



## **APPEL D'OFFRES OUVERT**

*Conclu en application de l'Arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés des Organismes de Sécurité Sociale, et des articles L 2124-2, R 2124-2, R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique*

**Cahier des clauses techniques particulières**

**C.C.T.P.**

**AOO N°2001-2025**

<p><b>MAINTENANCE DES INSTALLATIONS TECHNIQUES DES SITES DE L'URSSAF PACA – 12 LOTS</b></p>
---

**Pouvoir adjudicateur :**

**Urssaf HD**  
TSA 99999  
20 avenue Viton  
13287 Marseille Cedex 09

## 1. DISPOSITIONS GENERALES

### 1.1 Objet

Le présent accord-cadre, régi par le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP), a pour objet l'achat de prestations de maintenance des installations et de leurs asservissements, pour le compte de l'URSSAF PACA sur ses sites de Nice et d'Avignon.

Les prestations concernées regroupent :

- la maintenance préventive, systématique et corrective de l'ensemble des installations et de leurs asservissements, afin de permettre leur continuité de service dans des conditions optimales de sécurité et de bon fonctionnement ;
- le traitement des non-conformités relevées par les vérifications périodiques réglementaires prévues pour lesdites installations.

L'achat de des prestations s'inscrit dans le contexte d'une continuité de service et d'un contrat à **obligation de résultat**.

L'obligation de résultat implique une exécution conforme des prestations conditionnée par l'atteinte d'un certain résultat, quels que soient les moyens déployés par le titulaire du marché pour y parvenir. Le coût lié au déploiement de tous moyens supplémentaires, **au-delà de toute intervention initiale validée par l'organisme** (sur la base d'un devis établi conformément aux conditions du présent marché) en vue de l'atteinte dudit résultat (notamment horaires/humains, matériels) est déjà compris dans les prix unitaires du marché (cf. article 4.1 du CCAP) et ne saurait justifier de suppléments de rémunération pour le titulaire.

### 1.2 Nature et contenu des prestations – Allotissement

Les prestations commandées consistent en des opérations de maintenance corrective, des opérations d'entretien, de réparation ou de remplacement d'éléments et de composants défectueux et des prestations de mise en conformité pour donner suite à vérification périodique réglementaire, portant sur les installations des sites suivants :

- Urssaf de Nice - 152 avenue de la Californie - 06295 Nice Cedex 3
- Urssaf d'Avignon - 385 Rue Jean Dausset -ZAC du Pôle Technologique Agroparc - 84140 Avignon

#### **MAINTENANCE PREVENTIVE**

Elle est effectuée dans l'intention de réduire la probabilité de défaillance d'un bien ou la dégradation du service rendu.

#### **MAINTENANCE CORRECTIVE**

La maintenance corrective a pour objet l'ensemble des opérations visant à remettre en état de fonctionnement des matériels ou équipements suite :

- A une panne
- A un constat d'anomalie
- A la remise en état des installations qui, bien que fonctionnant encore, sont jugées dégradées, obsolètes, vétustes ou présentant une usure excessive (installations défectueuses ou altérées).

Le dépannage ou remise en ordre de marche vise à remettre un équipement en état de fonctionner, au moins provisoirement.

La réparation définitive vise à remettre un équipement en état de fonctionnement définitivement.  
Le titulaire est tenu à une obligation de résultat.

Le contrat comprend également une obligation professionnelle de conseil, ainsi qu'une prestation d'assistance aux vérifications périodiques complémentaires lors des visites effectuées par le contrôleur.

L'existant des organismes est constitué d'un parc regroupant plusieurs installations multimarques.

La maintenance réalisée par le titulaire regroupe l'ensemble des mesures destinées à préserver le bon état de fonctionnement des installations des sites de Nice et d'Avignon. Elle comprend les inspections techniques, la maintenance corrective, les mises en conformité pour donner suite à visite de contrôle réglementaire et les réparations dans le but de :

- protéger l'installation contre les dégradations dues à l'usage et à l'action du temps ;
- réparer les dégradations qui surviennent dans des conditions normales d'utilisation ;
- assurer l'intégralité des fonctions pour lesquelles elles sont prévues (notamment les paramétrages) ;
- prendre toute mesure conservatoire, à ses frais, rendue nécessaire par le bon fonctionnement des installations dans le cadre de la maintenance corrective.

Les prix du marché intègrent les coûts de toutes les petites fournitures (chiffons, huile, graisse, antigel, solvants, détartrants, colle), les filtres et petites pièces d'usure (joint, courroies), les petits matériels (voyants, relais, fusibles, contacteurs, visseries, petite boulonnerie, vis) nécessaires à la bonne exécution des prestations

Les prestations de maintenance curative sont exécutées au moyen de bons de commande et conformément aux prix mentionnés dans l'annexe intitulée « BPU – DPGF - DQE ».

Les montants maximums annuels HT de cette partie à bons de commande sont les suivants :

	Nice	Avignon
Maintenance des installations thermiques - ventilation - sanitaires	50 000	50 000
Maintenance des installations électriques	35 000	25 000
Maintenance des installations de sécurité	20 000	20 000
Maintenance des installations de lutte contre l'incendie	20 000	20 000
Maintenance des portes et rideaux automatiques	20 000	20 000
Ascenseurs	10 000	10 000

Le pouvoir adjudicateur n'est engagé sur aucun montant minimum annuel.

Les travaux sont affectés d'un délai maximal de réalisation. Ce délai comprend les délais d'approvisionnement, de livraison sur site et de pose, soit le temps en jours ouvrables écoulé entre la commande par le service gérant le patrimoine de l'URSSAF et la réception des travaux.

Le pouvoir adjudicateur peut être amené à demander au titulaire des devis de travaux en dehors du bordereau de prix unitaires. Tout devis de travaux hors bordereau appliquera le taux horaire du marché.

### 1.3 Obligation de suivi des prestations et interventions

L'organisme dispose de toute latitude pour planifier ou reporter une date d'intervention (même déjà notifiée au titulaire), dans le respect de la réglementation et des fréquences et dès lors que ce dernier en a été avisé par tout moyen au moins 3 jours ouvrés à l'avance. Ce dernier ne pourra refuser la planification ou la notification du report de date et ne saurait justifier de supplément de prix à cet effet.

## **Prestations de maintenance préventive**

Le titulaire doit réaliser l'ensemble des visites de maintenance préventives prévues à l'accord cadre. Les organismes ne doivent pas se trouver dans une situation de relance systématique du titulaire pour déployer les visites de maintenance préventive. En cas de visite(s) non effectuée(s), chaque organisme peut, le cas échéant, imposer un calendrier des visites manquantes pour le reste de l'année civile en cours d'exécution.

## **Autres prestations**

Après notification des bons de commande correspondants, l'organisme ne doit pas se trouver dans une situation de relance systématique du titulaire pour déployer ces interventions.

### **1.4 Etat des lieux initial des installations – Evolution des installations**

Le titulaire dresse au début du marché un état des lieux initial contradictoire des installations avec l'organisme.

L'état des lieux des installations vaut prise en charge immédiate et impérative des installations par le titulaire, notamment concernant le volet sécuritaire et présume de leur parfaite connaissance par ce dernier qui ne saurait arguer d'une quelconque méconnaissance afin de justifier l'inexécution ou la modification d'une prestation ou tout supplément de prix.

La prise en charge des installations engage le titulaire, conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur, à :

- limiter les risques de perte d'exploitation ;
- identifier les risques liés à la sécurité ;
- être en mesure d'optimiser la mise en œuvre de l'exploitation des installations.

L'état des lieux est consigné dans un document unique, contresigné par les deux parties, qui sera remis au responsable d'exploitation au format papier, ainsi qu'au format dématérialisé exploitable et modifiable; il contient la liste détaillée des installations, ainsi que les quantités et marques, par type d'installation et par site.

En l'absence de réserves écrites dûment justifiées par le titulaire à l'état des lieux, les installations recensées sont réputées être en bon état d'entretien et de fonctionnement. Tout dysfonctionnement, dégradation ou non-conformité de l'installation non découvert par le titulaire ou l'organisme pendant l'état des lieux verra la remise en état de l'installation prise en charge par le titulaire, sans surcoût pour l'organisme, avant tout commencement d'exécution de l'accord cadre.

Les dysfonctionnements, dégradations ou non-conformités découverts pendant l'état des lieux initial feront l'objet de prestations de mise en conformité dont le coût sera intégralement à la charge de l'organisme.

**A compter de cet état des lieux initial, les prestations et paiements correspondants ne pourront être exécutés dès lors qu'une ou plusieurs installations ne seront pas en bon état de fonctionnement.**

L'état des lieux devient opposable en cas de contestation sur le contenu des installations en cours d'exécution de l'accord cadre. Il est notifié à chaque responsable d'exploitation de site par tout moyen permettant d'en attester la date de réception.

En cas d'évolution d'installations existantes, le titulaire est tenu de mettre à jour le carnet d'entretien de chaque installation concernée, si cette mise à jour n'a pas été effectuée par un tiers.

En cas de déménagement de locaux, ou de changement complet de l'installation, l'organisme prévient le titulaire de la maintenance, par tous moyens, de l'avancement de ce projet.

La reprise éventuelle des installations nouvelles est décrite à l'article 1.7 du présent document.

### **1.5 Etat des lieux des installations en fin de contrat**

Il est établi au moins un mois avant le terme de l'accord cadre, dans les conditions de l'article précédent.

Sauf s'il a exprimé des réserves à l'état des lieux initial, le titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution de l'accord cadre les installations en bon état d'entretien et de fonctionnement. Il laisse à la disposition de l'organisme tous les documents, plans, codes d'accès et schémas relatifs aux installations concernées. Les locaux mis à disposition et installations doivent être rendus dans un parfait état de propreté et rangement.

En cas d'installations laissées en mauvais état de fonctionnement et dont les dysfonctionnements, dégradations ou non conformités font l'objet d'une découverte après l'état des lieux de fin de marché, celles-ci feront l'objet de prestations de mise en conformité dont le coût sera intégralement supporté par le titulaire sortant. Ces prestations pourront être ordonnées par l'organisme même après le terme de l'accord cadre et après mise en demeure du titulaire sortant.

## **1.6 Personnel du titulaire et personnel sous-traitant**

En dehors des prestations de maintenance corrective, le temps passé par le personnel du titulaire pour l'accomplissement des prestations est compris dans les prix forfaitaires définis au présent contrat, au titre de l'obligation de résultat, et ne pourra faire l'objet d'aucun surcoût pour l'organisme.

Ce personnel dispose des équipements et compétences adaptées aux installations, d'une tenue de travail appropriée (avec nom et le logo de l'entreprise titulaire ou du sous-traitant déclaré) et doit pouvoir intervenir sur un parc d'installations multimarques.

### **Qualification/Matériels**

Le personnel intervenant doit disposer d'une qualification professionnelle portant sur les équipements et systèmes objet du marché. Il dispose des équipements et compétences adaptées à un parc d'installations multimarques. Le titulaire devra présenter tout document probatoire en ce sens, à la demande de l'organisme.

### **Fidélisation par site**

Le titulaire s'engage à fidéliser le personnel dévolu pour chaque site en évitant autant que possible les changements d'intervenants.

### **Règlement intérieur / Sécurité**

Le personnel du titulaire (ou de son sous-traitant) respecte le règlement intérieur et les règles de sécurité en vigueur dans l'organisme. Ces documents seront remis au personnel intervenant par l'organisme.

### **Travail en milieu occupé**

Le personnel du titulaire (ou de son sous-traitant) doit veiller à ne pas occasionner de gêne pour l'activité de l'organisme lors de ses interventions.

## **1.7 Installations nouvelles**

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas si le titulaire est le constructeur ou l'installateur du matériel nouvellement acquis.

Par défaut, le titulaire n'assure pas de prestations pour les matériels sous garantie.

Dans le cadre des dispositions de l'article 8 du CCAP, le titulaire prend toutes mesures nécessaires en accord avec le constructeur/installateur pour assurer la coordination de ses interventions et la compatibilité de fonctionnement des installations nouvelles avec les installations maintenues au présent marché.

Le titulaire peut être tenu responsable des dysfonctionnements frappant les installations nouvelles, suite à toute action (directe ou indirecte) ou manipulation de sa part intervenue sans accord préalable du constructeur/installateur ou du responsable d'exploitation. Le cas échéant, le titulaire doit mettre en place toute action visant à pallier ceux-ci dans les meilleurs délais, à ses frais.

A la demande de l'organisme, le titulaire pourra être amené à assurer la maintenance de ces installations, sous réserve qu'aucun autre contrat de maintenance ou qu'aucune garantie ne soit souscrit auprès d'une autre entreprise pour celles-ci. Des modifications au présent contrat pourront être signées à cet effet.

## **1.8 Garantie des prestations**

Les prestations, pièces et composants sont garantis dans les conditions de l'article 5.8 du CCAP.

## 1.9 Engagement de service du titulaire – Obligation de résultat

Le déploiement de tous moyens supplémentaires en vue de l'atteinte dudit résultat (notamment horaires/humains, matériels, fréquences des prestations) est déjà compris dans les prix du marché (cf. article 4.1 du CCAP) et ne saurait justifier de suppléments de rémunération pour le titulaire.

L'obligation de résultat porte sur l'ensemble du cahier des charges toutes prestations confondues (maintenance préventive, corrective et remplacement de pièces, prestation de conseil et d'information, adaptation et paramétrage des dispositifs et des installations).

L'atteinte du résultat est vérifiée par la mise en place d'actions de contrôles semestriels des prestations.

Le titulaire s'engage également sur la satisfaction des occupants des sites et le respect des conditions de travail en milieu occupé.

Dans le cadre des prestations, l'obligation de résultat prévoit le maintien, par le titulaire, d'un niveau optimal et permanent de performance, de fiabilité et de sécurité de toutes les installations de l'organisme.

Le titulaire garantit notamment à l'organisme :

- la continuité de service des installations ;
- le respect de leurs conditions de fonctionnement en accord avec les spécifications techniques des constructeurs ;
- les performances optimales de fonctionnement des installations ;
- la fiabilité des installations ;
- le maintien en conformité des installations avec les réglementations applicables et les règles de l'art ;
- la livraison et l'installation des composants de remplacement en parfait état de fonctionnement ;
- la recherche permanente de l'amélioration des résultats au moindre coût ;
- l'assistance et le conseil technique.

## 1.10 Obligation professionnelle de conseil et d'information

### **Conseils professionnels**

La prestation est exécutée par tous moyens, à charge du titulaire. Elle porte sur la sécurité des biens ou tout ou partie des installations (maintenance), et sur l'évolution des obligations incombant à l'organisme. Le titulaire répond aux questions de l'organisme, dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande (celle-ci étant établie par tout moyen permettant d'en établir la date de façon certaine).

Cette prestation ne constitue pas une prestation de veille réglementaire avec mise à disposition d'un ou plusieurs outils.

### **Information des responsables d'exploitation**

Pendant ses interventions, le titulaire informe les agents des sites et répond à toutes leurs questions sur le fonctionnement des installations ou l'exécution des prestations.

## 1.11 Réglementations et normes

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément notamment aux réglementations suivantes, et normes ou équivalents :

- règlement sanitaire départemental ;
- règlement de sécurité contre l'incendie et les risques de panique dans les Etablissements Recevant du Public (ERP) : arrêté du 25/06/1980 et arrêté du 22/06/1990, et plus particulièrement les dispositions relatives aux établissements de 5<sup>e</sup> catégorie, type W ;
- code du travail ;
- En particulier concernant les installations électriques : décret n°88-1056 du 14 novembre 1988 (sécurité des travailleurs dans les établissements qui mettent en œuvre des courants électriques) ; norme NF C15-100 relative aux installations électriques basse et très basse tension ; norme NF C18-510 relative aux opérations sur les ouvrages et installations électriques et dans un environnement électrique et la prévention du risque électrique.

- normes de maintenance SSI : NFS-61 931 « dispositions générales » et NFS 61-933 « règles d'exploitation et de maintenance » ;
- instructions techniques : n°246 (désenfumage dans les ERP), n°247 (mécanismes de déclenchement des dispositifs de fermeture résistant au feu et de désenfumage) et n°248 (systèmes d'alarmes utilisés dans les ERP)
- norme NFC 15-100 relative aux installations électriques basse et très basse tension ;
- décret n°2003-296 du 31 mars 2003 relatif à la protection des travailleurs contre les dangers des rayonnements ionisants

Le titulaire peut se prévaloir de toute certification (ou équivalent) dont il serait dépositaire, ou, à défaut de certification, se référer à ces certifications pour exécuter les prestations.

## 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Dans le cadre de l'obligation de résultat, la maintenance préventive consiste dans le maintien des installations de l'organisme dans de bonnes conditions de fonctionnement, d'entretien et de sécurité, par le biais d'interventions périodiques. La prestation inclut également une information par le titulaire de la nécessité de remplacer un matériel définitivement inutilisable, dans un délai compatible avec la sécurité des personnes et le fonctionnement de l'organisme.

**Les visites de maintenance préventive sont effectuées dans le respect des modalités de visites décrites à l'article 5.1 du CCAP.**

### Mise en place d'une GMAO (Gestion de maintenance par ordinateur)

Le TITULAIRE doit la mise en place, l'initialisation et l'exploitation d'un logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) destiné à assurer la planification et la traçabilité des interventions de la maintenance du site. Cet outil est destiné à être renseigné uniquement par le TITULAIRE pour l'ensemble des domaines techniques dont il a la charge.

Cet outil est destiné à être renseigné uniquement par le titulaire pour l'ensemble des domaines techniques dont il a la charge.

### **Fonctionnalités minimales :**

Le titulaire se réserve le choix du support numérique qu'il propose (logiciel, plateforme internet ...).

### **Il a les fonctionnalités courantes d'une GMAO :**

- Description technique et fonctionnelle des équipements : codification, localisation, caractéristiques techniques des pièces de rechange, fournisseurs et nomenclatures des documents techniques, criticité des équipements (« équipements essentiels » ou « autres équipements »).
- Organisation et suivi de la maintenance : définition des modes opératoires, programmation de la maintenance préventive, prise en compte, suivi et analyse de la maintenance palliative et corrective
- Intégration d'un planning annuel
- Historique détaillé du patrimoine,
- Gestion : stock, charge de travail, travaux, ...

La GMAO doit permettre le report des données de télérelevé. Elle doit intégrer la gamme de maintenance pour l'année complète de sorte de permettre à l'Urssaf d'avoir une vision globale sur le plan de charge annuel.

Durant le mois de novembre de chaque année, le titulaire doit alimenter la maintenance pour l'année n+1 au sein de la GMAO.

### **Utilisateurs :**

Il n'est pas à prévoir une possibilité de connexion pour chaque occupant. Une liste des utilisateurs ayant accès à l'outil sera fournie au titulaire lors du paramétrage de l'outil, en fonction de l'organisation retenue.

### **Mise en place :**

Le titulaire présente dans son offre les caractéristiques détaillées du matériel qu'il propose de mettre en place. La mise en place de l'outil est soumise à l'accord préalable écrit du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire doit la formation de son personnel et des utilisateurs du pouvoir adjudicateur l'utilisation de la GMAO.  
Le titulaire prend également à sa charge :

- Tout matériel nécessaire à sa propre utilisation de la GMAO (poste déporte, moyens de communication, périphériques...)
- Les fournitures nécessaires au fonctionnement et à l'exploitation de la GMAO (papier, toner...)

Le titulaire assure directement avec l'éditeur et au titre de la mise en place, l'intégration des données dans l'outil (équipements, gammes, planification, stocks...).

Comme indiqué au présent CCTP, la GMAO devra être mise en place et fonctionnelle 2 mois après le début du contrat. En cas de retard, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'appliquer les pénalités.

## **2.1 Prestations de maintenance préventive**

### **Dispositions générales propres à la maintenance préventive**

La maintenance préventive consiste à visiter le parc d'installations multi marques appartenant à l'organisme, de façon à permettre leur utilisation dans de bonnes conditions de fonctionnement, d'entretien et de sécurité, par le biais d'interventions périodiques.

Le détail des installations concernées est indiqué en annexe du CCTP.

La prestation inclut également :

- une information par le titulaire de l'organisme concernant la nécessité de remplacer un matériel définitivement inutilisable, dans un délai compatible avec la sécurité des personnes et le fonctionnement de l'organisme ;
- la prise de toute mesure conservatoire par le titulaire et à ses frais, afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens en cas de dysfonctionnement grave d'une ou plusieurs installations.

Le titulaire effectue ces interventions dans le cadre de l'obligation de résultat et du prix forfaitaire défini à l'acte d'engagement et de l'obligation de résultat définie à l'article 1.1 du présent document, sans surcoût pour les organismes.

Le titulaire exécute les prestations en adéquation avec les composants de chaque installation et les spécifications techniques des constructeurs des matériels. Cette disposition interdit l'adjonction de composants d'occasion ou vétustes dont le titulaire disposerait dans son propre stock de matériel.

Les visites de maintenance préventive sont effectuées selon les fréquences précisées dans les gammes de maintenance de chaque site.

### **Gamme de maintenance**

La gamme de maintenance annexée au présent CCTP n'est pas exhaustive ni définitive.

### **Maintenance préventive systématique**

Les visites de maintenance préventives sont effectuées dans le respect de la gamme de maintenance. Il est procédé plus particulièrement :

- à la visite et au contrôle des installations ;
- à la visite générale planifiée par unité technique, avec examen détaillé des différents éléments de l'unité ; impliquant éventuellement des démontages ;
- à une série d'essais et de vérifications permettant de mettre à jour les anomalies éventuelles ;
- à toute remise en état des éléments dont la visite aura mis à jour un défaut de fonctionnement.

Lors de ces visites, le titulaire effectue, de façon systématique, les opérations du type :



- graissage ;
- resserrages ;
- réglages ;
- tests de régulation, d'automatisme et de sécurité ;
- contrôles de performances ;
- vérification du bon fonctionnement ;
- toutes les opérations spécifiques décrites au titre de la maintenance dans les documents constructeurs.

Les protocoles de maintenance peuvent être modifiés par les fabricants, en fonction de l'évolution des produits et l'apparition de vices cachés. Le titulaire devra s'assurer de disposer des protocoles de maintenance à jour.

### **Maintenance préventive conditionnelle**

Les interventions effectuées au titre de la maintenance préventive conditionnelle résultent des constatations faites lors des visites systématiques. Elles sont limitées au remplacement des pièces reconnues défectueuses avant défaillance des installations.

### **Constats de remise en état et actions subséquentes**

Si le titulaire constate, au cours de la maintenance préventive, que tout ou partie de l'installation est défectueuse ou nécessite une remise en état (ex : obsolescence des matériels, non-conformité à la réglementation), Il en informe l'organisme dans les meilleurs délais par écrit.

Une intervention de maintenance corrective et/ou de mise en conformité pourra être déclenchée par un bon de commande notifié par l'organisme au titulaire, dans les conditions des articles 2.3 et 2.4 du présent document.

### **Durée des interventions de maintenance préventive**

Ces interventions sont effectuées de manière à ne pas provoquer de gêne aux usagers des bâtiments ou conduire à des arrêts de service. Dans la mesure du possible, la maintenance préventive ne doit pas conduire à l'interruption du service pendant les périodes d'occupation des locaux de l'organisme, sauf accord écrit préalable de ce dernier. Si par exemple une coupure de courant électrique devait être envisagée, le titulaire doit obtenir l'accord préalable de l'organisme avant toute manipulation.

### **Remise de rapports de maintenance préventive**

Chaque visite fait l'objet d'un rapport établi en un exemplaire, transmis par tout moyen au responsable d'exploitation du site.

#### **Contenu minimal exigé :**

- ✓ le domaine concerné par l'intervention (type d'installation) ;
- ✓ la date et l'heure de début / fin de l'intervention ;
- ✓ le nom du technicien ;
- ✓ le diagnostic de la ou des pannes éventuellement découverts pendant la visite ;
- ✓ les opérations effectuées pour pallier la ou lesdites pannes ;
- ✓ les résultats des éventuels essais sur les installations ;
- ✓ l'identification des installations concernées.

Le titulaire indique dans les rapports toute anomalie ou toute non-conformité des installations à la réglementation en vigueur.

En cas de remise électronique du rapport (par courriel ou accès via un site internet sécurisé), le format de fichier devra être compatible avec les logiciels utilisés par les organismes : .DOC, .XLS, .PDF ou .ZIP (le contenu des archives devra cependant appartenir à l'un des trois formats susmentionnés).

**Délai maximal de remise du rapport à l'organisme : 10 jours ouvrés maximum**, à compter du lendemain de la date de la visite.

## 2.2 Prestations de maintenance corrective, dépannage et remplacement de pièces

### Contenu de la maintenance corrective

La maintenance corrective comprend :

- la maintenance palliative (dépannage provisoire en vue d'une réparation ultérieure) ;
- la maintenance curative (remise en service de l'installation après dépannage et réparation avec ou adjonction de pièces de rechange neuves) ;
- la prise de toutes mesures conservatoires utiles à la sécurité et au bon fonctionnement des installations dans le cadre d'actions de maintenance palliative, sans surcoût pour les organismes.

**Mise à disposition de matériel d'appoint** : au titre de la maintenance palliative, l'organisme pourra demander au titulaire la mise à disposition de tout matériel d'appoint destiné à remplacer provisoirement une installation ne pouvant plus assurer sa fonction principale ou l'ensemble de ses fonctions dans des conditions optimales de sécurité. Cette mise à disposition est sans surcoût pour l'organisme.

### Déclenchement des interventions et délai maximal d'intervention sur site

Après appel par suite d'une panne sur une installation en exploitation, la prestation consiste en la remise de celle-ci en l'état dans lequel elle peut accomplir sa fonction en toute sécurité, en respectant :

- le délai maximal d'intervention prévu ci-dessous au présent document ;
- le délai maximal de remise en service des installations, auquel le titulaire s'est engagé à l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

**Le dysfonctionnement doit être dû à une usure constatable ou un défaut occasionné par le fonctionnement normal des installations.**

Le délai maximal d'intervention du titulaire sur site est fixé selon les conditions suivantes :

- **pour tout appel émis avant 16h** : le titulaire devra être présent sur site dans un délai maximal de 2 heures ouvrées à compter de l'appel de l'organisme ;
- **pour tout appel émis après 16h** : le titulaire devra être présent sur site au plus tard à 10h le lendemain.

### Diagnostic des pannes

Le personnel du titulaire établi à ses frais, une fois sur place, un diagnostic de la ou des pannes frappant l'installation. Le coût total de ce diagnostic est intégralement supporté par le titulaire, qu'il y ait par la suite déclenchement ou non d'un devis de réparation.

### Etablissement des devis de réparation

A la suite de ce diagnostic de panne, si l'installation nécessite une réparation avec remplacement d'une ou plusieurs pièces avant sa remise en service dans des conditions optimales de sécurité, le personnel du titulaire établit dans les meilleurs délais un devis gratuit de réparation reprenant les conditions du présent marché. Ce devis est établi en reprenant les éléments suivants :

<b>Prix du forfait déplacement + Prix total des unités de main d'œuvre + Prix total des pièces de rechange</b>
--

**Prix du forfait déplacement** : il s'applique une seule fois à l'intervention, tel qu'indiqué dans l'annexe 2 de l'acte d'engagement.

**Prix des unités d'œuvre** : ce prix reprend les coûts d'unités d'œuvre indiqués dans l'annexe 2 de l'acte d'engagement, multiplié par le nombre effectif de demi-journées de travail effectué par le personnel du titulaire sur le site. L'organisme établit ce nombre de demi-journées par tous moyens permettant d'attester l'heure d'arrivée et l'heure de départ du personnel du titulaire de son site. Il s'impose au titulaire en cas de contestation.

**Prix total des pièces de rechange** : il s'agit du prix des pièces de rechanges nécessaire à la réparation de l'installation et payées par le titulaire pour sa remise en service. Ils sont établis sur la base des prix publics pratiqués par le titulaire ou son fournisseur ainsi que par le BPU dûment complété par le titulaire. A la demande de l'organisme, le titulaire doit être en mesure de fournir les factures prouvant l'acquittement desdites pièces auprès de ses fournisseurs, minorées, le cas échéant, des éventuelles remises « constructeurs » dont il pourrait bénéficier au titre d'un partenariat commercial. A défaut de production, l'organisme est en droit de n'acquitter que le montant du prix public constructeur obtenu par tous moyens.

Lors de l'établissement de la demande de paiement par le titulaire, les fractions de demi-journées de main d'œuvre sont comptées en dixièmes, au réel.

#### **Etablissement des devis de réparation pour les sites de l'URSSAF PACA**

Le calcul du montant total d'un devis de réparation tel que mentionné ci-dessus s'applique dans la limite d'un forfait pièces/main d'œuvre/déplacement tel que défini ci-dessous :

#### **Périodes d'exécution de la maintenance corrective**

Les interventions de maintenance corrective auront lieu **sans astreinte, pendant les jours et heures ouvrés** de tous les sites recensés dans le cadre du présent marché.

#### **Délai maximal de remise en service des installations**

<b>Matrice d'application du forfait pièces / main d'œuvre / déplacement lors de la présentation d'un devis de réparation pour les sites de l'URSSAF PACA</b>		
<b>Cas n°1</b> <b>Prix de chaque pièce ou ensemble de pièces inférieur ou égal à 50 € HT</b>	<b>Cas n°2</b> <b>Certaines pièces ou ensembles de pièces valent 50 € HT ou moins, d'autres sont supérieures à 50 € HT</b>	<b>Cas n°3</b> <b>Prix de chaque pièce ou ensemble de pièces strictement supérieurs à 50 € HT</b>
Le coût de toutes les pièces, des unités d'œuvre et du déplacement est intégralement supporté par le titulaire	Le coût de chaque pièce d'un montant inférieur ou égal à 50 € HT est supporté par le titulaire	Le coût de toutes les pièces, des unités d'œuvre et du déplacement est intégralement supporté par l'organisme
	Le coût de chaque pièce d'un montant strictement supérieur à 50 € HT est supporté par l'organisme	
	Le coût des unités d'œuvre pour l'ensemble de l'intervention est intégralement supporté par le titulaire	
	Le coût du forfait déplacement est intégralement supporté par l'organisme	

Au titre de la maintenance corrective, les installations tombées en panne doivent être remises en service dans le délai correspondant renseigné par le titulaire dans l'annexe 1 de son acte d'engagement.

Ce délai court à compter de l'arrivée du technicien du titulaire sur le site concerné.

**La mise en place de mesures conservatoires destinées à assurer la sécurité de l'installation, des biens ou des personnes utilisant le bâtiment ou la mise en place d'une action de maintenance palliative permettant à l'installation de fonctionner temporairement suspend l'écoulement dudit délai, jusqu'à la remise en service définitive de l'installation.**

#### **Procédures de traitement des demandes d'intervention**

Elles peuvent être indiquées dans le mémoire technique du titulaire joint à son offre, sous réserve des dispositions minimales suivantes :

**Plateforme de réception des appels téléphoniques du titulaire** : mise à disposition à ses frais par le

titulaire, elle permet la prise en charge de toute demande d'intervention et de dépannage, ainsi qu'une assistance vocale permettant la transmission d'éventuelles consignes de dépannage ou de sécurité.

**Plages horaires des appels** : 24h/24 et 7j/7, tous les jours de l'année (jours fériés, chômés, périodes de vacances et de fermeture annuelle de l'entreprise titulaire).

**Personnes habilitées à contacter le titulaire** : l'organisme indiquera par tous moyens au titulaire, à compter de la notification du marché, la ou les personnes habilitées à pouvoir déclencher des interventions.

**Notification de l'appel** : Les services logistiques de l'organisme pourront notifier l'appel téléphonique par adresse courriel ou télécopie au titulaire, pour permettre la notification de l'heure précise de déclenchement des interventions. La date et l'heure de réception de la télécopie ou du courriel fera office de constat de l'indisponibilité des installations et constituera le point de départ du délai maximum de remise en service de l'installation indiqué à l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

A défaut, la date et l'heure de l'appel de l'organisme font foi.

#### **Remise de rapports de maintenance corrective**

Chaque intervention fait l'objet d'un rapport établi en un exemplaire, transmis par tout au responsable d'exploitation du site.

#### **Contenu minimal exigé :**

- ✓ La date et l'heure de début / fin de l'intervention
- ✓ Le nom du technicien
- ✓ Le diagnostic de la ou des pannes éventuellement découvertes pendant l'intervention
- ✓ La liste des opérations de maintenance palliative et/ou curative effectuées pour pallier
- ✓ La liste des réparations provisoires, prêts de matériel d'appoint et mesures conservatoires
- ✓ Le listing des pièces de rechange installées et commandées, le cas échéant
- ✓ Les résultats des éventuels essais de remise en service
- ✓ L'identification des installations concernées

Le titulaire indique dans les rapports toute anomalie ou toute non-conformité des installations à la réglementation en vigueur.

En cas de remise électronique du rapport (par e-courriel ou accès via un site internet sécurisé), le format de fichier devra être compatible avec les logiciels utilisés par les organismes : .DOC , .XLS, .PDF ou .ZIP (le contenu des archives devra cependant appartenir à l'un des trois formats susmentionnés).

**Délai maximal de remise du rapport à l'organisme** : **5 jours ouvrés maximum**, à compter du lendemain de la date de la visite.

## **2.3 Prestations de mise en conformité par suite d'une vérification périodique réglementaire ou un contrôle technique sur les installations**

Ces prestations interviennent à la demande de l'organisme suite à une vérification périodique réglementaire ou un contrôle technique effectué sur les installations par un organisme agréé. Elles donnent lieu à la notification d'un bon de commande par l'organisme au titulaire.

Il s'agira pour le titulaire de procéder, après validation par l'organisme, à tout réglage, essai, remplacement de composant sur les installations conformément aux préconisations ou obligations contenues dans un rapport de vérification périodique ou de contrôle technique rédigé par un organisme agréé. Il ne s'agit pas de prestations d'adjonctions d'installations nouvelles.

Ces opérations s'effectuent dans les mêmes conditions que les prestations de maintenance corrective décrites ci-dessus, à l'exception des conditions de délai d'intervention et de remise en service des installations, compte tenu de l'absence de degré d'urgence.

En cas de contestation, l'organisme dispose de toute latitude pour qualifier une intervention de maintenance corrective ou de mise en conformité.

## **2.4 Prestations d'assistance aux vérifications périodiques réglementaires**

A la demande de l'organisme et sans surcout pour lui, le titulaire dépêche un technicien sur les sites de celui-

ci afin d'accompagner le vérificateur réglementaire dans le cadre de sa mission.

Le technicien du titulaire sera à même de répondre à toute question posée par le vérificateur ou le responsable d'exploitation sur l'état de l'installation, et pourra être amené à effectuer certaines manipulations, manœuvres ou essais sur cette dernière.

La mission d'assistance à la vérification périodique réglementaire prend fin avec la mission du vérificateur : le technicien du titulaire doit donc être présent sur le site de l'organisme tant que cette dernière n'est pas achevée

### 3. PIECES ET EQUIPEMENTS DE RECHANGE

En cas de pièce ou de composant défectueux, le titulaire, à ses frais :

- Prend à ses frais toute mesure utile de mise en indisponibilité de l'installation pour des raisons de sécurité des personnes et des biens, en prenant en compte le délai maximal de remise en service avec commande de pièce auquel il s'est engagé dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement.
- Dans la mesure du possible, répare le composant défectueux
- En cas de réparation impossible, procède à son remplacement à l'identique (commande, acheminement et installation)

Lorsqu'une pièce ou un composant défectueux, dont la réparation ou le remplacement est prévu au contrat ne peut être réparée ou remplacée à l'identique, le titulaire fera son affaire, à ses frais :

- Soit d'une nouvelle fabrication
- Soit de la mise en place d'une pièce d'une technologie et d'une qualité équivalente ou supérieure, l'adaptation sur l'installation restant à sa charge. Il devra justifier, par tout moyen, que cette pièce ne remet pas en cause le maintien du niveau de performance, de fiabilité et de sécurité de l'installation.

Les pièces et composants fournis dans le cadre du marché bénéficient des garanties et de l'échange standard indiqués à l'article 5.8 du CCAP. Il appartient au titulaire de constituer et tenir un stock de pièces de rechanges afin de répondre aux exigences liées à la sécurité des installations des organismes et aux délais du marché. Ces pièces détachées de rechange sont conformes ou équivalentes aux pièces d'origine et respectent les règles d'associativité prévues par les fabricants. Les organismes pourront demander à n'importe quel moment de l'exécution du marché un compte rendu sur l'état de ce stock de pièces (quantités, références, etc.).

### 4. RECENSEMENT DES INSTALLATIONS PAR SITES

Cf . les annexes relatives aux gammes de maintenance