|  |
| --- |
| **BREST sites extérieurs** |
| **Objet du marché :**  **Marché d’exploitation et de maintenance multi techniques** |
| **Cahier des Clauses Techniques Particulières** |
| Section technique 10 – SOS dépannages |

## ARTICLE 1. OBJET DE LA ST 10 DU CCTP

Le présent chapitre a pour objet de préciser les dispositions particulières qui s’appliquent à la section technique 10 du présent marché multi techniques.

## ARTICLE 2. OPERATIONS CORRECTIVES INCLUSES DANS LA PART FORFAITAIRE n°2

### GENERALITES

Les dépannages sont consécutifs à des pannes, dysfonctionnements, détériorations, défaillances ayant conduit à l’émission d’une demande d’intervention (DI). Ils sont prévus forfaitairement au titre du présent marché **selon les limites fixées (périmètre technique, seuils et nombre maximum de DI/an).**

### PERIMETRE TECHNIQUE

Le périmètre est restreint, les domaines techniques concernés, sont les suivants :

| **CATEGORIE EUREKA \*** | | **OBSERVATION** |
| --- | --- | --- |
| EUREKA 02 | Plomberie – Sanitaires |  |
| EUREKA 03 | Serrurerie – Vitrerie – Portes & Fenêtres |  |
| EUREKA 07 | Aménagements intérieurs (sols, peinture, menuiserie) |  |
| EUREKA 08 | Clos-couvert (toiture, façade, étanchéité…) |  |
| EUREKA 09 | Structure (poutres, dalles, parois…) |  |

\*La catégorie EUREKA est donnée à titre indicatif, le périmètre inclus ne concerne généralement qu’une partie de la catégorie (voir détail ***ci-dessous***)

Les prestations comprises sont les suivantes :

STRUCTURES ET CLOISONNEMENT :

- nettoyage ponctuel de surfaces métalliques présentant des traces de rouille et application ponctuelle d’une protection anticorrosion ;

- réfection ponctuelle de la protection fongicide de charpentes, menuiseries, poteaux et poutres en bois lorsqu’un problème de sécurité ou de conservation du bâtiment a été signalé ;

- réfection ponctuelle de la protection anticorrosion de pièces métalliques autant que nécessaire (hors opérations d’investissement) ;

- élimination de souillures liquides et solides dues à des fuites ;

- réparation ponctuelle ou remplacement de points d’ancrage et de lignes de vie pour sécurisation des interventions ;

- retouches et raccords de peinture ;

- découpe de ferrailles fixées aux murs (tiges filetées, potences, poteaux etc.), reprise des enduits et remise en peinture ;

- percements divers.

FACADES :

- nettoyage et dépoussiérage de grilles de toute nature, de grilles de ventilation et remplacement (suite à demande d’intervention) ;

- resserrage et remplacement de fixations desserrées, arrachées ou corrodées ;

- retouches et raccords de peinture ;

- reprise de petits éclats de béton.

- percements divers.

MENUISERIES EXTERIEURES :

- réglage des jeux des systèmes de fermeture ;

- reprise d’étanchéités, réparation de mastics et de joints, compléments si nécessaires ;

- nettoyage de canaux de drainage et orifices d’évacuation, si problème rencontré ;

- nettoyage et dépoussiérage de grilles de ventilation et remplacement de protections ;

- réparation ou remplacement de parcloses et couvre joints ;

- réparation ou remplacement de scellements des grilles, barreaudages… ;

- réparation mineure de volets roulants ou mécanismes associés ;

- remise en état des glissières, des organes de manœuvre (manivelles de commande), remplacement des lamelles, cordons sur rideaux, stores roulants ;

- resserrage et remplacement de fixations desserrées, arrachées ou corrodées ;

- remplacement partiel de grilles ;

- remise en état et remplacement de mécanismes d’ouvrants dont serrures, arrêtoirs et ferme-portes ;

- retouches de peinture, de lasure, de vernis ;

- nettoyage de salissures ou souillures si l’opération ne peut être réalisée par une équipe classique de nettoyage ;

- dépose et remplacement de vitrages endommagés.

HABILLAGES OU REVETEMENTS MURAUX :

- recollement ou remplacement de revêtements muraux minces collés, et de revêtements muraux céramiques (carreaux absents ou décollés) ;

- reprise de joints de revêtements muraux céramiques et à la jonction avec appareils sanitaires ;

- retouches et raccords ponctuels de peinture ;

- pose localisée de fibre murale.

MENUISERIES INTERIEURES :

- raccords ponctuels de peinture (y compris traitement de protection si nécessaire) ;

- grattage, brossage de parties corrodées et reprise de peinture sur les ouvrages métalliques ;

- remise en état de mécanismes d’ouvrants ;

- vérification et reprise de scellements ;

- resserrage et remplacement de fixations desserrées, arrachées ou corrodées ;

- dépose et remplacement de vitrages endommagés,

- réparation ponctuelle en cas de mauvais fonctionnement de portes (pleines, à claire voie ou non pleines, coupe-feu …), coulissantes, battantes ;

- remise en jeu, réglages et remplacement de différents composants de l’ouvrage menuisé (poignées, paumelles, ferme-portes…) ;

- réparation ou remplacement d’organes de manœuvre et de condamnation, de ferrages et de quincailleries après réparation ;

- traitement des jeux sur systèmes de fermeture suite à demande d’intervention ;

- reprise de mastics et de joints, compléments si nécessaires ;

- reprise si nécessaire de la tenue de parcloses et couvre joints ;

- remplacement ponctuel de grilles ;

- rebouchage de trous dans portes.

PLAFONDS ET FAUX PLAFONDS :

- remise en place d’éléments déplacés ou manquants ;

- remplacement ponctuel d’éléments abîmés ou détériorés ;

- élimination de souillures liquides et solides dues à une fuite ;

- raccords ponctuels sur peintures.

INSTALLATIONS DE PLOMBERIE/SANITAIRE :

- détartrage, nettoyage, vidange, débouchage, traitement de moisissures d’équipements, installations et ouvrages ;

- mise en place, réparation ou remplacement de joints, filasses ou équivalent (douches, robinets, etc.)

- revêtement de protection et remise en peinture de tuyauteries ;

- Nettoyage de grilles diverses.

### NOMBRE DE DI ET SEUIL

Le titulaire doit au titre du forfait annuel de la catégorie n°2 du marché un nombre maximum d’interventions annuelles fixé à **800 interventions**. Une DI étant par définition une intervention in situ dont la durée est au maximum équivalente à 1 homme/jour, hors délais de préparation de chantier, de transport, d’amenée sur chantier (contraintes d’accès), d’approvisionnement des pièces ou outillage.

En cas de dépassement du nombre maximum d’interventions (800 interventions), chaque tranche supplémentaire de **80 interventions** peut alors être commandée et facturée à un prix forfaitaire fixé contractuellement dans le Bordereau des Prix Unitaire (BPU).

La limite de seuil fixée pour les dépannages prévus forfaitairement au marché est la suivante :

| **ST 10 – SOS DEPANNAGES** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORIE EUREKA** | | **Coût pièces \*** | **OBSERVATION** |
| EUREKA 02 | Plomberie – Sanitaires | ≤ **150 € HT** |  |
| EUREKA 03 | Serrurerie – Vitrerie – Portes & Fenêtres |  |
| EUREKA 07 | Aménagements intérieurs (sols, peinture, menuiserie) |  |
| EUREKA 08 | Clos-couvert (toiture, façade, étanchéité…) |  |
| EUREKA 09 | Structure (poutres, dalles, parois…) |  |
| Nombre maximum annuel de DI : 800 | | | |

\*[Le seuil concerne le coût des pièces uniquement et non le coût de l’intervention (= pièce + main d’œuvre + déplacement)]

### INITIALISATION D’UNE PRESTATION DE DEPANNAGE

**Voir §3.2 de la ST1**

### PREPARATION DE L’INTERVENTION

**Voir §3.3 de la ST 1**

### EXECUTION DE L’INTERVENTION

**Voir §3.4 de la ST 1 et 7.2 du CCTP DG**

### ASTREINTE

Le titulaire assure **24h sur 24 et 7 jours sur 7** une astreinte chargée de prendre les mesures en cas d'incident sur les installations, signalé par un appel téléphonique (ou autre moyen de communication prévu au marché) du SID ou de son représentant. Aucune dérogation à ce dispositif et à ces contraintes n'est accordée au titulaire. Le personnel d’astreinte doit être qualifié **(cf. §4.3 du CCTP DG).**

Toutes les prestations couvertes par la présente section technique sont concernées par l’astreinte.

### DELAIS D’INTERVENTION

Les délais d’intervention courent à compter de la réception de la demande attribuée au titulaire, ou la réception d'une demande d’intervention chez le titulaire par le biais d’un coup de téléphone (pour les urgences), ou exceptionnellement d’un courriel.

Les demandes d’intervention doivent être traitées selon les contraintes de temps imposées par la personne publique.

**Les délais maximums d’intervention associés à chaque domaine technique sont (en HO) :**

| **CATEGORIE EUREKA** | | **Délai maximum d’intervention** | |
| --- | --- | --- | --- |
| Demande standard P1 | Demande urgente P0 |
| EUREKA 02 | Plomberie – Sanitaires | 24h | 2h |
| EUREKA 03 | Serrurerie – Vitrerie – Portes & Fenêtres |
| EUREKA 07 | Aménagements intérieurs (sols, peinture, menuiserie) |
| EUREKA 08 | Clos-couvert (toiture, façade, étanchéité…) |
| EUREKA 09 | Structure (poutres, dalles, parois…) |

### 2.09 MODALITES D’INTERVENTION SUR DES MATERIELS SOUS GARANTIE

**Voir §7.2.2 du CCTP DG**

### 2.10 GESTION ET SUIVI DES DEMANDES DE TRAVAUX DANS L’OUTIL GTP

**Voir §3.4 de la ST 01**

### 2.11 COMPTE-RENDU D’INTERVENTION D’UNE PRESTATION

A l’issue de chaque intervention de maintenance corrective, palliative ou curative, le titulaire adresse un compte rendu d'intervention au représentant de la personne publique.

La rédaction des comptes rendus d'intervention de maintenance corrective a pour objectif de fournir les informations nécessaires et suffisantes :

* Permettant d'analyser les origines de la panne / du dysfonctionnement et d'imaginer les solutions correctives qui feront que la panne ou le dysfonctionnement ne survienne plus ;
* De garantir la traçabilité des interventions effectuées sur un équipement.

La forme du compte rendu est laissée à l’initiative du titulaire. Chaque compte rendu d’intervention doit contenir au minimum les éléments suivants :

* L’objet de l’intervention et son n° associé (numéro de DI).
* Le type d’intervention réalisée au moment : simple, palliative (dépannage) ou curative (réparation).
* Lieu (site et bâtiment avec numéros G2D) + installation concernée.
* Date et heure d’arrivée sur site.
* Nom et qualité de l’intervenant.
* Date et heure de la fin de l’intervention + temps passé pour réaliser l’intervention.
* Description de la situation (anomalies constatées, appareil ou sous ensemble en panne).
* Descriptif de l’intervention réalisée (dépannage, réparations, modifications réglages, essais, prestations réalisées, …).
* Difficultés rencontrées.
* Liste des pièces défectueuses réparées ou remplacées (en correctif).
* Les valeurs des essais de fonctionnements et mise en service (pression, température, débit, isolement, tension, …).
* Préciser si : « Intervention terminée » ou « Intervention à suivre ».
  + Si intervention simple (pas de dépannage, ni de réparation complète) :
    - Justification de la non réparation et non dépannage.
    - Descriptif des suites à entreprendre pour que la fonction soit rétablie (palliatif).
    - Descriptif des suites à entreprendre pour que l’installation retrouve ses fonctions requises (réparation).
  + Si intervention faisant suite à défaillance :
    - Nature de la panne.
    - Pièces changés + nombre + coût total ;
    - Causes probables de la panne.
    - Etat dans lequel se trouve l’installation.
  + Si dépannage (la réparation complète n’a donc pas été réalisée) :
    - Justification de la non réparation.
    - Descriptif des suites à entreprendre pour que l’installation retrouve ses fonctions requises (réparation).
  + Si réparation :
    - Descriptif des mesures à prendre pour que la panne ne se renouvelle pas.
    - Propositions d’améliorations.

Chaque compte rendu d'intervention est validé par un représentant habilité de la personne publique. Cette admission provisoire ne devient définitive que si les deux conditions suivantes sont remplies :

* Résolution de l’ensemble des anomalies relevant de la compétence du titulaire ;

Mise à jour par le titulaire, si nécessaire, des plans, schémas, nomenclature et documentation techniques du matériel.

Les comptes rendus d’intervention sont archivés dans GTP et il est remis au représentant du SID 1 copie dématérialisée