

**Acte d’engagement**

**Annexe 3 – Mémoire Technique**

**Accord-Cadre Mono-Attributaire**

**n° 599/10/2025**

**MAINTENANCE DES SYSTEMES**

**D'ALARME INTRUSION ET INCENDIE**

**DE LA CPAM DU HAINAUT**

**Marché A Procédure Adaptée**

***(Articles L2123-1, R2123-1 et R2123-2 et du Code de la Commande Publique)***

|  |  |
| --- | --- |
| **Lot** | **Désignation** |
| 1 | Maintenance des systèmes d’alarme intrusion |

|  |
| --- |
| **LES CANDIDATS DEVRONT OBLIGATOIREMENT RESPECTER LA TRAME**  **DU PRESENT MEMOIRE TECHNIQUE.**  **DANS LE CAS OU DES DOCUMENTS SONT JOINTS EN REPONSE**  **VEUILLEZ RAPPELER LA REFERENCE DU DOCUMENT OU DE L’ARTICLE CORRESPONDANT A VOTRE PROPRE MEMOIRE TECHNIQUE**  **A DEFAUT, ILS VERRONT LEUR OFFRE REJETEE** |

1. Moyens humains dédiés au marché
   1. La désignation et les coordonnées du ou des responsable*(s)* *(un interlocuteur principal et un suppléant),* chargé de conduire et de diriger l’exécution de l’ensemble des prestations de l’accord-cadre.
   2. Les Moyens en personnels dédiés pour assurer la gestion du marché

* *(****Gestion administrative****: Avenants, réclamations, demandes particulières et Gestion Financière : problèmes de facturation, pénalités…),*
* ***Gestion Technique****: planification des interventions et envoi des plannings de maintenances préventives et correctives, demande de devis, gestion des dysfonctionnements de terrain, Garantie, SAV…).*
  1. Les moyens en personnel dédiés pour assurer l’exécution des prestations du présent accord-cadre :
* Le nombre d’agents *(technicien intervenant),* à minima **un titulaire et un suppléant, par secteur géographique** et précisera pour ces personnes, les formations reçues, les qualifications et l’expérience *(En l’absence de certification formelle, le Titulaire devra justifier l’équivalence des compétences par des éléments concrets : attestations de formation interne, fiches de poste, rapports d’intervention, références clients ou tout autre document démontrant une expérience avérée).*

**Les informations demandées pour ces différents points sont à détailler, dans le fichier « 01-AE-Lot1-Annexe3-Point1-MoyensHumainsDédiés.xlsx ».**

Seul le point le point 1.3 sera évalué au titre du sous critère : valeur technique « Moyens en personnel dédiés pour assurer l’exécution des prestations du présent accord-cadre ».

1. Plan d’entretien et de maintenance préventive *(Article 11.2 du CCP)*

Le candidat s’engage, **ci-dessous ou en pièce jointe**, à respecter le détail des opérations prévues dans le plan de maintenance préventive des installations du présent lot.

|  |  |
| --- | --- |
| ***plan d’entretien et de maintenance préventive précise a minima*** | |
| Les opérations/actions à réaliser |  |
| Les objectifs et les moyens à atteindre |  |
| Les méthodes mise en œuvre pour mener à bien le plan d’entretien et de maintenance |  |
| les pratiques internes ou référentiels qu’il applique en l’absence de certification formelle, et démontrer leur équivalence avec les normes ou règles citées à l’article 6.2. |  |

1. Délai d’intervention pour la maintenance corrective *(Article 12.2 du CCP)*

Le candidat s’engage sur les délais d’intervention corrective, conformément à l’article 12.2 du CCP.

Si les délais proposés sont identiques à ceux du CCP, la mention **« Conforme au CCP »** devra être indiquée dans la colonne « Délai proposé ». Tout délai différent deviendra contractuel à l’attribution du marché et sera pris en compte dans la notation technique.

Les délais supérieurs aux seuils maximaux ne seront acceptés que sur **justification recevable**. Cette justification devra être **claire, argumentée et démontrer que le niveau de sécurité ou de continuité de service est maintenu**. Elle sera appréciée en fonction des **contraintes du site**, des **moyens mobilisables** et des **mesures compensatoires proposées**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau de**  **criticité** | **Délai proposé**  **(Heures ou**  **jours ouvrés)** | **Organisation prévue (astreinte, équipe dédiée, etc.)** |
| Critique |  |  |
| Important |  |  |
| Mineur |  |  |

*\*****Le délai précisé ici est obligatoirement en heure ou jour ouvré****. Sachant qu’un jour ouvré qui s’étend de 08h00 à 17h30, est égal à 09h30 moins 1 heure de pause déjeuner, soit 08h30 (Cf. article 10.2 du CCP).*

# Délai de remise en service, de réparation et mise en conformité *(Article 12.3 du CCP)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Type d’intervention** | **Délai d’intervention\***  **en jours ouvrés** |
| 2 | **Interventions correctives et toutes interventions de mise en conformité** **nécessitant le remplacement de pièces détachées non disponibles dans le stock du Titulaire.** |  |

*\*Dans le cas où le titulaire précise ci-dessus un meilleur délai, que le délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande prévu à l’article 12.3 point 2 du CCP, l’Acheteur retiendra ce délai pour la période d’exécution de l’accord-cadre.*

1. Audit technique (Article 13.1.4 du CCP)

Le candidat fournira pour ce point :

|  |  |
| --- | --- |
| **Un modèle de rapport d’audit technique pour une installation ou un parc d’installation.** |  |
| **Le délai moyen en heures ouvrées pour la réalisation d’un audit d’une installation** |  |

# Outil de traçabilité de type GMAO(Article 13.5.1 du CCP)

Le candidat, **S'IL EN DISPOSE**, présente l’outil de traçabilité, de type GMAO ou site extranet, qu’il mettra à disposition de l’Acheteur pendant l’exécution du marché. Cet outil devra, au minimum, répondre aux exigences définies à l’article 13.5.1 A) du document CCP.

|  |
| --- |
|  |

1. Pièces détachées et approvisionnement (Article 13.4 du CCP)

Pour ce point, le candidat présentera en détail les éléments suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| **Pourcentage des pièces détachées disponible en stock** |  |
| **Engagement du candidat sur la disponibilité des pièces détachées,**  **disponibles dans le stock et hors stock** | |
| **Modalités d’approvisionnement des pièces détachées de toutes marques** |  |
| **Délai d’approvisionnement**  **En jours ouvrés**  **Pièces détachées**  **De toutes marques** |  |

1. Développement durable (Article 18.2 du CCP)

Le candidat précise, pour les points suivants, les engagements et objectifs qu’il s’engage à respecter dans le cadre de l’exécution de l’accord-cadre.

|  |  |
| --- | --- |
| **Engagements/Objectifs** | **Justificatifs minimum attendus** |
| **Dématérialisation des bons d’intervention et des livrets d’entretien** | * **Captures d’écran ou exportations du logiciel utilisé** |
|  |
| **Réemploi des pièces détachées du constructeur** | * **Exemple de certificats de conformité attestant l’origine des pièces** |
|  |
| **Gestion et recyclage des déchets** | * **Certificats de recyclage ou valorisation des déchets** * **Registres de traçabilité des déchets** |
|  |
| **Formation ou information en éco-conduite** | * **Attestations de formation ou certificats spécifiques** * **Registre interne mentionnant les sessions suivies** |
|  |
| **Sensibilisation aux problématiques environnementales** | * **Attestations de participation à des sessions de sensibilisation** * **Charte environnementale signée par les intervenants** |
|  |

# « Réunion annuelle + Plan de Progrès » (Article 13.2.1 B) du CCP)

|  |
| --- |
| **Le candidat / futur Titulaire s’engage à préparer et transmettre**, au plus tard lors de la réunion annuelle organisée par le représentant de l’Acheteur conformément à l’article 13.2.1 B du CCP, les éléments suivants :   1. **Bilan d’exécution de l’année écoulée** :  * Évolution des indicateurs d’intervention (volume, typologie, délais) * Analyse qualitative des prestations (points forts, anomalies, recommandations) * Synthèse des difficultés rencontrées et des améliorations apportées  1. **Inventaire technique actualisé des installations** :  * Mise à jour du fichier « 01-AE-Lot1-Annexe1-DQE.xlsx » qui identifie le nombre d’installations suivis par type et par site * Identification des évolutions (ajout/suppression d’installations)  1. **Bilan financier annuel** :  * Tableau récapitulatif des coûts par typologie de prestation (préventive, corrective, audit) * Format requis : .xlsx  1. **Mise à jour des gammes de maintenance** :  * Proposition d’ajustement des fréquences ou méthodes selon usage constaté * Justifications techniques et réglementaires  1. **Plan de propositions techniques** :  * Tableau des actions d’amélioration ou de mise à niveau classées par urgence : * Urgence 1 : Travaux à réaliser dans les 6 mois * Urgence 2 : Travaux à réaliser entre 6 mois et 2 ans * Urgence 3 : Travaux à réaliser entre 2 ans et 5 ans * Pour chaque action : * Description technique * Objectifs recherchés * Coût estimé (hors remplacement complet d’installation) * Analyse commentée * Impacts réglementaires ou environnementaux   📌 Il est rappelé que le marché ne prévoit pas le remplacement complet d’une installation. Ces propositions doivent impérativement respecter le périmètre des prestations définies au CCP.  📌 Le Représentant de l’Acheteur demeure libre de valider, prioriser ou écarter les propositions transmises. |

# Clause sociale (Article 18.1 du CCP)

|  |
| --- |
| **Le candidat / futur titulaire :**   * Déclare avoir pris connaissance de la clause d’exécution sociale stipulée à l’article 18.1 du CCP et s’engage à mettre en œuvre, au minimum, l’une des deux actions sociales mentionnées dans le même article, visant à favoriser l’accès à l’emploi des personnes en parcours d’insertion professionnelle rencontrant des difficultés particulières. * S’engage, pendant la phase d’exécution du marché, à fournir, à la demande du facilitateur, tous les justificatifs nécessaires relatifs à la mise en œuvre de l’action. |

*Légende :*

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Point ne faisant pas partie des critères de notation* |
|  | *Point obligatoire (Rappel : dans le cas où les renseignements ne sont pas fournis, le candidat se verra attribuer la note la plus faible, pour chaque point non renseigné).* |

à , Le

La société :

Représentée par,

M. / Mme

En qualité de