapitre "Modalités d'exécution"), et prendra toutes les dispositions pour n'occasionner qu'une gêne minimale au fonctionnement de l'établissement.

Le TITULAIRE doit mettre en œuvre tout moyen permettant, par le biais par exemple d'une GMAO :

- la détection immédiate des anomalies de fonctionnement des installations (uniquement pour les établissements pourvus d'équipements de télésurveillance)
- le suivi des interventions correctives de dépannage
- la connaissance des interventions effectuées.

Le suivi des interventions correctives devra mentionner :

- les dates et heures des demandes d'interventions
- les dates et heures de fin de dépannage
- les contenus des demandes d'interventions
- les contenus des interventions de dépannage avec les analyses des causes.

Ces informations doivent être consignées sur le livret de chaufferie ou sur le journal de suivi des installations, ou regroupées sur une plateforme type GMAO. Elles permettront la mise en place d'actions correctives et l'amélioration des prestations par l'analyse statistique et systématique des anomalies et de leurs causes.

IV.1.5. OPTIMISATION DES CONSOMMATIONS

Le TITULAIRE est dans l'obligation contractuelle d'atteindre les résultats requis en matière de :

- Chauffage des locaux (niveau et uniformité des températures intérieures)
- Production ECS (niveau de température et continuité du service)
- Suivi de l'énergie (optimisation des consommations et économies d'énergie).

Dans cette optique, le TITULAIRE devra, en accord avec l'EHPAD ou son représentant :

- rechercher les régimes de chauffe les plus économiques en fonction des conditions climatiques et de l'utilisation des locaux
- ajuster au mieux les plages de fonctionnement des équipements à usage intermittent (en particulier pour les locaux de restauration)
- utiliser au mieux les possibilités des régulateurs en place
- suivre l'évolution mensuelle :
 - des consommations de combustible
 - des consommations d'énergie "chauffage", par rapport aux DJU réels
 - de la quantité d'énergie "q" nécessaire à la production d'un m³ d'ECS (lorsque l'installation est instrumentée en conséquence) ; afin d'améliorer en permanence les performances et détecter au plus tôt toute éventuelle dérive.

IV.2. NOMENCLATURE DES PRESTATIONS D'EXPLOITATION COMPRISES DANS LE P2

Les prestations dues par le TITULAIRE au titre du P2 sont détaillées en Annexe 2 du présent C.C.T.P. Gammes de Maintenance, en référence au "Guide de rédaction des marchés publics d'exploitation de chauffage" de Mai 2007.

Sans être exhaustif, cet échéancier fixe les périodicités minimales des prestations d'entretien.

IV.3. TRAITEMENTS ET ANALYSES PHYSICO-CHIMIQUES DES EAUX (Chauffage – eau glacée et ECS)

Le TITULAIRE assure la maintenance des appareils et dispositifs de conditionnement des eaux des circuits de chauffage qui sont en place (équipements manuels ou automatiques), ainsi que le traitement de l'eau chaude sanitaire produite de façon centralisée.

Outre la fourniture et l'introduction de tous les produits nécessaires pour obtenir la qualité des eaux requise, le TITULAIRE assure, à ses frais, pour chaque installation :

- une analyse physico-chimique annuelle de l'eau des circuits de chauffage, notamment pour déceler toute anomalie ou trace de début de corrosion (mesures du pH, TH, teneurs en fer, cuivre, zinc, chlorures, sulfates et matières en suspension)
- une analyse physico-chimique annuelle de l'eau chaude sanitaire "après traitement" afin de contrôler les valeurs suivantes : pH, TH, phosphates totaux, silicates, fer, zinc.

En cas de manquement à la surveillance du traitement d'eau (résultat non satisfaisant ou analyses non communiquées), le TITULAIRE aura à sa charge la remise en état des réseaux (désembouage, détartrage, passivation, etc.), ainsi que le conditionnement des eaux permettant d'obtenir des paramètres physico-chimiques acceptables.

IV.4. EQUILIBRAGE HYDRAULIQUE DES INSTALLATIONS

Conformément au présent C.C.T.P., le TITULAIRE est réputé avoir pris parfaitement connaissance de la constitution et du fonctionnement des installations.

En conséquence le TITULAIRE doit assurer, dans le cadre du P2, l'équilibrage hydraulique des installations de façon que la prestation soit satisfaite en permanence pendant toute la durée du marché.

L'équilibrage dû par le TITULAIRE est la mise en œuvre d'un réglage manuel, par delta de température ou par prise de pression différentielle, selon les équipements en place.

Il n'est pas exigé du TITULAIRE qu'il procède à un plan de réglage informatique d'équilibrage.

Si le TITULAIRE n'est pas en mesure, après un équilibrage manuel, d'obtenir un résultat satisfaisant, il lui appartient d'en informer l'EHPAD, et de lui faire connaître si un plan de réglage informatique d'équilibrage s'avère indispensable.

D'une façon générale, même en cas d'équilibrage hydraulique insuffisant, le TITULAIRE ne saurait être dégagé de ses engagements de résultat (notamment en matière de consommation d'énergie) et doit proposer à l'EHPAD toute mesure corrective susceptible d'améliorer la situation.

IV.5. PURGES DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE DE RAFRAICHISSEMENT ET D'EAU CHAUDE SANITAIRE

Le TITULAIRE doit assurer les purges nécessaires des installations de chauffage de rafraichissement et d'eau chaude sanitaire, dans le cadre du P2, de façon que les prestations de chauffage et d'eau chaude sanitaire soient satisfaites en permanence pendant toute la durée du marché. En particulier, il doit assurer les purges des réseaux :

- lorsqu'il a réalisé des travaux ou des manipulations sur les installations
- à chaque demande de l'EHPAD, lorsque d'un défaut a été signalé.

Par ailleurs, au cas où l'EHPAD aurait fait exécuter des travaux sur les installations existantes, par une entreprise différente du TITULAIRE, il appartiendra au TITULAIRE de venir, à la demande de l'EHPAD, prêter son concours pour les purges qui s'avéreraient alors nécessaires, étant bien entendu que ce travail de purge incombe d'abord, dans les règles de l'art, à l'entreprise qui aurait exécuté les travaux.

Par concours, il faut entendre qu'il devra, à la demande de l'EHPAD, participer lui-même à la campagne de purges en sorte que les usagers n'aient pas à subir la moindre dégradation du service rendu.

IV.6. CONTROLE DES ENSEMBLES DE PROTECTION CONTRE LES RETOURS D'EAU

Le TITULAIRE doit assurer le contrôle annuel des ensembles de protection contre les retours d'eau suivants :

- les disconnecteurs à zone de pression réduite contrôlable (disconnecteurs de type BA) placés sur les canalisations de remplissage des installations de chauffage
- les clapets de non-retour contrôlables (clapets antipollution de type EA) placés sur les canalisations d'alimentation en eau froide des ensembles de production ECS.

Ces contrôles sont effectués par une personne dûment habilitée, et sont attestés par des certificats de contrôle annuel à fournir par le TITULAIRE.

IV.7. AUTRES ACTIONS SPECIFIQUES A L'EAU CHAUDE SANITAIRE

IV.7.1. SURVEILLANCE DES MANCHETTES TEMOINS

Le TITULAIRE contrôle chaque année l'état interne des canalisations des réseaux d'eau chaude sanitaire.

Ce contrôle comprend :

- la dépose annuelle des manchettes témoins
- leur examen visuel avec prise de photos numériques (rapport à communiquer à l'EHPAD)
- la remise en place des manchettes témoins après examen.

IV.7.2. MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE PRODUCTION ECS

La maintenance régulière des équipements de production ECS comprend en particulier :

- à fréquence mensuelle :
 - les chasses d'eau en point bas des ballons
 - le contrôle des purges et dégazeurs (purgeurs automatiques et purges manuelles)
 - le contrôle de la circulation d'eau dans la boucle de recyclage ECS au niveau du retour général
 - la mesure des températures (voir chapitre ci-après)
- à fréquence annuelle :
 - la purge et la vérification des groupes de sécurité (ou soupapes de sécurité)
 - la vérification du bon fonctionnement des thermomètres à l'aide d'un thermomètre de référence
 - le détartrage, le nettoyage interne et la désinfection des échangeurs et des ballons (à l'issue de ces prestations annuelles, le TITULAIRE produira un rapport d'intervention avec photos précisant l'état interne des équipements, ainsi que les actions mises en œuvre).

Les opérations de maintenance à fréquence mensuelle listées ci-dessus sont systématiquement renouvelées avant la mise en service de toute installation dont le fonctionnement a été interrompu pendant plus d'un mois.

IV.7.3. MESURE DES TEMPERATURES D'EAU CHAUDE SANITAIRE

Afin de prévenir le risque de développement des légionnelles, le TITULAIRE contrôle le maintien en température des réseaux collectifs d'eau chaude sanitaire.

L'établissement possède un dispositif d'enregistrement en continu des températures de marque KIMO, le TITULAIRE contrôle, à fréquence mensuelle, les températures de chaque réseau collectif d'ECS en trois points, à savoir :

- une mesure de température en sortie de la production (départ du réseau de distribution)
- une mesure de température au niveau du retour de boucle (retour général)
- une mesure de température au niveau du point d'usage à risque le plus représentatif du réseau (en général une pomme de douche) ou, à défaut, au point d'usage le plus éloigné de la production ECS.

Dans tous les cas (dispositif d'enregistrement en continu des températures ou non), le TITULAIRE :

- communique, chaque mois à l'EHPAD, le relevé des mesures effectuées

- enregistre, chaque mois, le relevé des mesures effectuées sur le carnet sanitaire de l'installation concernée.

IV.7.4. PRESTATIONS EN CAS DE DETECTION D'UN TAUX DE LEGIONELLA PNEUMOPHILA SUPERIEUR A 1000 UFC/LITRE

Dans le cadre d'un marché distinct, l'EHPAD fait réaliser, des analyses bactériologiques annuelles de l'eau chaude sanitaire en vue d'effectuer le dénombrement des légionelles.

Si ces analyses bactériologiques révèlent que le taux de *légionella pneumophila* dans l'eau chaude sanitaire est supérieur au seuil d'alerte de 1000 UFC/litre, le TITULAIRE doit participer aux actions permettant de réduire le taux de *légionella pneumophila* en deçà de ce seuil.

Dans ce cas, les actions que doit mettre en œuvre le TITULAIRE comprennent :

- dans un premier temps, un renforcement des opérations de maintenance et de contrôle des équipements de production ECS, concrétisé par la réalisation anticipée des prestations à fréquence mensuelle telles que :
 - les chasses d'eau en point bas des ballons
 - le contrôle des dégazeurs
 - le contrôle de la circulation d'eau dans la boucle de recyclage ECS
 - la mesure des températures ECS,et, si besoin, par la mise en œuvre des actions correctives destinées à obtenir des paramètres de fonctionnement satisfaisants pour l'ensemble de ces points
- dans un second temps, si le taux de *légionella pneumophila* reste trop élevé :
 - une assistance au prestataire chargé de réaliser un choc thermique ou un choc chloré (l'assistance apportée par le TITULAIRE consiste à adapter le fonctionnement des installations de production ECS pour qu'il soit compatible avec le traitement mis en œuvre)
 - et, si besoin, la réalisation anticipée des prestations de maintenance à fréquence annuelle, telles que le détartrage, le nettoyage interne et la désinfection des échangeurs, des ballons ECS et des adoucisseurs.

Nota :

Dans tous les cas, la réalisation d'éventuels chocs thermiques ou chocs chlorés est exclue des prestations du présent marché.

IV.8. FOURNITURES DE PRODUITS CONSOMMABLES

IV.8.1. FOURNITURES DE PRODUITS CONSOMMABLES NECESSAIRES A L'ENTRETIEN COURANT

Pour la réalisation des prestations d'entretien courant, le TITULAIRE doit, dans le cadre de son forfait P2, la fourniture :

- des divers produits consommables
- des petites fournitures mécaniques
- des petites fournitures électriques

Sont notamment compris :

- huiles, graisses, colles, chiffons
- décapant, dégrissant, dégraissant, déshydratant, détartrant
- détartrant et désinfectant nécessaires à l'entretien des équipements de production ECS
- baguettes de soudure, brasure, pâte à roder, pâte à joint, Téflon, ruban adhésif, silicone
- visserie, boulons, joints
- ampoules et diodes pour voyants (armoires et coffrets électriques)
- cosses et fusibles électriques
- peinture et produits de nettoyage
- courroies
- produits pour réfection des presse-étoupes des vannes et pompes
- étiquettes
- l'ensemble des filtres à air (médias filtrants pour confection des filtres à air rechargeables "sur mesure" des ventilo-convecteurs et des terminaux divers, ainsi que les filtres préfabriqués "sur cadre" qui équipent les caissons et les centrales de traitement d'air)
- et toutes fournitures définies dans l'Annexe 1 du "Guide de rédaction des marchés publics d'exploitation de chauffage" de Mai 2007 (voir également l'Annexe 2 du présent C.C.T.P.).

IV.8.2. FOURNITURES D'AUTRES PRODUITS CONSOMMABLES

Dans le cadre des prestations forfaitaires P2, le TITULAIRE doit également la fourniture :

- des produits antigel (glycol)
- des produits de conditionnement des eaux de chauffage (eaux des circuits fermés)
- des produits de traitement de l'eau sanitaire (y compris pour les traitements filmogènes)
- du sel pour les adoucisseurs d'eau
- du sable pour les bacs à sable des chaufferies.

IV.8.3. STOCK

Afin de minimiser le temps d'immobilisation des équipements, le TITULAIRE peut constituer un stock de consommables, de produits et de pièces de rechange. Il en assure l'approvisionnement et la gestion complète.

IV.9. ASSISTANCE TECHNIQUE LORS DES CONTROLES REGLEMENTAIRES EFFECTUES PAR DES ORGANISMES OU EXPERTS AGREES

Le TITULAIRE assiste l'établissement au cours des visites réglementaires effectuées par tout organisme de contrôle ou expert agréé.

Ces contrôles réglementaires sont à la charge de l'EHPAD et sont effectués par les organismes agréés de son choix ; ils portent sur les équipements et installations faisant l'objet du présent marché.

Sont notamment visés :

- le contrôle annuel des installations électriques prises en charge dans le cadre du présent marché (armoires électriques dédiées au CVC)
- les contrôles biennaux et triennaux exigés par le décret n° 2009-648 du 9 Juin 2009, pour les chaudières de puissance supérieure à 400 kW
- les inspections quinquennales exigées par le décret n° 2010-349 du 31 Mars 2010, pour les systèmes de climatisation et les pompes à chaleur réversibles de puissance frigorifique nominale supérieure à 12 kW (le cas échéant).

Cette assistance inclut en particulier :

- la mise à sa disposition de personnel compétent et les moyens nécessaires pour faciliter la visite
- la préparation des équipements pour qu'ils puissent être visités
- l'accompagnement sur site du contrôleur technique ou de l'expert
- la réalisation des manœuvres nécessaires sur les équipements
- le suivi des levées de réserves ou observations formulées par le contrôleur technique ou l'expert (dans le cas de travaux entrant dans le périmètre d'activité du TITULAIRE).

En cas d'absence de contrôle, le Titulaire se doit de rappeler à l'EHPAD ses obligations.

IV.10. CONTROLES REGLEMENTAIRES A LA CHARGE DU TITULAIRE

A l'exception des contrôles réglementaires à la charge de l'EHPAD, dont la liste est précisée ci-dessus, tous les autres contrôles réglementaires sont à la charge du TITULAIRE.

Sont visés les contrôles périodiques pouvant être réalisés par des "techniciens compétents", à savoir :

- le contrôle semestriel de la combustion des brûleurs (rendement + émissions polluantes)
- le contrôle annuel des disconnecteurs
- le contrôle annuel des compteurs d'énergie thermique (le cas échéant)

Le contrôle annuel des extincteurs à l'intérieur des chaufferies et des locaux techniques est réalisé par un prestataire extérieur.

IV.11. GESTION DES DECHETS – MISE EN PROPRETE

Le TITULAIRE doit procéder à la mise en décharge de tous les déchets générés par son activité dans l'enceinte de l'EHPAD. Il en supporte tous les frais induits. Ces déchets comprennent notamment :

- les emballages des produits et matériels fournis par le TITULAIRE
- les matériels ou produits usagés, remplacés ou déposés dans le cadre du présent marché d'exploitation
- les résidus des produits consommables utilisés
- les résidus des produits de combustion (y compris les cendres issues des chaudières fonctionnant fioul)
- les gravats.

Le TITULAIRE a l'obligation de respecter la réglementation spécifique au traitement des déchets industriels. Il devra pouvoir justifier du respect de cette réglementation (traçabilité).

A l'issue de ses interventions, le TITULAIRE a la charge de laisser les lieux propres et libres de tout déchet. Il doit veiller au bon aspect (retouches de peinture, dépoussiérage) des équipements et des locaux techniques dont il a la charge.

En outre, le TITULAIRE assure le nettoyage des locaux techniques et réserves occupés par les équipements ou pièces de rechange des installations dont il a la charge.

IV.12. DOCUMENTS DE MAINTENANCE ET D'EXPLOITATION

IV.12.1. LIVRETS DE CHAUFFERIE & JOURNAUX DE SUIVI

Dans chaque chaufferie ou local technique, le TITULAIRE met en place et tient à jour un livret de chaufferie réglementaire ou un journal de suivi des installations.

Ces documents sont utilisés pour consigner l'ensemble des opérations de maintenance réalisées, à savoir :

- les visites de maintenance préventive systématique
- les interventions préventives conditionnelles et correctives
- les modifications et travaux effectués à l'initiative du TITULAIRE ou de l'EHPAD
- les résultats des relevés, des mesures, calculs de rendement et essais effectués.

Pour chaque opération, sont mentionnés :

- la date
- la nature des opérations
- les changements de pièces effectués
- les observations jugées utiles.

Les livrets de chaufferie et les journaux de suivi des installations sont conservés à l'intérieur de l'EHPAD. Ils sont tenus à la disposition de son responsable, qui peut demander à les consulter à tout moment.

Ces documents sont la propriété de l'EHPAD. A l'échéance du marché le TITULAIRE devra lui remettre tous les originaux de ces documents.

IV.12.2. ATTESTATIONS D'ENTRETIEN ANNUEL DES CHAUDIERES DONT LA PUISSANCE EST COMPRISE ENTRE 4 ET 400 KW

Pour chaque installation concernée, le TITULAIRE établit une attestation d'entretien annuel, conformément aux exigences du décret n° 2009-649 du 9 Juin 2009, de l'arrêté du 15 Septembre 2009 et plus largement de la réglementation en vigueur.

Cette attestation est remise annuellement au représentant de l'EHPAD; elle comporte notamment:

- le résultat de l'évaluation du rendement des chaudières
- le résultat de l'évaluation des émissions polluantes des chaudières
- les conseils nécessaires portant sur le bon usage des chaudières en place
- les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation de chauffage et l'intérêt éventuel du remplacement de celle-ci.

IV.12.3. CARNETS SANITAIRES

L'établissement a mis en place et tient à jour un carnet sanitaire relatif au suivi de chaque installation de production et de distribution d'eau chaude sanitaire.

Le TITULAIRE participe à la tenue du carnet sanitaire de chaque installation de production ECS dont il assure la maintenance.

Les informations que le TITULAIRE doit consigner sur les carnets sanitaires comprennent notamment :

- les modifications apportées aux schémas des installations
- les modifications apportées à leurs principales caractéristiques (système de production, traitement d'eau, matériaux constitutifs des canalisations)
- les fiches techniques des produits de traitement utilisés
- les dosages mis en place
- les enregistrements mensuels des températures mesurées sur les réseaux ECS (enregistrements automatiques et/ou mesures manuelles)
- les relevés mensuels de consommations d'eau
- les résultats des analyses physico-chimiques de l'eau
- le contenu et la date de toutes les interventions de maintenance effectuées (préventif + correctif)
- les divers constats relatifs à l'état des installations de production ECS et des canalisations de distribution (inspection des manchettes témoins, des échangeurs et des ballons ECS).

IV.12.4. RELEVÉ MENSUEL DES COMPTEURS

Le TITULAIRE assure le relevé mensuel des compteurs et remet à l'EHPAD, au début de chaque mois, les informations suivantes, relatives au mois écoulé :

- index des compteurs de fluides (fioul, ECS et eau d'appoint)
- index des compteurs d'énergie thermique (s'il y a lieu)
- dates de mise en service et d'arrêt (s'il y a lieu).

IV.12.5. RAPPORT ANNUEL DE FIN DE SAISON DE CHAUFFAGE

Chaque année (a priori au mois de Juin), le TITULAIRE élabore un rapport annuel de fin de saison de chauffage, dont les objectifs sont de :

- établir la liste prévisionnelle des travaux à réaliser (hors contrat)
- effectuer la mise à jour annuelle de la liste des installations et matériels concernés dans le cadre du marché d'exploitation.

Le rapport annuel comportera les éléments suivants :

- Les informations concernant le suivi des consommations de chauffage et d'ECS : relevés mensuels des compteurs permettant une analyse des besoins de chauffage et des consommations d'ECS.
- Les informations concernant le fonctionnement des installations de production et de distribution de chaleur et d'eau glacée : réglages des différents paramètres de régulation, relevés des débits des pompes, temps de marche des équipements (lorsque les installations existantes permettent l'accès à ces informations).
- Les informations concernant les résultats d'analyses d'eau (ECS et circuits de chauffage, hors légionnelles), les qualités et quantités des produits introduits dans les circuits (ECS et circuits de chauffage), les extractions réalisées et les quantités d'eau introduites dans les circuits de chauffage.
- Le rapport annuel d'examen de l'état intérieur des manchettes témoins sur les réseaux de distribution ECS (avec les photos numériques prises).
- Le rapport d'intervention relatif aux opérations annuelles de détartrage, nettoyage interne et désinfection des échangeurs et des ballons ECS (avec photos montrant l'état interne des équipements).
- Les certificats de ramonage.
- Tous les rapports relatifs aux contrôles périodiques réglementaires à la charge du TITULAIRE.
- Le suivi des interventions intégrant la demande d'intervention émanant de l'établissement, la description des interventions et les délais d'intervention, l'analyse des causes des anomalies et les actions à mener pour améliorer le service.
- Le suivi des prestations de maintenance préventive et corrective, ainsi que la réalisation du planning prévisionnel annuel.
- Tous les éléments permettant une connaissance parfaite des prestations réalisées et l'analyse de la qualité du service effectué.

Le rapport annuel comportera tous les éléments énumérés ci-dessus et sera complété d'une analyse du fonctionnement des installations avec un historique annuel des prestations et du suivi des consommations de chauffage et d'ECS.

Tous les éléments ci-dessus devront être intégrés dans un historique sur la durée du marché, qui permettra une lisibilité complète des actions menées par le TITULAIRE et des moyens mis en œuvre par celui-ci pour répondre aux obligations de résultats du marché.

V. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

V.1. INITIATIVE DES INTERVENTIONS

Le TITULAIRE intervient de sa propre initiative ou sur demande du représentant de l'EHPAD pour les cas de dysfonctionnements prévus au marché ou ceux découlant de son offre.

Le TITULAIRE s'engage à intervenir également en cas de dysfonctionnement, en dehors du cadre des prestations définies dans le marché, sur ordre service de l'EHPAD fixant la nature, l'importance et la durée des prestations, sur la base des prix fixés dans le Bordereau des prix unitaires (onglet 2 de l'annexe financière). L'ordre de service est établi à partir d'une proposition détaillée et chiffrée par le TITULAIRE.

Toutefois, dans les cas où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu, le TITULAIRE prend les mesures d'urgence qui s'imposent, et il en informe l'EHPAD dans les meilleurs délais.

V.2. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

L'horaire d'intervention du personnel du TITULAIRE doit tenir compte des impératifs de fonctionnement des établissements, et se situer pendant les heures ouvrables (du lundi au samedi), sauf accord spécifique de l'EHPAD pour une intervention à caractère particulier.

Maintenance préventive systématique

Compte tenu de leur périodicité, les dates et heures exactes des visites et des interventions de maintenance préventive systématique sont entièrement déterminées par le TITULAIRE.

L'EHPAD peut modifier une date d'intervention programmée moyennant un préavis de QUINZE jours.

Maintenance préventive conditionnelle

Avant toute intervention, le TITULAIRE informe systématiquement l'EHPAD des perturbations engendrées dans le fonctionnement de l'établissement et lui propose toutes dispositions permettant de réduire la gêne. Si l'EHPAD estime que les dispositions proposées par le TITULAIRE sont insuffisantes pour assurer un fonctionnement satisfaisant de l'établissement, il peut imposer au TITULAIRE de prendre toutes les dispositions complémentaires qui lui semblent nécessaires.

V.3. INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

V.3.1. DEMANDE D'INTERVENTION DE DEPANNAGE

Les demandes d'intervention de dépannage ne seront prises en compte que si elles émanent d'un représentant dûment habilité de l'EHPAD. Ces demandes sont transmises soit :

- par téléphone, dans le cadre de l'astreinte décrite dans le présent CCTP
- par fax
- par internet (courriel ou demande déposée sur le site internet du TITULAIRE)
- via la GTC (le cas échéant)
- via la GMAO (le cas échéant)

Les noms des personnes physiques habilitées à demander des interventions de dépannage seront précisés au TITULAIRE lors de la prise d'effet du contrat.

V.3.3. DELAIS DE REMISE EN TEMPERATURE OU D'OBTENTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Le délai d'obtention des conditions contractuelles (température intérieure des locaux, ou tout autre paramètre contractuel) est décompté à partir de la fin du délai d'intervention sur site qui est précisé ci-dessus.

Si l'intervention ne nécessite aucun remplacement de pièce détachée (hors consommables et hors pièce détachée tenue en stock), le délai d'obtention des conditions contractuelles (en général la remise en température des locaux) ne doit pas excéder **huit heures** (8 heures).

Si l'intervention nécessite un remplacement de pièce détachée, non disponible dans le stock, le délai d'obtention des conditions contractuelles (en général la remise en température des locaux) ne doit pas excéder **huit heures** (8 heures).

Si le délai d'approvisionnement de la pièce à remplacer ne permet pas de respecter le délai de remise en température imparti, le TITULAIRE doit, avant l'expiration de ce délai, informer l'EHPAD en lui transmettant un compte-rendu d'intervention écrit, précisant :

- la nature de la pièce défectueuse et son délai d'approvisionnement
- la date prévisionnelle de remise en service, dûment justifiée
- les causes de la panne

V.4. RETARD - INTERRUPTION

Les circonstances suivantes sont considérées comme un retard ou une interruption du service :

- **Chauffage :**
 - mise en route avec un retard de plus de vingt-quatre heures ou interruption pendant plus de douze heures consécutives

- **Eau chaude sanitaire :**
 - interruption de la fourniture pendant plus de vingt-quatre heures consécutives.

V.5. PERSONNEL AFFECTE PAR LE TITULAIRE

V.5.1. REPRESENTANTS DU TITULAIRE

Dès la prise d'effet du marché, le TITULAIRE désigne au moins deux représentants destinés à être les interlocuteurs de l'EHPAD, à savoir :

- le technicien "de terrain", chargé d'intervenir régulièrement sur les installations
- le responsable de secteur, interlocuteur "technique et financier" chargé d'encadrer les autres intervenants et ayant un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du TITULAIRE.

Ce dernier répond aux demandes et aux convocations de l'EHPAD ; il participe à toutes les réunions de suivi.

V.5.2. ÉQUIPE D'INTERVENTION

Les personnes désignées par le TITULAIRE sont seules autorisées à intervenir pour la maintenance des matériels ou équipements, objet du marché.

La liste des personnes habilitées à intervenir pour le compte du TITULAIRE sera transmise à l'EHPAD dans un délai de deux semaines après la notification du marché et sera tenue, en permanence, à jour.

Cette liste comprendra les renseignements suivants :

- nom
- prénom
- fonction
- qualifications avec justificatifs.

V.5.3. RESPECT DES CONSIGNES

Le TITULAIRE est seul responsable de l'organisation du travail, du respect des consignes (de sécurité, d'accès) et de son personnel.

Le personnel du TITULAIRE est l'ensemble des personnels intervenant au titre du présent marché, qu'il s'agisse de son propre personnel, de celui de ses cotraitants ou de ses sous-traitants.

Le TITULAIRE veillera à ce que ses personnels se conforment strictement aux règles d'accès en vigueur dans les locaux de l'EHPAD.

V.6. MOYENS D'INTERVENTION DU TITULAIRE

Le TITULAIRE met en place l'ensemble des moyens conformes à la réglementation en vigueur nécessaires à la bonne exécution de ses prestations, notamment :

- l'outillage
- les équipements de manutention
- les échelles et échafaudages
- les moyens de balisage au droit des zones de travail
- les vêtements de travail et moyens de protection adaptés aux prestations à exécuter, frappés au signe de l'Entreprise et munis de badges nominatifs.

V.7. PROTECTION DES LIEUX ET MISE EN PROPRETE

Lors de l'exécution de ses prestations, le TITULAIRE a à sa charge toutes les sujétions de protection des ouvrages, matériels et biens existant sur les lieux. Toute dégradation entraînera réparation aux frais exclusifs du TITULAIRE.

De même, à l'issue de ses interventions, le TITULAIRE a la charge de laisser les lieux propres et libres de tout déchet.

Le nettoyage des lieux comprend le transport à la décharge de tous les déchets produits.

V.8. SUIVI DE L'EXPLOITATION

V.8.1. AUTOCONTROLE

La bonne exécution des prestations sera régulièrement vérifiée par le TITULAIRE lui-même, qui devra mettre en place un autocontrôle interne permettant de :

- rendre compte de la bonne marche des installations ;
- détecter d'éventuelles dérives.

V.8.2. CONTROLE EXTERNE

Un second niveau de contrôle sera exercé par l'EHPAD ou son assistant au moyen de :

- l'analyse des documents de maintenance, d'information et de suivi, que le TITULAIRE établit dans le cadre de ses obligations contractuelles ;
- contrôles in situ que réalise l'EHPAD ou tout organisme agréé par ses soins ; étant entendu que ces contrôles peuvent être inopinés ou programmés dans le temps.

Sur demande de l'EHPAD, ou de son assistant, le TITULAIRE doit prêter son concours à tout contrôle ou visite sur site auquel il est convié.

V.8.3. REUNIONS TRIMESTRIELLES DE SUIVI

Des réunions trimestrielles seront organisées en présence des représentants du TITULAIRE.

Ces réunions auront pour objectif d'effectuer un point sur :

- l'ensemble des prestations réalisées au cours du trimestre écoulé ;
- les informations contenues dans les documents de maintenance, d'information et de suivi établis par le TITULAIRE ;
- les demandes, observations ou suggestions que l'EHPAD ou son assistant pourrait éventuellement formuler.

L'une de ces réunions sera destinée à faire une synthèse annuelle de l'activité du TITULAIRE. Au cours de cette réunion, le rapport annuel d'exploitation établi par le TITULAIRE sera examiné et commenté.

Un compte-rendu de chaque réunion sera établi par l'EHPAD ou son assistant.

VI. ANNEXES AU C.C.T.P.

Annexe 1 : Inventaire des équipements

Annexe 2 : Gammes de maintenance