



**PRÉFET
DE LA RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PRÉFET DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LES AFFAIRES RÉGIONALES

Plate-forme Régionale des Achats des Hauts-de-France
12, rue Jean sans Peur
59 039 Lille cedex

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Maintenance préventive et corrective des portes, portails, rideaux métallique et autres dispositifs de fermetures automatiques et semi-automatiques pour les services et établissements publics de l'Etat en région Hauts-de-France

Accord-cadre mono-attributaire à bons de commandes
Appel d'offres ouvert

Référence de consultation : PFRA-HDF-2026-Portes-et-portails

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – GENERALITES	3
1.1 – Préambule	
1.2 – Objet de la prestation	
1.3 – Description et spécification des équipements	
1.4 – Liste des interventions / programme de maintenance	
ARTICLE 2 – ORGANISATION DES PRESTATIONS	4 à 9
2.1 – Généralités	
2.2 – Maintenance des installations	
ARTICLE 3 – GESTION DE LA MAINTENANCE	9 à 10
3.1 – Revue de lancement de marché	
3.2 – Carnet d'entretien	
3.3 – Fiches d'intervention	
3.4 – Rapport d'intervention	
3.5 – Rapport annuel	
ARTICLE 4 – PROGRAMMATION DES INTERVENTIONS	11 à 12
4.1 – Maintenance préventive	
4.2 – Dates d'exécution	
4.3 – Maintenance corrective	
ARTICLE 5 – MODALITES D'EXECUTION	12 à 14
5.1 – Occupation des bâtiments	
5.2 – Maintenance préventive	
5.3 – Maintenance corrective	
5.4 – Astreinte	
5.5 – Horaire de maintenance (préventive et corrective)	
5.6 – Dépannages urgents – Réparation définitive / opération curative	
5.7 – Assistance / devoir de conseil / réunions	
ARTICLE 6 – PRODUITS CONSOMMABLES / PIECES DE RECHANGE	14
ARTICLE 7 – PRESTATIONS DIVERSES	14 à 15
7.1 – Logiciels	
7.2 – Outillage / matériel de levage	
7.3 – Appareils de mesure	
7.4 – Logiciels relatifs aux systèmes de contrôle des accès	
7.5 – Nettoyage	

Il est complété des annexes suivantes :

ANNEXE 1	GAMME DE MAINTENANCE MINIMALE DANS LE CADRE DES OPÉRATIONS PRÉVENTIVES À EFFECTUER
----------	--

ARTICLE. 1 – GENERALITES

1.1 – Préambule

Les services et opérateurs de l'Etat en région Hauts-de-France ont décidé de coordonner leurs besoins communs en matière de maintenance des portes souples, portes sectionnelles, portails, grilles, rideaux métalliques, barrières levantes, bornes escamotables et autres dispositifs de fermetures automatiques et semi-automatiques.

1.2 - Objet de la prestation

L'accord cadre a pour objet de retenir un prestataire chargé de la maintenance et des réparations des installations de fermeture motorisées automatisées ou non.

L'accord cadre concerne la totalité des équipements contribuant à ces dispositifs de fermeture (ex : armoires électriques desservant les systèmes d'automatisme, systèmes de détection, motorisation, métallerie, serrurerie...).

La date prévisionnelle de démarrage des prestations est fixée au 1er Janvier 2026.

Il appartient au titulaire de mettre en place les maintenances préventives comme correctives, en prenant à sa charge l'ensemble des actions nécessaires à la remise en condition opérationnelle des équipements dont il assume la charge, sur la base des prestations retenues par les services, lors de l'élaboration de leurs bons de commandes complémentaires au besoin.

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

1.3 - Description et spécification des équipements

La description et la spécification des équipements à maintenir sont celles listées en annexe 4 au RC – recensement des équipements par site et inventaire des installations.

Cette liste n'est pas exhaustive, le titulaire doit inclure dans son offre tous les accessoires et équipements divers contribuant au fonctionnement des installations.

Le titulaire procédera à une visite de prise en charge de l'ensemble des équipements ce qui permettra d'ajuster la liste des équipements pour un service

A noter qu'à compter de la visite de prise en charge pour la maintenance préventive, le titulaire devra dans un délai idéal de six semaines (et au plus tard lors de la 1ère visite de maintenance préventive) :

- **ajuster la liste des équipements** et fournir à chaque responsable de site une liste exhaustive des équipements présents dans le bâtiment le concernant (nombre et type de matériels, marques, caractéristiques techniques).
- **établir dans un procès-verbal détaillé : précisant l'état des lieux, les matériels et les équipements** pour chacun des sites.

A partir de ce procès-verbal le gestionnaire du service établira un acte modificatif reprenant l'ensemble des équipements aux conditions tarifaires de l'accord cadre. **La PFRA devra en être informée pour mise à jour du parc.**

Ce procès-verbal dressé de façon contradictoire en présence du responsable de site indiquera la date, les noms et qualité des participants aux visites de prise en charge et la liste exhaustive des matériels sera signée des deux parties. Ce procès-verbal sera remis à chaque responsable de site.

1.4 - Liste des interventions / programme de maintenance

D'une manière générale, le titulaire devra se référer aux obligations réglementaires applicables à ce type d'installations ainsi qu'aux notices d'entretien des constructeurs.

A titre de référentiel de base dans l'exécution du marché, une liste des interventions préventives minimales est donnée en annexe du présent document (Annexe 1 au CCTP gammes de maintenance). Cette annexe devra être mise à jour par les candidats en cas de donnée erronée.

Les prestations réalisées dans le cadre de l'exécution du marché (prestations périodiques, comme prestations ponctuelles) prendront en compte l'évolution du cadre réglementaire tout au long de l'exécution de la prestation et pour la période considérée.

ARTICLE. 2 – ORGANISATION DES PRESTATIONS

2.1 - Généralités

L'ensemble des opérations est placé sous l'autorité du représentant du pouvoir adjudicateur, signataire de l'accord-cadre, déterminé à l'article préliminaire du CCAP.

Le titulaire de l'accord-cadre désignera dans le mois qui suit la notification de l'accord-cadre, un interlocuteur, un responsable « grands comptes » ou équivalent qui sera l'interlocuteur du représentant du pouvoir adjudicateur pour toute question se rapportant au suivi de l'exécution de l'accord-cadre.

Cet interlocuteur sera chargé d'assurer le lien auprès des services bénéficiaires pour toute question se rapportant au suivi de l'exécution des bons de commande.

Chaque service bénéficiaire du marché désignera vis-à-vis du titulaire un responsable de site pour les bâtiments le concernant. Pour sa part, le titulaire devra désigner, parmi son personnel, un correspondant auprès de l'administration.

2.2 - Maintenance des installations

Dans le cadre de la prestation forfaitaire annuelle principale, au titre des prestations de maintenance préventive des installations, le titulaire doit l'ensemble des prestations de maintenance y compris toutes sujétions d'exécution et de contrôle d'exécution comprises dans la franchise d'intervention ou dans le cadre de l'application de la garantie totale dont bénéficie l'équipement concerné.

Les prestations de ce contrat ont pour but d'assurer l'entretien et la maintenance des portails, portes et rideaux métalliques en fonction de la réglementation en vigueur et de préconiser toutes les mesures nécessaires.

Cette liste n'est pas exhaustive et les vérifications et maintenances jugées nécessaires par le prestataire pour le bon fonctionnement des installations sont implicitement intégrées dans ce contrat.

Le titulaire doit assurer la maintenance des installations selon les règlements, normes et réglementations en vigueur, dans les meilleures conditions de fonctionnement et de sécurité notamment (liste non exhaustive) :

- Réglementation européenne NF EN 13 241-1 ;
- Norme AFNOR NF EN 13 306 - X 60-319 de janvier 2018 : Terminologie de la Maintenance ,
- Norme AFNOR / Fascicule de documentation FD X 60-000 de Avril 2016 : Maintenance industrielle _ Fonction Maintenance ;
- Norme NF X 60-012 - X 60-12 de Août 2006 : Termes et définitions des éléments constitutifs des biens et de leurs approvisionnement ;
- Code de la Construction et de l'Habitat (R 125-3-1, R 125-3-2, R 125-3-5) ;
- Code du Travail (R 4224-12, R 424-13) ;
- Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) ;
- Arrêté du 12 novembre 1990 relatif à l'entretien des portes de garages des bâtiments d'habitation ;
- Arrêté du 21 décembre 1993 relatif aux portes et portails automatiques et semi-automatiques sur les lieux de travail ;
- Arrêté du 10 novembre 1994 portant approbation de dispositions modifiant et complétant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP).
- Circulaire du 14/04/1995 DRT 095-07 relative aux lieux de travail.

2.2.1 - Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la prestation annuelle principale de base : Maintenance préventive

-I- La maintenance réglementaire périodique en corrélation avec le classement des équipements installés dans un bâtiment, de la catégorie des ERP concernés, et dont les actions minimales à mener sont listées à la base de la gamme de maintenance produit par l'administration en annexe du présent document (Annexe 1 au CCTP).

-II- Fréquence des visites de maintenance : Tous les équipements nécessitent un entretien régulier. La réglementation actuelle impose l'entretien des équipements mais ne précise pas toujours la fréquence. Le fabricant ou le mainteneur peut recommander une fréquence de maintenance plus importante que l'obligation réglementaire pour assurer la

sécurité de l'équipement, en fonction de son exploitation et de son environnement. Cette recommandation prime alors sur les précédentes.

TABEAU 1 – FREQUENCES DE MAINTENANCE

Mode de fonctionnement	Gamme de maintenance	Nombre de visite par an
Manuel	Liste 1.1 + Liste 2.1 ^a	1 ^b
Pression maintenue	Liste 1.1 + Liste 2.1 ^a + Liste 1.2 + Liste 2.2 ^a	1 ^b
Mixte		2 ^b
Impulsion		2 ^c
Automatique		2

- a) Les vérifications de ces listes sont réglementairement à faire une fois sur 2 visites de maintenance. Toutefois, il est possible de les prévoir lors de chaque visite.
- b) La périodicité mentionnée est stipulée à titre indicatif. Il appartient au mainteneur de déterminer la périodicité adéquate en fonction des recommandations du fabricant.
- c) La périodicité mentionnée est stipulée à titre indicatif. Il appartient au mainteneur de déterminer la périodicité adéquate en fonction des recommandations du fabricant.

TABEAU 2 – GAMME DE MAINTENANCE

<p><u>Liste 1.1 mécanique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifications (examen général du fonctionnement de l'équipement) : <ul style="list-style-type: none"> o du débrayage manuel o des articulations (charnières, pivots...) o des éléments de transmission du mouvement (bras articulés, câbles, chaînes, courroies, flasques, joues...) - Actions à mener : <ul style="list-style-type: none"> o la lubrification et les réglages nécessaires au bon fonctionnement 	<p><u>Liste 1.2 électrique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifications (examen général du fonctionnement de l'équipement) : <ul style="list-style-type: none"> o la vérification des dispositifs de sécurité : limitation des efforts (barres palpeuses, moteur ou ...), cellules photo-électriques,... o la vérification de la signalisation (feux orange clignotants, éclairage et marquage au sol) o la vérification de la motorisation et de ses éléments de transmission (fuites d'huile, bruit anormal, puissance, ...) - Actions à mener : <ul style="list-style-type: none"> o la lubrification, le nettoyage et les réglages nécessaires au bon fonctionnement <p>Pour les produits à mouvement vertical, sécurité à la montée et risque d'accrochage</p>
<p><u>Liste 2.1 mécanique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifications (examen général du fonctionnement de l'équipement) : <ul style="list-style-type: none"> o la vérification du verrouillage du produit o la vérification des éléments de guidage (rails, galets, butées mécaniques...) o la vérification des systèmes d'équilibrage (contrepoids, ressorts...) o la vérification de la fixation du produit o la vérification du fonctionnement du système empêchant la chute du tablier (parachute, attache de tablier sur l'axe ...)* o la vérification de l'état des peintures et de la corrosion 	<p><u>Liste 2.2 électrique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifications (examen général du fonctionnement de l'équipement) : <ul style="list-style-type: none"> o la vérification du verrouillage du produit o la vérification des organes de commande o la vérification de l'armoire de commande et de ses composants

(*) Attention, lorsque la vérification de fonctionnement est destructive, la vérification consiste en un contrôle visuel pour assurer que tous les éléments du système sont bien en place et en bon état.

Ces listes sont basées sur l'arrêté du 12 novembre 1990 et l'arrêté du 21 décembre 1993. La notice de maintenance du fabricant doit en tout état de cause être respectée.

-III-La prise en compte des prestations de maintenance préventive se fera selon 3 niveaux d'exécution :

POSTE A Garantie de base : Vérification réglementaire des équipements selon la catégorie et le type de l'équipement en corrélation avec le classement des établissements selon les catégories d'ERP concernés.

POSTE B Garantie Etendue : Poste A comprenant la garantie de Base + **Garantie étendue comprenant des interventions de maintenance corrective avec une franchise d'exploitation à hauteur de 350 € HT par intervention pour un équipement.**

POSTE C Garantie Totale : Poste A comprenant la garantie de Base + **Garantie Totale sur l'ensemble des pièces de rechange et consommables nécessaires à la sécurité des équipements et à leur utilisation dans des conditions normales de fonctionnement.**

POSTE D'EXECUTION	Maintenance Préventive
POSTE A	Prestation forfaitaire annuelle en Garantie de base
POSTE B	Prestation forfaitaire annuelle de Base + Garantie étendue (Franchise d'intervention 350 € HT)
POSTE C	Prestation forfaitaire annuelle avec Garantie Totale

-IV- la mise à disposition d'un service d'astreinte :

Deux régimes d'astreinte sont présents au marché, dans le cadre des interventions correctives palliatives à minima diligentées par les services techniques :

La description des régimes d'astreinte est détaillée au paragraphe 5.4 du présent CCTP.

-V- Les prestations sous-traitées à des tiers extérieurs à l'équipe sur le site (soit constructeurs des matériels concernés, soit sociétés spécialisées, soit services spécialisés internes à la société). Il est rappelé qu'en cas de sous-traitance, le titulaire du marché demeure responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché.

-VI- la mise en place et le suivi des fichiers informatiques, d'indicateurs de performance, d'outils de suivi de l'exécution dématérialisé doivent être décrits dans le mémoire du mainteneur.

Les données mises à disposition du responsable de site permettent :

- De suivre l'avancement des prestations,
- D'élaborer le plan de réversibilité,
- D'imputer les moyens par type de prestations,
- De mettre en place a minima les indicateurs de performance et de qualité permettant notamment :
 - Le nombre d'appels utilisateurs classés par rapport à un régime d'astreinte spécifique
 - Les ratios maintenance préventive/maintenance corrective en y distinguant le palliatif du curatif
 - Le montant des prestations correctives hors forfait/hors franchise / hors garantie totale
 - Le délai moyen d'indisponibilité des appareils après demande d'intervention.
- De suivre les consommations financières du marché pour l'ensemble des postes,
- D'établir des rapports annuels d'activité, (le rapport d'activité sera contradictoirement signé par le responsable de la société et par le responsable de site),
- D'établir et d'ajuster régulièrement le plan de prévention d'hygiène et de sécurité.

Les interventions de maintenance ayant des conséquences sur l'occupation du bâtiment (comme par exemple l'arrêt d'un équipement) pourront se faire en dehors des heures ouvrées, en accord avec le responsable de site, et sans modification des conditions financières.

-VII- Dans le cadre de son devoir de conseil et d'expertise, le titulaire Mainteneur devra assister :

- Aux réunions techniques et revues de contrat,

- Aux opérations de contrôles réglementaires diligentées par le Maître d'ouvrage auprès de son contrôleur, ainsi qu'aux opérations de réception de travaux pour avis sans que les obligations du Maître d'ouvrage, ni la responsabilité du contrôleur vérificateur ne soit transférées au titulaire
- Maintenance des équipements.

-VIII- Dans le cadre de son expertise, de procéder à la communication dès sa survenance, des modifications éventuelles sur les dispositions réglementaires en cours de marché.

-IX- L'élaboration des rapports annuels, audits d'entrées et de sorties dans le cadre des opérations de démobilisations, élaboration et renseignement au fil de l'eau du plan de réversibilité.

2.2.2 – Prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance corrective

Le titulaire est astreint à une obligation de résultat dans l'accomplissement des actions palliatives a minima sur le matériel dont il assure la maintenance.

Le titulaire veillera à la mise en place des mesures conservatoires en vue d'assurer la sécurité des personnes et des biens, la remise en route ou, à défaut, la remise en route en mode dégradé (maintenance palliative en priorité à défaut de pouvoir intégrer une action curative), et à l'information correspondante du responsable de site.

Le titulaire doit la maintenance corrective envisagée à l'issue d'une panne ou d'un désordre de niveau 1 à 4 au sens de la norme de maintenance NFX60-000. Les interventions sont effectuées en accord avec le responsable du site.

La prise en compte des prestations correctives se fera selon 3 niveaux :

- **Poste A en Garantie de Base** : sous forme de prestations supplémentaires, par bon de commande passé sur la base du marché subséquent, en référence aux tarifs horaires et au bordereau des prix unitaires indiqués aux annexes de l'acte d'engagement.

- **Poste B en Garantie étendue** : jusqu'à hauteur d'une franchise d'intervention de 350 € HT par intervention et par équipement, frais de déplacement, de main d'œuvre, pose et fourniture des pièces comprises. Au-delà de la franchise d'intervention, il est fait référence aux annexes financières (Taux Horaires et BPU, remises du tarif et coefficient peines et soins) de l'acte d'engagement, après déduction de la franchise d'intervention sur le devis.

- **Poste C en Garantie totale** : pour les seuls sites et équipements identifiés au préalable, pour la période d'exécution du marché subséquent considéré, le titulaire prend à sa charge l'ensemble des coûts de réparation et des frais associés (livraison, pose, coût des pièces, main d'œuvre et déplacements ...) des prestations correctives.

La réparation définitive sera organisée de manière à occasionner le moins de gêne possible pour les services et utilisateurs. Le titulaire recevra de la part du gestionnaire du site toutes les instructions quant aux périodes durant lesquelles les opérations de maintenance corrective pourront être exécutées.

Les prestations dues en fonction du Poste d'exécution choisi par le service gestionnaire sont précisées dans le tableau ci-dessous

POSTE D'EXECUTION	Maintenance Préventive	Maintenance Corrective de Niveau 1 à 4
POSTE A	Prestation forfaitaire annuelle en Garantie de base	Sur devis avec référence aux taux horaires et BPU repris en annexe de l'acte d'engagement - l'intervention se fera après réception par le titulaire d'un bon de commande
POSTE B	Prestation forfaitaire annuelle de Base + Garantie étendue	Franchise d'intervention jusqu'à 350 € HT – Intervention se fera après réception par le titulaire d'un bon de commande
POSTE C	Prestation forfaitaire annuelle avec Garantie Totale	L'ensemble des interventions sont incluses dans le forfait

- **Les exclusions de garantie :**

La franchise d'intervention et la garantie totale ne sont pas applicables pour des réparations dans le cas de vandalisme, d'aléas climatiques ou de chocs externes liés à une mauvaise utilisation des équipements. Dans ce cas, le titulaire devra en apporter la preuve au service gestionnaire.

Une exclusion de garantie constatée et justifiée donnera lieu au paiement intégral des réparations effectuées par le service gestionnaire.

Exclusion au poste C : les éléments de contrôle d'accès (télécommandes, badges) sont du ressort du prestataire qui gère les contrôles d'accès (y compris pour raisons de problématiques de sécurité)

- **Etablissement de Devis :**

Seules les opérations de maintenance corrective nécessitant une intervention de niveau 1 à 4 seront réalisées sur la base d'un devis préalablement validé par le gestionnaire de site à l'exception des sites en garantie étendue dont l'intervention serait inférieure à la franchise d'intervention et des sites bénéficiant de la garantie totale.

Le devis comporte le prix des pièces à remplacer et les temps d'intervention prévus, la franchise d'intervention sera déduite par équipement lorsque le poste d'exécution B sera retenu, ces prix seront issus des annexes financières de l'acte d'engagement (Taux Horaires, BPU, Coefficient de peines et soins, Remise sur tarif fournisseur ou rabais consenti sur les pièces par le mainteneur le plus favorable à l'administration).

Un devis pourra toutefois être refusé pour les postes d'intervention A ou B selon les cas suivants (liste non exhaustive) :

- Les opérations à réaliser entrent dans le périmètre du niveau 4 ou supérieur au sens de la norme NFX 60-000
- Le non-respect des dispositifs contractuels dans l'élaboration du devis,
- L'absence de budget suffisant pour réaliser l'opération,
- Les devis émis par le titulaire pourront faire l'objet d'une vérification par un bureau d'étude spécialisé en cas de litige.

Dans tous les cas de figure :

- Le titulaire est tenu d'informer le responsable du site du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation.
- En aucun cas, une intervention de dépannage peut tenir lieu de visite préventive.

- **Délais d'établissement de Devis :**

Dans un objectif affiché de diminution des délais d'indisponibilité des matériels, dans leur maintien en condition opérationnelle optimum, le délai maximum pour la transmission du devis par le mainteneur est fixé à :

cinq jours ouvrés après réception de la demande du service technique ou constatation de la panne

Le non respect des délais ouvre de fait droit à la mise en place des dispositions contractuelles en terme de pénalités, de résiliation partielle du marché, de réalisation aux frais et risques pour défaillance du titulaire par un tiers.

Dans le cas où le titulaire rencontrerait des difficultés dans la réalisation des prestations ou dans l'approvisionnement en pièces détachées, il appartient au mainteneur d'en faire état dans les mêmes délais et d'en expliquer les motifs vérifiables et opposables.

- **Perte d'exclusivité :**

Le titulaire de l'accord cadre perd son exclusivité et le service gestionnaire aura la possibilité de recourir à un autre prestataire dans les cas suivants :

- En cas de non-respect des délais d'émission du devis,
- En cas d'émission de devis qui ne respecte pas les conditions financières de l'accord-cadre,
- Si le délai d'intervention est incompatible avec les exigences de fonctionnement du service.
- Limite budgétaire pour des opérations de renouvellement ou de rénovation dont le montant de l'intervention excède 10000 €. Une attention particulière sera faite sur des opérations de maintenance corrective successives entraînant le dépassement de ce montant au cours de la durée du marché subséquent.

2.2.3 – Qualifications du personnel exécutant

Le titulaire précisera dans son offre les profils et qualifications des moyens humains chargés de l'exécution du marché.

De plus, le titulaire devra désigner auprès des services bénéficiaires un technicien responsable des sites.

A – Technicien responsable de sites

Profil recherché : technicien supérieur électromécanicien avec expérience minimum dans la filière "Maintenance - Mise au point - Contrôle – Essai - Programmation".

Il assurera :

- le suivi administratif du marché (devis, ordre de service, facturation, consommation financière, etc.),
- la prise en charge des installations,
- la responsabilité technique des installations et de toutes les interventions dans le cadre du présent marché,
- l'encadrement des personnels intervenants sur le ou les site(s) et supervision de toute intervention (y compris celles confiées à des tiers par la société),
- les relations avec le responsable de site,
- les relations avec les divers fournisseurs.

Il utilisera : (sous réserve de disponibilité sur le site)

- l'outil bureautique : fichiers informatiques pour relation avec le responsable de site et le suivi technique et financier des installations,
- l'outil de gestion centralisée.

Il aura :

- tous les moyens pour déclencher des interventions par des intervenants extérieurs si nécessaire,
- tout pouvoir pour assurer et faire respecter par le personnel placé sous ses ordres et les sociétés extérieures intervenantes, la sécurité des personnes et des biens.

Il possédera :

- les connaissances techniques pour respecter les principes de maintenance,
- les connaissances techniques pour remédier ou faire remédier à tous dysfonctionnements dans les plus brefs délais,
- les habilitations électriques à jour et correspondant aux travaux à réaliser,
- les connaissances techniques et d'organisation pour proposer avec l'appui des divers services de sa société si nécessaire, toutes solutions d'amélioration du fonctionnement des installations.

B – Agent technique de maintenance

Profil recherché : agent technique qualifié.

- Il remplacera le technicien responsable des sites pendant ses absences.
- Il devra être à même d'assurer toutes les tâches du technicien responsable de sites mis à part les tâches purement administratives et d'organisation à moyen terme. De fait, il devra organiser les prestations pendant l'absence du responsable du site. Il possédera parfaitement les techniques mises en œuvre sur le site pour remédier à tout défaut de fonctionnement, pour assurer ou faire assurer les prestations de maintenance de haute technicité.
- Il assurera sous directives d'ordre général toutes les tâches de maintenance (contrôles, réglages, modifications, améliorations des installations, etc...).
- Il sera apte à dialoguer avec l'ensemble des partenaires du site (service maintenance du responsable de site, utilisateurs des locaux, autres prestataires de service sur le site).
- Il utilisera (sous réserve de disponibilité sur le site) l'outil bureautique et sera en mesure d'utiliser les dispositifs de gestion des installations en place.
- Il possédera les habilitations électriques à jour et correspondant aux travaux à réaliser.

ARTICLE. 3 – GESTION DE LA MAINTENANCE

Dans le cadre du marché, le titulaire établira les documents décrits dans les paragraphes suivants.

3.1 – Revue de lancement de marché

Dans le cadre de l'établissement des bons de commandes, le titulaire proposera au gestionnaire du site les gammes de maintenance **adéquates**, ainsi qu'un planning des interventions préventives pour l'année et pour chacun des sites coordonnés. Ce planning sera également reproduit à l'occasion de chaque nouveau renouvellement du bon de commande annuel forfaitaire.

L'Audit d'entrée/ inventaire de départ réalisé se devra de faire figurer :

- la prise en compte de la liste détaillée des équipements du périmètre,
- la validation du plan de prévention et de son planning,
- les contraintes d'exploitation en cours et à venir explicitées,
- la mise au point du formalisme de la fiche d'intervention de maintenance (corrective, préventive) et de travaux,
- le planning prévisionnel des travaux de mise en conformité sur la durée du marché.

Le planning des interventions préventives pourra être modifié en cours d'année, en fonction des conditions d'utilisation des équipements ou d'événements spécifiques.

3.2 – Carnet d'entretien

Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du marché feront l'objet de comptes rendus dans un registre tenu à jour. Le titulaire devra le remplir à chacun de ses passages pour toutes les installations faisant l'objet des prestations de maintenance.

3.3 - Fiches d'intervention

Une fiche d'intervention est émise pour chaque intervention de maintenance préventive ou corrective.

3.3.1 - Fiches d'intervention de maintenance préventive

Pour chaque équipement faisant l'objet d'une maintenance préventive, cette fiche donne la liste des tâches à effectuer au cours de l'intervention.

De plus, elle comporte :

- la désignation et la localisation de l'équipement,
- la fréquence de l'intervention,
- la semaine où cette intervention est programmée.

3.3.2 - Fiches d'intervention de maintenance corrective

Ces fiches sont de conception identique aux précédentes. Le titulaire y décrit les interventions qu'il a été amené à effectuer pour corriger les anomalies constatées (origine de la panne, méthode de réparation et liste des pièces utilisées).

3.4 - Rapport d'intervention

Le rapport d'intervention est rédigé par le titulaire sur la fiche d'intervention.

Il comprend notamment les renseignements suivants :

- le détail des tâches effectuées sur les équipements,
- la durée de l'intervention, nombre d'heures et qualification du personnel employé,
- le détail des fournitures et pièces utilisées,
- les observations et relevés éventuels.

La fiche d'intervention complétée du rapport, doit être retournée au responsable de site :

- pour la maintenance corrective palliative : immédiatement après l'opération,
- pour la maintenance préventive : dans le courant de la semaine suivant l'intervention.

3.5 - Rapport annuel

Le rapport annuel comportera à minima et par service donneur d'ordre (émetteurs des bons de commandes forfaitaires annuels pour les sites dont ils assurent la gestion) :

- le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année et des matériels remplacés,
- les anomalies principales et les faits marquants,

- un rapport sur les non conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les appareils entretenus,
- un rapport technique sur l'état général des matériels soutenus et propositions éventuelles pour améliorer leur fonctionnement,
- en complément des indicateurs de performance proposés (quantitatifs/qualitatifs) par le titulaire, la synthèse par service donneur d'ordre :
 - le montant moyen du coût de la maintenance corrective en distinguant les coûts liés à la main d'œuvre et ceux liés aux pièces,
 - le nombre d'interventions de maintenance corrective et de déplacement pour les dépannages et par type d'unité d'œuvre et régime d'astreinte,
 - la durée moyenne des interventions (à réception de la demande d'intervention),
 - la durée moyenne d'indisponibilité des matériels (après déclaration de panne),
 - le rapport entre les coûts de la maintenance préventive forfaitaire et les actions correctives non prises en compte dans le forfait.

Ce rapport annuel sera remis et commenté par le titulaire auprès du service coordonnateur (SGAR des Hauts-de-France), au plus tard 2 semaines avant la date anniversaire du contrat (date de notification), et comportera a minima les données concernant les services donneurs d'ordres émetteurs des bons de commande forfaitaires annuels, sur les sites et équipements concernés.

Tout retard dans sa communication est soumis à l'application des pénalités prévues au Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) pour absence ou retard dans la communication de pièces au marché.

ARTICLE. 4 - PROGRAMMATION DES INTERVENTIONS

4.1- Maintenance préventive

Le programme de maintenance préventive définitif des maintenances périodiques réglementaires est proposé par le titulaire (cf. article 3.1 du présent CCTP). La fréquence peut être variable suivant les équipements et le classement ERP du bâtiment.

Lors du renouvellement du Marché subséquent, il peut être nécessaire de réexaminer le programme initial au vu des conditions réelles d'utilisation, des observations, des incidents et des contrôles.

Le titulaire devra participer à l'enrichissement du programme de maintenance préventive, en sorte d'assurer la meilleure adéquation entre le coût de cette dernière, l'efficacité au regard des interventions de maintenance corrective et l'importance de la gêne effective causée aux usagers, dans une approche prédictive.

4.2- Dates d'exécution

Les interventions de maintenance préventive devront être exécutées conformément au programme prévu pour ces travaux. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au C.C.A.P. sont applicables. Dans le cas où l'intervention n'aurait pu être exécutée à la date prévue pour une raison valable et motivée, le responsable de site pourra fixer une nouvelle date d'exécution. Si cette nouvelle date n'est pas respectée, les pénalités prévues au C.C.A.P. sont applicables.

4.3- Maintenance corrective

La maintenance corrective est par nature imprévisible.

Les opérations de maintenance préventive ont précisément pour but de réduire le nombre de pannes nécessitant une opération de maintenance corrective (maintenance systématique, maintenance conditionnelle, maintenance prévisionnelle).

La programmation des interventions de maintenance corrective, autres que les mesures conservatoires et les dépannages, sera faite en fonction de l'urgence.

Une intervention de maintenance corrective peut être déclenchée :

- par le titulaire du marché, suite à une anomalie de fonctionnement détectée par ses soins ;
- par le responsable de site, qui lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement, fera appel au titulaire du marché.

Ces prestations entrent dans le cadre de la maintenance corrective prioritairement palliative intégrées à la franchise d'intervention. Au delà du plafond fixé, et hors du périmètre des installations intégrant l'unité d'œuvre en garantie

totale, toutes autres prestations correctives seront réalisées sur bons de commande. Elles seront rémunérées sur la base des conditions fixées dans l'acte d'engagement.

Toutefois, elles feront l'objet d'un devis détaillé (temps prévu, main d'œuvre, pièces) qui sera soumis à l'accord préalable du responsable de site, par voie dématérialisée ou par mail.

La mention « bon pour accord » apposée sur le devis vaut bon de commande.

Toute intervention non concluante, supportée par la franchise d'intervention, ou provoquée par l'établissement d'un bon de commande spécifique donnera lieu à l'application des pénalités prévues dans le CCAP au sens de l'article 14.2 du cahier des clauses administratives générales applicable pour les marchés de fournitures courantes et services (CCAG-FCS).

Le mainteneur exécutera prioritairement les actions correctives palliatives dans le cadre de l'application de la franchise d'intervention pour l'équipement concerné.

Toutefois :

- si le montant des actions palliatives se trouve être supérieur au montant de la franchise d'intervention,
- si la durée d'indisponibilité de l'équipement n'est pas incompatible avec le maintien en condition opérationnel de l'équipement concerné,
- après accord préalable du service gestionnaire en charge du suivi de l'exécution du marché,

les actions correctives curatives, sur la base du devis produit par le mainteneur, franchise d'intervention déduite, peuvent se substituer aux actions palliatives.

Le marché est à obligation de résultat :

Dans le cadre des interventions correctives notamment, au sens des normes AFNOR NF EN 13 306 et NF X 60-000 , il appartient au titulaire de mettre en place les actions palliatives suffisantes destinées à permettre à l'équipement d'accomplir provisoirement toutes ou partie de ses fonctions requises, afin de mettre un terme au désordre. La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants attendus libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre du présent contrat.

Le mainteneur compte-tenu de son obligation de résultat dans la mise en place d'une action palliative, fera son affaire des délais de réparation, délais d'exécution à hauteur des franchises d'intervention prévues au contrat, excepté pour les sites et équipements en « garantie totale » possédant un périmètre d'exemption sans limite financière.

ARTICLE. 5 – MODALITES D'EXECUTION

5.1 - Occupation des bâtiments

Les modalités d'intervention sont fixées en accord avec le gestionnaire de site et les spécificités propres à des sites ou équipements seront précisées dans le marché subséquent ou ses annexes.

Les plages d'interventions pour la maintenance périodique, seront définies en fonction des horaires d'occupation des différents bâtiments, de leurs classements et catégories respectives et des espacements entre les périodes réglementaires d'intervention exécutées.

Avant tout début de travail sur une installation, le titulaire aura l'obligation de baliser la zone de travail par tous moyens et prendre toutes les dispositions pour prévenir les usagers de l'indisponibilité de l'appareil. L'intervention devra apporter le moins de gêne possible aux usagers.

5.2 – Maintenance préventive

Dans le cadre du marché de maintenance, le titulaire assure les interventions de maintenance préventive, conformément à la réglementation en vigueur, aux gammes de maintenance reprises à l'annexe 2 du présent CCTP ou à défaut selon les gammes standards constructeurs.

5.3 – Maintenance corrective

La maintenance corrective est réalisée sur proposition du titulaire suite à une dégradation ou une panne. Elle donne lieu à un devis et l'intervention fait l'objet d'une programmation. **Le titulaire est tenu d'exécuter les réparations provisoires ou définitives qui, faute d'intervention, ne permettraient pas l'utilisation normale des équipements**

ou compromettraient la sécurité ou l'accessibilité des personnes ou la bonne conservation des installations et des biens.

Les interventions urgentes sont effectuées à la demande ou après accord du responsable du site. En dehors des heures de présence du responsable de site ou de son représentant, le titulaire n'effectuera de sa propre initiative que les premiers travaux de sauvegarde. Dès l'arrivée du responsable du site, le titulaire l'informe des mesures prises et soumet à son visa le contenu de l'intervention de maintenance corrective qui permettra la réparation complète de l'équipement.

5.4 – Astreinte

Deux régimes d'astreintes sont prévus au marché, dans le cadre des interventions correctives palliatives a minima diligentées par les services techniques :

- L'astreinte en jour et heure ouvrables associée à la prestation forfaitaire annuelle pour l'ensemble des sites et les équipements du marché associés selon le poste d'exécution retenu **Poste A, B ou C**.

Poste d'exécution	Plage d'intervention / Dépannage	Régime d'intervention	Délai Maximum d'intervention sur appel
Postes A, B, C	Jour Ouvrable du Lundi au Samedi	De 8h00 à 20 H 00	Au maximum le jour Ouvré Contigu à la demande en heure ouvrable

- L'astreinte 24h/24 et 7 jours sur 7, associée à la prestation forfaitaire annuelle pour l'ensemble des sites ou les équipements du marché associés selon le poste d'exécution retenu **Poste A, B ou C**.

Poste d'exécution	Plage d'intervention / Dépannage	Régime d'intervention	Délai Maximum d'intervention sur appel
Postes A, B, C	24h/24 et 7 jours / 7jours	24h/24 et 7 jours/ 7jours	Au maximum 4 Heures après l'appel

Le service d'astreinte comportera un centre d'appel qui enregistrera l'heure précise de la demande d'intervention. Le technicien en charge de l'intervention confirmera son heure d'arrivée au responsable de site.

Cet appel déclenchera le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer si cela est possible ou de remettre en marche dégradée les installations, de prendre les mesures conservatoires, et d'informer le gestionnaire du site. La première heure d'intervention débute à compter de l'arrivée sur place nécessaire à la prise de mesures conservatoires et à l'information du responsable de site.

Pour certains sites, le prestataire est susceptible d'intervenir pour dépannage, 24h/24, 7 jours/7 dans des délais contraints selon le poste de maintenance dont bénéficie l'équipement concerné.

5.5 – Horaire de maintenance (préventive et corrective)

L'horaire d'intervention doit tenir compte des impératifs de fonctionnement du bâtiment.

Dans la mesure où les interventions de maintenance n'apportent aucune gêne notable à l'utilisation du bâtiment, elles pourront être effectuées durant les heures d'occupation. La notion de « gêne notable » est appréciée par le responsable de site autant que de besoin. Dans le cas contraire, et sauf stipulation contraire du gestionnaire de site, elles seront effectuées en dehors de ces heures. Le titulaire devra obtenir l'autorisation préalable d'intervention de la part du responsable de site.

Les horaires d'intervention correctives (palliatives comme curatives) devront être compatibles avec les dispositions prévues dans les plages d'intervention (du lundi au samedi ou 24h/24 et 7j/7), selon les régimes d'intervention retenus pour les sites concernés (de 8h00 à 20h00 ou 24h/24) et dans le respect du délai maximum d'intervention (maximum jour ouvré contigu ou 4heures après appel). Le non respect des délais, la non mise en place d'actions palliatives prioritaires pour mettre fin aux désordres constatés entraîneront l'application des pénalités prévues au contrat.

5.6 - Dépannages urgents - Réparation définitive / Opération corrective curative

La réparation définitive sera organisée de manière à occasionner le moins de gêne possible pour les utilisateurs. Le titulaire recevra du responsable de site toutes instructions quant aux périodes durant lesquelles ces réparations pourront être exécutées.

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

5.7 – Assistance / Devoir de conseil / Réunions

Le titulaire est tenu, dans le cadre du prix forfaitaire, d'assister le responsable de site :

- au cours des visites réglementaires relatives à ses installations, effectuées par tout organisme de contrôle,
- au cours des visites ou essais qu'il convient d'effectuer pour améliorer les performances des équipements. Il participe à l'analyse des résultats.

Le titulaire assiste le responsable de site pour les choix économiques liés à la stratégie de maintenance des équipements et installations qui relèvent de ses interventions.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de l'intervention du personnel du responsable de site pour refuser la réparation au titre des garanties contractuelles.

Le titulaire, sur demande du maître d'ouvrage, peut être amené à participer aux opérations de réception de travaux réalisés sur les équipements et installations dont il assure la maintenance. Sa consultation fait partie de son devoir de conseil et ne fait pas l'objet d'une rétribution particulière.

Le titulaire a une obligation de diligence et de conseil. Il exécute ses prestations dans le respect des règles de l'Art.

Dans ce cadre, Il pourra lui être demandé de participer aux opérations de réception des travaux diligentés par le Maître d'ouvrage, à titre consultatif, de l'assister à l'occasion des opérations de contrôles réglementaires périodiques sans les exécuter, de participer aux réunions d'exploitation et autres revues de contrats dans le cadre de la gestion du présent marché.

A titre de mainteneur exclusif de l'administration, et dans son devoir de conseil, l'ensemble de ces opérations sera intégré aux prix des prestations périodiques annuelles, sans donner droit à facturation complémentaire. Le titulaire devra participer aux réunions auxquelles il sera convoqué par le responsable de site ou par le responsable du coordonnateur du marché, dans le cadre de l'exécution du marché

Ces réunions feront l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire.

Une visite contradictoire ponctuelle ou par sondage, pourra être réalisée sur les équipements ou partie d'installations. Les résultats seront consignés dans le rapport d'activité.

ARTICLE. 6 – PRODUITS CONSOMMABLES / PIECES DE RECHANGE

Hors périmètre des opérations de maintenance périodique réglementaire en prestations programmées dans le cadre de la maintenance prévisionnelle, pour laquelle les produits et pièces de rechanges sont incluses au forfait annuel, le montant des produits consommables et des pièces de rechange utilisés dans le cadre de maintenances correctives (palliatives, comme curatives) sera prioritairement supporté par la franchise d'intervention dédiée.

La « franchise d'intervention », est une exemption n'ouvrant pas droit à paiement par facturation complémentaire additionnel, à hauteur d'un certain plafond fixé au contrat, pour un ensemble de prestations données.

La franchise d'intervention s'entend Hors taxes, par intervention et par équipement, frais de déplacement, de main d'œuvre, pose et fourniture de pièces compris.

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

ARTICLE. 7– PRESTATIONS DIVERSES

7.1 - Logiciels

La prestation comprend la maintenance et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques (automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, ...).

Le titulaire devra passer des accords avec les ayants droits des logiciels "propriétaires".

La prestation s'étend aux mises à jour horaires, dépannages, modifications à la demande du responsable de site.

Pour les sites équipés d'une GTB, le titulaire vérifie si le report et les télécommandes liés à l'installation fonctionnent correctement et signalent, le cas échéant, tous dysfonctionnements au responsable de site. Les mesures correctives seront alors prises par le prestataire chargé de la maintenance de la GTB.

7.2 – Outillage / Matériel de levage

Le titulaire fait son affaire de tout l'outillage nécessaire à l'exécution de ses prestations.

La liste des matériels, outillages et produits entreposés dans les bâtiments, sera soumise à l'accord du responsable de site. Le titulaire en demeure seul responsable.

Le titulaire met en place à ses frais l'ensemble des moyens conformes à la bonne exécution de ses prestations, notamment :

- l'outillage ;
- les équipements de manutention ;
- les échelles, échafaudages, plates-formes, nacelles élévatrices, platelages temporaires ;
- les protections ;
- les véhicules ;
- les tenues de travail clairement identifiables au nom de la société intervenant (flocage) ;
- les équipements de téléphonie et informatique de ses personnels ;
- Les équipements de protections individuelles contrôlés (harnais, casques, gants, chaussures, lunettes...) ;
- Les outils de programmation et de diagnostics quelque soit la marque et le modèle d'équipement maintenu.

NOTE importante :

Le titulaire fait son affaire de tout l'outillage, matériel élévateur éventuel, nécessaire à l'exécution de ses prestations. Il s'assurera que ce matériel est conduit par des personnels qualifiés pour le faire, possesseurs de toutes les accréditations nécessaires.

Dans le cadre des opérations de contrôles réglementaires commandées par le Maître de l'ouvrage, le mainteneur mettra à disposition, sous couvert du forfait annuel, tous moyens de levages adaptés pour procéder aux contrôles des équipements dont il assure la maintenance.

Il appartient au service technique d'en avertir le titulaire sous préavis d'un mois avant son exécution.

7.3 - Appareils de mesure

Le titulaire fait son affaire des appareils de mesures, de contrôles ou autres nécessaires à l'exécution de ses prestations.

Ces appareils de mesure feront l'objet d'un étalonnage périodique selon les normes en vigueur (le certificat d'étalonnage comportant le numéro de série de l'appareil sera fourni chaque année au représentant du maître d'ouvrage). Ces appareils devront être disponibles immédiatement sur site en cas de besoin.

7.4 - Logiciels relatifs aux systèmes de contrôle des accès

La prestation comprend la maintenance, la programmation et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs des différents logiciels techniques (automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, etc.). Le titulaire devra passer des accords avec les ayants droits des logiciels "propriétaires". La prestation s'étend aux mises à jour horaires, dépannages, modifications à la demande du responsable de site.

7.5 - Nettoyage

Les prestations étant réalisées en site occupé, le titulaire maintiendra en parfait état de propreté sa zone de travail, les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance ainsi que les locaux mis à la disposition de ses personnels.