

**ACCORD-CADRE MONO-ATTRIBUTAIRE RELATIF À LA MAINTENANCE
PRÉVENTIVE ET CORRECTIVE
DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE, VENTILATION, CLIMATISATION
POUR LE COMPTE DE L'INSTITUT DES HAUTES ETUDES DE L'ÉDUCATION
ET DE LA FORMATION (IH2EF)**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Procédure n° IH2EF-2025-04-CVC

SOMMAIRE

Table des matières

ACCORD-CADRE MONO-ATTRIBUTAIRE RELATIF À LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE ET CORRECTIVE	1
ARTICLE 1 - DÉFINITIONS DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 2 - PROGRAMME DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE.....	4
ARTICLE 3 - ORGANISATION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 4 - MAINTENANCE DES INSTALLATIONS	5
4.1 Prestations dues dans le cadre de la prestation forfaitaire annuelle (dont devis).....	5
4.2 Prestations dues par le titulaire dans le cadre des prestations hors forfait.....	6
4.3 Dérogation à l'exclusivité du titulaire.....	6
ARTICLE 5 - QUALIFICATION DU PERSONNEL EXÉCUTANT	7
5.1 Technicien responsable du site	7
5.2 Agent technique de maintenance	7
ARTICLE 6 - MODALITÉS D'EXÉCUTION.....	8
6.1 Inventaire de départ - Prise en charge.....	8
6.2 Moyens mis à disposition	9
6.4 Astreintes.....	10
6.5 Horaires de maintenance.....	11
6.6 Dépannages urgents - Réparation définitive	12
ARTICLE 7 - CONSOMMABLES DE MAINTENANCE / INGRÉDIENTS	12
7.1 Maintenance préventive.....	12
7.2 Maintenance corrective.....	12
ARTICLE 8 - OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT.....	12
ARTICLE 9 - ASSISTANCE ET PARTICIPATION AUX RÉUNIONS	13
ARTICLE 10 - GESTION DE LA MAINTENANCE	14
10.1 Classeur de maintenance.....	14
10.2 Rapport d'intervention	14
10.3 Rapport annuel	15
ARTICLE 11 - PROGRAMMATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE.....	16
11.1 Maintenance préventive.....	16
11.2 Maintenance corrective.....	17
ARTICLE 12 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	17
12.1 Plan de prévention	17
12.2 Clause environnementale.....	17
12.3 Outillage	18
12.4- Logiciels de mesures.....	18
12.5- Documentation.....	19

12.6- Nettoyage.....	19
ANNEXES.....	20

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS DES PRESTATIONS

Le présent marché est réparti en une prestation de base obligatoire, composée de :

- **une prestation annuelle principale de maintenance préventive**, exécutée par l'émission de bons de commande

Dans le cadre de la prestation annuelle principale, pour respecter la législation en vigueur relative au type de bâtiment concerné (ERP, IGH...) et de matériel, le titulaire mainteneur assurera un nombre suffisant de visites périodiques réglementaires pendant toute la période d'exécution du bon de commande annuel, sur les équipements et bâtiments dont il assure la maintenance.

- **une prestation occasionnelle de maintenance corrective**, attribuée par une émission d'un ou plusieurs bons de commande à la survenance du besoin, si ces prestations ne sont pas déjà prises en compte au titre de l'unité d'œuvre commandée.

ARTICLE 2 - PROGRAMME DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Le programme de maintenance préventive est défini en annexe 1 (Gamme de maintenance) du présent CCTP, sous réserves de spécifications complémentaires mentionnées dans les articles du présent CCTP. A défaut de précisions (ou imprécisions) sur les prestations à réaliser, les gammes standards « constructeurs » sont à appliquer.

Cette liste d'interventions n'est pas exhaustive et il appartient au titulaire de vérifier et / ou compléter cette liste s'il le juge nécessaire.

La fréquence est variable suivant les équipements.

En cours d'année, il peut être nécessaire de réexaminer le programme initial au vu des conditions réelles d'utilisation, observations, incidents, contrôles et mesures de performance.

Le titulaire doit participer à l'enrichissement du programme de maintenance préventive, de façon à trouver le meilleur compromis entre ce coût de maintenance, l'efficacité au regard des interventions de maintenance corrective et l'importance de la gêne effective causée aux usagers.

ARTICLE 3 - ORGANISATION DES PRESTATIONS

Les unités d'œuvre, plages et délais d'intervention / dépannage, délais maximums d'indisponibilité sont décrits au CCAP. Les interventions de maintenance devront être réalisées aux horaires d'ouverture du bâtiment, définis lors du lancement de marché.

Pour la maintenance préventive, le titulaire est tenu d'informer des dates et heures de visite par courriel.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

L'ensemble des opérations est placé sous l'autorité du représentant du pouvoir adjudicateur, signataire du marché.

De son côté, le titulaire doit désigner un correspondant du service bénéficiaire.

Le titulaire est tenu de fournir à chaque gestionnaire de site un planning d'intervention de maintenance préventive.

ARTICLE 4 - MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

Dans le cadre de la maintenance préventive, le titulaire doit l'ensemble des prestations de maintenance, y compris toutes les sujétions d'exécution, de contrôle d'exécution et la fourniture des pièces à concurrence du montant de la franchise prévue au forfait commandé.

Le titulaire doit assurer les opérations de maintenance des installations selon la réglementation et les normes en vigueur, comprenant notamment l'arrêté du 15/09/2009 et les décrets n° 2009-248 et 2009-249 du 09/06/2009.

4.1 Prestations dues dans le cadre de la prestation forfaitaire annuelle (dont devis)

4.1.1 Étendue des prestations

Dans le cadre du forfait commandé pour les équipements mentionnés au recensement, les prestations attendues sont les suivantes :

- l'audit d'entrée pour prise en charge des installations et l'inventaire exhaustif ;
- les prestations de maintenance préventive selon la gamme de maintenance (annexe 1 au CCTP) ;
- une astreinte selon les dispositions prévues ;
- les actions concourant à exécuter les opérations prévues dans le cadre des franchises d'intervention, notamment la mise en œuvre de mesures conservatoires pour assurer la sécurité des personnes et des biens, la remise en service en mode normal ou, à défaut, en mode dégradé et l'information correspondante du responsable de site. Le forfait d'intervention s'entend hors taxes, par intervention et par équipement, frais de déplacement, main d'œuvre, pose et fourniture de pièces compris, rabais déduit.
- l'édition de devis de maintenance corrective, sous 72 heures maximum à réception de la demande du service bénéficiaire ou après constatation d'une défaillance par le titulaire ;
- les prestations sous-traitées sur le site (aux fabricants de matériels, sous-traitants ou sociétés spécialisées) ;
- la réalisation des visites périodiques annuelles et contrôles annuels réglementaires, selon la fréquence, le type d'équipement concerné et la catégorie du bâtiment (main d'œuvre et déplacement compris),
- l'application du devoir de conseil et d'accompagnement du maître d'ouvrage, tel que défini au présent contrat,
- la prise en compte des demandes d'interventions correctives dans les conditions prévues à l'unité d'œuvre commandée,
- la prise en charge par le mainteneur dans son forfait de prestations, à titre de franchise d'intervention, de toutes actions correctives au sens des normes AFNOR NF EN 13306 et NF X 60-000, pouvant survenir pendant la durée d'exécution du bon de commande annuel préventif, dont le montant par intervention et par équipement n'excède pas la franchise d'intervention de l'unité d'œuvre commandée,
- la fourniture des consommables de maintenance et ingrédients,
- la mise en route et l'arrêt des installations de chauffage et rafraîchissement ;
- si l'exploitation des installations est commandée :
 - les relevés des compteurs (eau, électricité, gaz, énergie) ;
 - le suivi des consommations.

4.1.2 Mise en marche / mise à l'arrêt des installations

A réception de la demande d'un service, le titulaire doit avoir réalisé la « bascule » de fonctionnement (mise en marche / mise à l'arrêt) dans un délai de 3 jour ouvré. Aucune autre prestation sur cette installation ne peut être exigée lors de cette intervention destinée à la seule mise en service / hors service de l'installation :

- dans un délai court ;
- ne correspondant pas au signalement d'une panne.

NOTAS IMPORTANTES

1 - Quel que soit le forfait commandé, la mise en marche et l'arrêt des installations sont compris.

2 - La mention des conditions générales de vente (CGV) figurant habituellement sur les devis du titulaire est interdite, les clauses du présent accord-cadre étant seules applicables.

L'administration pourra demander une nouvelle édition du devis sans les CGV ; elle ne sera pas responsable en cas retard de paiement consécutif à un blocage du payeur, dû à la contradiction des clauses de l'accord-cadre et des CGV du titulaire.

4.2 Prestations dues par le titulaire dans le cadre des prestations hors forfait

Le titulaire doit la maintenance corrective lors d'une panne ou d'un désordre.

Cette maintenance a pour objectif de remettre l'équipement ou l'installation concernée dans l'état dans lequel il peut accomplir sa fonction de façon fiable et en toute sécurité, sans compromettre la sécurité ou l'accessibilité des personnes et/ou la bonne conservation des installations et des biens.

Le titulaire doit intervenir en respectant les délais d'intervention prévus au titre du forfait commandé.

Les prestations de maintenance corrective ne doivent pas être effectuées en même temps que les interventions pour effectuer la visite de maintenance préventive.

La maintenance corrective est réalisée sur proposition du titulaire suite à une dégradation ou une panne. En dehors du périmètre couvert par le forfait d'intervention (par équipement et par action), elle donne lieu à l'établissement d'un devis. S'il est accepté par le responsable de site, l'intervention fait l'objet d'une programmation établie par le titulaire en liaison avec le responsable de site.

Tout devis de maintenance corrective doit clairement mentionner les références du marché, et les conditions générales habituelles de l'entreprise ne doivent en aucun cas figurer sur ces devis.

Les interventions urgentes sont effectuées à la demande ou après accord du responsable du site.

Sans restriction, le titulaire doit la mise en œuvre de mesures conservatoires pour assurer la sécurité des personnes et des biens, la remise en service en mode normal ou, à défaut, en mode dégradé et l'information correspondante du responsable de site.

4.3 Dérogation à l'exclusivité du titulaire

Pour les prestations de maintenance corrective, le titulaire peut être mis en concurrence :

- lorsque le délai de remise de devis est dépassé ;
- lorsque le montant d'un devis correctif est très élevé, ou semble peu ou pas justifié, ou est proche du prix d'un équipement complet,
- n'est pas en concordance avec les lignes des BPU,
- pour des prestations non prévues aux BPU.

Sous ces conditions, et sur la base du descriptif précis des prestations demandées au titulaire et reprises dans son devis, les services peuvent solliciter deux autres devis.

Après analyse, si le devis du titulaire reste plus élevé, ils devront se rapprocher de lui pour demander

une justification des écarts assortie ou non d'une contre-proposition. En cas de non-réponse ou à défaut d'amélioration de la proposition l'IH2EF pourra contracter avec la société mieux disante. Dans ce cas, le titulaire sera informé des raisons, et devra néanmoins participer aux opérations de réception pour la maintenance ultérieure.

D'autre part, si le titulaire a été mis en pénalité pour dépassement de délai avec annulation de son bon de commande, les prestations pourront être commandées à un tiers au contrat (CCAP art. 16.3).

ARTICLE 5 - QUALIFICATION DU PERSONNEL EXÉCUTANT

Le profil type souhaité du personnel en charge de l'exécution du marché pour le compte du titulaire est le suivant.

5.1 Technicien responsable du site

Profil : technicien supérieur avec expérience dans la filière "Maintenance - Mise au point - Contrôle - Essai".

Il assure :

- le suivi administratif du marché (devis, ordre de service, facturation, consommation financière...),
- la prise en charge des installations,
- la responsabilité technique des installations et des interventions dans le cadre du présent marché,
- l'encadrement des personnels intervenants sur le site 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 technique de bâtiment.

Il dispose de :

- 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 possède :

- 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, si nécessaire avec l'appui des divers services de sa société, toutes solutions d'amélioration du fonctionnement des installations.
-

5.2 Agent technique de maintenance

Profil : agent technique qualifié.

Il remplace le technicien responsable des sites pendant ses absences.

Il doit être à même d'assurer toutes les tâches du responsable de sites mis à part les tâches purement administratives et d'organisation à moyen terme. De fait, il doit organiser les prestations pendant l'absence du technicien responsable du site. Il maîtrise parfaitement les techniques mises en œuvre sur le site pour remédier à tout défaut de fonctionnement, et assurer ou faire assurer les prestations de maintenance de haute technicité.

Il assure sous directives d'ordre général toutes les tâches de maintenance (contrôles, réglages, modifications, améliorations des installations...).

Il est apte à dialoguer avec l'ensemble des partenaires du site (service maintenance du site, utilisateurs des locaux, autres prestataires de service sur le site).

Il utilise l'outil bureautique et est en mesure d'utiliser les dispositifs de gestion et de régulation des installations en place.

Il possède les habilitations électriques à jour et correspondant aux travaux à réaliser.

ARTICLE 6 - MODALITÉS D'EXÉCUTION

6.1 Inventaire de départ - Prise en charge

L'inventaire de départ du matériel relevant du présent marché fait l'objet d'un recensement indicatif, joint en annexe 2 au CCTP. Seuls sont listés les principaux équipements mais le titulaire doit prendre en compte, dans les prestations à réaliser, l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement (cf. définition « équipement » à l'art. 2).

NOTA IMPORTANT

A compter de la signature du marché, le titulaire dispose d'un délai de 6 semaines pour actualiser l'inventaire des équipements / installations. Il doit notamment :

- **ajuster le recensement du matériel, avec la liste exhaustive vérifiée et actualisée des équipements présents sur ce site (type des matériels, marque, nombre, caractéristiques techniques),**
- **préparer le planning prévisionnel des visites de maintenance préventive, en liaison avec le service.**

D'autre part, le titulaire dispose à nouveau d'un délai de 6 semaines à compter de la réception du bon de commande pour finaliser et transmettre le procès-verbal de prise en charge :

- **détaillant l'état des matériels et équipements du site,**
- **faisant mention des obsolescences et vétustés constatées,**
- **donnant l'estimation financière de chaque opération préconisée (remplacement d'équipement, rénovation...), avec un ordre de priorité indicatif (à réaliser dans l'année, à prévoir sous 24 mois, à envisager dans les 4 ans...).**

Le titulaire peut proposer de réaliser simultanément la première visite préventive et l'audit de prise en charge. Le service reste libre d'accepter ou non cette simultanéité.

Le procès-verbal de prise en charge, dressé de façon contradictoire en présence du responsable de site ou de son représentant, indique la date, les noms et qualité des participants à la visite de prise en charge.

Avec l'inventaire actualisé des équipements, il est signé des deux parties puis remis à chaque responsable de site. Il doit être intégré au classeur papier ou numérique de maintenance.

Connaissance des lieux et des installations :

Suite à cet inventaire exhaustif de départ validé par l'administration, ou à défaut de réalisation de cette prise en charge dans le délai imparti signalant les équipements en panne ou hors service, le titulaire ne pourra pas arguer d'erreurs ou d'omissions au présent marché, ni de l'état des équipements et installations pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le présent marché.

Tout le personnel intervenant devra avoir connaissance des installations et équipements présents.

6.2 Moyens mis à disposition

En l'absence de local, le technicien responsable de site indiquera les sanitaires et/ou vestiaires accessibles aux personnels intervenants.

Documentation

Dans les locaux du service bénéficiaire, s'ils sont disponibles, le titulaire a accès aux dossiers des ouvrages exécutés (DOE) et plans concernant les équipements techniques objets du présent marché.

Informations complémentaires

Lors de ses interventions, le titulaire peut, s'il le souhaite et dans la mesure du possible, être accompagné par le responsable de la cellule maintenance et sécurité de l'IH2EF, pour obtenir les explications et renseignements dont il aurait besoin.

6.3 Exploitation des installations

NOTA IMPORTANT

Les opérations de maintenance et les fréquences précisées dans l'annexe 1 « Gamme de maintenance » constituent les actions à exécuter par le titulaire, dans le cadre de la maintenance simple ou de celle avec exploitation.

Sur acceptation préalable du maître d'ouvrage, elles peuvent parfois être adaptées en fonction de l'importance et de la complexité des installations, pour tenir compte des modalités de fonctionnement, de la typologie du site et des impératifs de service des utilisateurs.

6.3.1 Cas général

Le titulaire doit surveiller et contrôler les installations par des inspections périodiques, et prévenir ainsi tout incident, panne ou dérèglement, pour en assurer la continuité de service et la permanence du bon fonctionnement.

Le titulaire doit conduire et piloter les installations, avec un objectif permanent d'optimisation et d'économie d'énergie, en fonction des objectifs et des contraintes liées au site ;

Le personnel du titulaire sera compétent pour utiliser les outils d'aide à l'exploitation, établir les premiers éléments de diagnostic, rétablir le fonctionnement normal des installations en cas de défauts mineurs et, si besoin, faire intervenir du personnel spécialisé.

L'exploitation des installations comporte notamment :

- le maintien d'une température confortable dans les locaux, dans la limite des moyens mis à disposition du titulaire ;
- l'analyse des dérives et la correction des paramètres de fonctionnement des installations, avec tenue à jour des documents nécessaires ;

- la mise en route et l'arrêt des installations, sur sollicitation du responsable (au minimum 2 interventions par an, et 4 si présence de climatisation) ;
- le relevé des compteurs d'énergie ou de fluides présents sur le site ;
- le pilotage des installations via les moyens automatiques (supervision, GTB...) et/ou manuels à sa disposition ;
- la mise en œuvre des mesures conservatoires pour assurer la sécurité des biens, des personnes et la sauvegarde des installations en cas d'incidents ;
- la livraison, fourniture, complément, changement, réglage approprié des consommables de maintenance et ingrédients nécessaires au bon fonctionnement des installations ;
- la recherche du fonctionnement optimal des équipements, tant au point de vue des consommations que de l'usure des matériels.

6.3.2 Production d'ECS

En application de l'arrêté du 23 juin 1978 modifié le 30 novembre 2005, le titulaire maintiendra en permanence la température de l'eau à une valeur contractuelle de 60°C au départ des installations de production d'ECS, et une température de 55°C en tout endroit de la boucle ECS (si boucle existante). Pour combattre la légionellose et compte tenu de la diversité des matériaux des réseaux ECS, ces températures devront être respectées scrupuleusement.

Si nécessaire, des chocs thermiques (ou chimiques) pourront être réalisés. L'attention du titulaire est attirée sur l'occupation très variable de certains bâtiments (ou zones de bâtiments), et l'obligation :

- de prévenir les occupants par affichage, si ce procédé est mis en œuvre,
- d'agir en liaison avec l'occupant et le service.

Pour cette dernière contrainte, le titulaire est fondé à formuler toute observation ou demande de travaux qui pourrait s'avérer nécessaire pour y parvenir.

La fourniture de l'eau chaude sanitaire est assurée toute l'année. Toutefois, si le titulaire doit interrompre cette fourniture pour travaux annuels d'entretien, il devra en aviser responsable de la cellule maintenance et sécurité 1 mois avant chaque période envisagée d'interruption et désinfection du réseau. Il devra également obtenir l'accord préalable responsable de la cellule maintenance et sécurité pour réaliser les travaux pendant la période retenue.

Dans le cadre de la lutte contre la légionellose, les obligations suivantes sont rappelées au titulaire :

- vérifier mensuellement les températures de départ sur la distribution et les températures de bouclage ;
- effectuer une chasse hebdomadaire sur les ballons de stockage pour les installations équipées ;
- réaliser annuellement les opérations de désinfection des producteurs d'ECS de tous types.

Les opérations nécessaires de désinfection des producteurs d'ECS seront réalisées selon le planning établi lors de la remise (avec explications) du rapport annuel. L'attestation d'exécution sera jointe à ce rapport.

6.4 Astreintes

Le titulaire doit mettre en place un service d'astreinte pérenne lui permettant, sur appel du service bénéficiaire, de respecter les délais maximums d'interventions et de rétablissement. Ce service d'astreinte est chargé d'assurer le suivi des demandes d'intervention, en enregistrant l'heure précise de la demande et les coordonnées exactes du service bénéficiaire.

Ces informations devront figurer dans le rapport d'intervention.

Le technicien en charge de l'intervention doit confirmer son heure d'arrivée au responsable ou à un agent de la cellule maintenance et sécurité. Cet appel déclenche le

déplacement d'un technicien qualifié.

Le début d'intervention compte lorsque le technicien informe le responsable de site de son arrivée, et est en mesure de mettre en œuvre les mesures conservatoires.

Ce technicien doit être capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer si possible ou remettre en marche dégradée les installations, et prendre les mesures conservatoires.

Le service d'astreinte proposé dépend du forfait commandé, identifié sur le bon de commande annuel.

Prestations de maintenance en fonction du poste et de l'UO retenus:

Le détail de ces prestations est décrit à l'article 11.2 du CCAP.

NOTA IMPORTANT

Le marché est à obligation de résultat.

Compte-tenu de son obligation de résultat pour réaliser une action palliative efficiente dans les délais contractuels, le mainteneur fait son affaire des délais de réparation et d'exécution selon le forfait commandé (poste et n° d'UO).

Dans le cadre des interventions correctives au sens des normes AFNOR NF EN 13306 et NF X 60-000, le titulaire doit réaliser les actions palliatives suffisantes dans les délais contractuels, pour permettre à l'équipement d'accomplir provisoirement tout ou partie de ses fonctions, et mettre un terme au désordre. La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants, libérant le titulaire de son obligation de résultat.

6.5 Horaires de maintenance

6.5.1 Maintenance préventive

Dans le cadre du planning d'intervention réalisé par le mainteneur, notamment pour couvrir les opérations programmées telles que définies dans la gamme de maintenance, il devra tenir compte des impératifs de fonctionnement du bâtiment en termes d'horaire.

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 la cellule maintenance et sécurité autant que de besoin.

Dans le cas contraire, et sauf stipulation contraire du responsable de la cellule maintenance et sécurité, elles seront effectuées en dehors de ces heures. Le titulaire devra obtenir l'autorisation préalable d'intervention de la part du responsable de la cellule maintenance et sécurité.

6.5.2 Maintenance corrective

Les horaires d'interventions correctives devront être compatibles avec la criticité de la panne, les dispositions de jours et d'horaires d'interventions prévues aux unités d'œuvres pour les sites concernés.

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.

En dehors des heures de présence du responsable de la cellule maintenance et sécurité ou de son représentant, le titulaire n'effectue de sa propre initiative que les premiers travaux de sauvegarde,

à titre de mise en place de mesures conservatoires en tant qu'action corrective palliative dans le cadre de son obligation de résultat.

Le non-respect des délais, la non mise en place d'actions palliatives prioritaires pour mettre fin aux désordres constatés peut entraîner l'application des pénalités prévues au contrat.

Dès l'arrivée du responsable de la cellule maintenance et sécurité, le titulaire l'informe des mesures prises et soumet à son visa le contenu de l'intervention de maintenance corrective curative qui permettra la réparation complète de l'équipement.

Les prestations de maintenance corrective ne doivent pas être effectuées en même temps que les interventions pour effectuer la visite de maintenance préventive.

6.6 Dépannages urgents - Réparation définitive

La réparation définitive doit être organisée de manière à occasionner le moins de gêne possible pour les utilisateurs.

Le titulaire est informé par le responsable de la cellule maintenance et sécurité des périodes durant lesquelles cette réparation peut être exécutée.

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

ARTICLE 7 - CONSOMMABLES DE MAINTENANCE / INGRÉDIENTS

Au sens de la norme NF X 60-000, il s'agit des produits ou articles banalisés nécessaires à la maintenance, comme les huiles, graisses, rouleaux de papier pour appareils enregistreurs, quincaillerie, filtres climatiseurs (compris, pour chaque organe, dans la limite du montant de la franchise du forfait commandé, en € HT), fluides frigorigènes (pour les climatiseurs de moins de 2 kg de gaz), sels adoucisseur d'eau, traitement filmogène...

7.1 Maintenance préventive

Sont compris dans le prix forfaitaire remis par les candidats, et dus par le titulaire, sans limitation de prix :

- les consommables de maintenance et ingrédients nécessaires aux actions de maintenance préventive,
- les filtres des équipements de climatisation (cassettes murales ou plafonniers, splits, ventilo-convecteurs...).

sont considérés comme consommables :

- le sel d'adoucisseur, sauf si le forfait commandé est « avec exploitation ». Lorsque le titulaire exploite les installations, il doit la fourniture de sel,
- les filtres de centrale de traitement d'air (CTA).

7.2 Maintenance corrective

Les consommables nécessaires à la maintenance corrective sont compris à hauteur du montant de la franchise associé au forfait commandé. Au-delà de ce forfait, le titulaire doit fournir au service, en même temps que le devis de réparation, le justificatif du coût de ces consommables, déduction faite du rabais contractuel.

ARTICLE 8 - OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT

Le prestataire doit mettre à disposition du responsable de la cellule maintenance et sécurité et du

représentant du pouvoir adjudicateur un outil de suivi du contrat (type GMAO du titulaire ou autre), avec accès personnalisé.

Cet outil ne dispense aucunement de la mise en place, au niveau de chaque installation¹, d'un carnet de maintenance qui doit être renseigné à chaque intervention. La mention peut être sommaire, si elle fait référence à un bon d'intervention dont une copie est intégrée au carnet.

Cet outil doit permettre d'accéder aux informations suivantes :

- planning prévisionnel des interventions préventives,
- calendrier des interventions préventives exécutées, avec rapports succincts,
- suivi des demandes d'intervention sur pannes,
- date et heure de la demande d'intervention,
- objet, date et heure de l'intervention réalisée, causes et solution prodiguée,
- listes des interventions correctives réalisées, avec suivi des devis proposés,
- interventions effectuées sous astreinte,
- facturation,
- indicateurs de suivi de la performance (selon forfait de maintenance commandé).

A défaut de GMAO, cet outil peut être remplacé par une communication via internet, sur la base d'un tableau informatique comportant l'ensemble des items, par site et par action.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, certains services ne pourront pas accéder à cette communication via internet. Le prestataire devra prévoir un moyen « matérialisé » répondant aux mêmes exigences pour le suivi du contrat.

A réception du bon de commande, le titulaire dispose d'un délai de 3 mois pour ouvrir l'usage de cet outil aux services bénéficiaires.

L'absence de mise en place ouvrira droit à l'application des pénalités prévues au contrat.

ARTICLE 9 - ASSISTANCE ET PARTICIPATION AUX RÉUNIONS

Sur la base des dispositions contractuelles relatives au devoir de conseil qui lui incombe, le titulaire est tenu, dans le cadre du prix forfaitaire, d'assister le responsable de la cellule maintenance et sécurité au cours :

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

Le titulaire est tenu d'assister à la réception de nouvelles installations qu'il n'aurait pas réalisées et à leur prise en charge, si lesdites installations doivent être intégrées au marché par avenant.

Le titulaire assiste le responsable de la cellule maintenance et sécurité pour les choix économiques liés à la stratégie de maintenance des équipements et installations qui relèvent de ses interventions. Il doit informer le responsable de la cellule maintenance et sécurité de toute modification des normes et réglementations relatives aux installations objet du marché.

Le titulaire ne peut se prévaloir de l'intervention du personnel du site pour refuser des réparations au titre des garanties contractuelles.

Le titulaire doit participer aux réunions auxquelles il est convoqué par le responsable de la cellule maintenance et sécurité et produire le compte rendu de ces réunions.

Des visites contradictoires, ponctuelles ou par sondage, peuvent être réalisées sur les équipements ou partie d'installations. Les résultats devront être consignés dans le rapport d'activités.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, en application de l'article R111-40 du code de la

construction et de l'habitat, le titulaire s'engage à n'avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance, avec le bénéficiaire ou une entreprise susceptible d'effectuer des contrôles réglementaires, un diagnostic ou un contrôle.

ARTICLE 10 - GESTION DE LA MAINTENANCE

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

10.1 Classeur de maintenance

Au plus tard 10 semaines après la date de réception du bon de commande, le titulaire fournira un classeur de maintenance papier ou numérique comprenant toutes les informations relatives aux équipements du site, et tous les documents relatifs à la gestion de la maintenance décrite ci-après.

Ce classeur devra comprendre :

- **une fiche par équipement** indiquant fonction, localisation, marque, modèle et liste des opérations de maintenance préventive associées (selon la gamme de maintenance contractuelle ou, à défaut de précisions suffisantes dans ce document, selon les préconisations des fabricants). Cette fiche donnera également une appréciation sur l'état de vétusté de l'équipement et, si nécessaire, une proposition de prestations relevant de la maintenance corrective ;
- **un planning d'intervention** reprenant toutes les opérations de maintenance préventive avec la périodicité de réalisation ;
- **une liste de pièces de rechange et/ou produits consommables** (filtres, joints, produits filmogènes...) indispensables pour un an de bon fonctionnement de chaque installation, avec le détail des prix ;
- **le plan de prévention** établi en accord avec le responsable de la cellule maintenance et sécurité ; et, lorsqu'ils auront été produits :
 - **une copie des rapports d'intervention** (dont le contenu est détaillé ci-après) ;
 - **le rapport annuel.**

Ce classeur sera remis au responsable de la cellule maintenance et sécurité et conservé sur site. Il devra rester accessible au titulaire, et être mis à jour à chaque intervention relevant du présent contrat.

10.2 Rapport d'intervention

Dans le cas où une intervention occasionne des prestations de différentes natures, la production d'un unique rapport est souhaitable. Néanmoins, les différents types de prestations (préventive, dépannage ou corrective) devront être clairement identifiés dans le rapport.

10.2.1 Maintenance préventive

Pour chaque équipement soumis à maintenance préventive, le rapport doit détailler la liste des tâches effectuées lors de l'intervention, et préciser :

- la désignation et la localisation de l'équipement,
- le respect par rapport au planning prévisionnel (retard ou avance),
- la semaine envisagée pour la prochaine intervention.

Ce rapport d'intervention doit être adressé au responsable de la cellule maintenance et sécurité aussitôt après l'opération.

10.2.2 Maintenance corrective

- Dépannage

Le rapport d'intervention doit préciser les renseignements suivants :

- heure d'appel du gestionnaire de site et heure de début d'intervention,
- durée d'intervention (nombre d'heures) et qualification du personnel employé,
- diagnostic précis de la panne,
- détail des tâches effectuées sur les équipements, résultat de la prestation : remise en marche en mode normal, dégradé ou prise des mesures conservatoires,
- prestations de maintenance corrective à prévoir,
- observations et relevés éventuels.

Ce rapport d'intervention doit être adressé au responsable de la cellule maintenance et sécurité aussitôt après l'opération.

- Réparation définitive

Le rapport d'intervention doit préciser les renseignements suivants :

- détail des interventions et des tâches effectuées sur les équipements,
- durée d'intervention (nombre d'heures) et qualification du personnel employé,
- détail des fournitures et pièces utilisées,
- observations et relevés éventuels,
- certificat d'intervention, pour les réserves sur rapport suite à contrôle réglementaire.

Ce rapport d'intervention doit être adressé au responsable de la cellule maintenance et sécurité dans un délai d'une semaine maximum après l'intervention.

10.3 Rapport annuel

Le rapport annuel doit reprendre toutes les interventions effectuées dans l'année, pour chaque bâtiment. Il doit mentionner :

- les dates de mise en service / arrêt des installations (chauffage, climatisation),
- le récapitulatif des différentes interventions de l'année et des matériels remplacés,
- la liste des devis proposés et le cumul des devis acceptés,
- les anomalies principales et les faits marquants,
- un rapport précisant les non-conformités éventuelles en rapport avec les dispositions réglementaires ou normatives, et toutes suggestions relatives à l'évolution de la réglementation relative à ces installations,
- un rapport technique sur l'état des matériels,
- une prévision budgétaire de travaux éventuels à effectuer pour les années A+1, A+2 et A+3,
- la mise à jour éventuelle du recensement des installations,
- le suivi de remplacement des filtres des équipements de renouvellement/traitement d'air (cassettes de ventilo-convecteurs, CTA...), l'affichage sur les CTA restant obligatoire,
- le suivi annuel des consommations de fluides et la comparaison avec l'année précédente A-1. A cet effet, ce rapport doit faire apparaître :
 - l'évolution des consommations sur l'année ;
 - la comparaison avec l'année précédente en valeur brute et en valeur corrigée ;
 - l'évolution des paramètres de conduite des installations (température hors occupation, programmation horaire, température de fluides, rendement des équipements de production).
- les courbes et tableaux feront l'objet de commentaires explicitant les points singuliers, les évolutions, en cours d'année et d'une année sur l'autre, puis les pistes d'améliorations ;
- des propositions éventuelles pour améliorer le fonctionnement des installations et réduire les consommations énergétiques,

- le montant moyen du coût de la maintenance corrective, en distinguant les coûts de main d'œuvre et ceux des pièces,
- le nombre d'interventions de maintenance corrective et de déplacement pour les dépannages,
- la durée moyenne d'indisponibilité des matériels (après déclaration de panne),
- le rapport entre les coûts annuels de maintenance préventive et d'actions correctives hors forfait,
- les préconisations de remplacement de certains matériels / équipements visant à maintenir à niveau les installations, notamment lorsque la maintenance desdits équipements devient critique, soit en raison de leur état, ou de difficulté d'approvisionnement en pièces / rechanges du fait de leur ancienneté,
- le taux de pannes répétitives,
- le taux de disponibilité des équipements,
- un indicateur de satisfaction des utilisateurs finaux : qualité relation client, communication, qualité des conseils, suivi administratif (gestion des bons de commande, devis, facturation...).

Ce rapport annuel doit être remis et commenté au responsable de la cellule maintenance et sécurité, au plus tard 4 semaines avant la date anniversaire du contrat. Le 1^{er} rapport est dû après une durée d'exécution du marché d'au moins 12 mois, sous peine d'application de la pénalité contractuelle.

Le titulaire s'engage à :

- établir une synthèse des rapports annuels ;

ARTICLE 11 - PROGRAMMATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Le titulaire est tenu de fournir un planning prévisionnel des opérations de maintenance préventive, dans un délai de 4 semaines à réception du bon de commande. Il doit essayer de concentrer les visites préventives sur les 10 premiers mois de l'année pour que, réalisées avant fin octobre, elles puissent être facturées dans des conditions favorables en fin d'année.

Ce planning prévoit la réalisation des prestations sur des créneaux en numéro de semaines. Deux semaines (soit 10 jours ouvrés) avant une intervention prévue en semaine n° X, il appartient au titulaire d'affiner la date au service bénéficiaire.

La veille de l'intervention, une confirmation du titulaire est demandée, notamment pour faciliter le contrôle d'accès.

La semaine au cours de laquelle l'intervention est envisagée peut être avancée ou repoussée, à la demande :

- du responsable de la cellule maintenance et sécurité, si une activité du site ne permet pas l'intervention du titulaire ; sauf cas de force majeure, le titulaire doit être informé avec un préavis minimum de 5 jours ouvrés ;
- du titulaire, qui doit en justifier la raison. Un éventuel report ne doit en aucun cas conduire à un dépassement de périodicité de visite, si elle correspond à une obligation réglementaire.

11.1 Maintenance préventive

Les interventions de maintenance préventive doivent être exécutées conformément au programme de maintenance préventive. A défaut, les pénalités contractuelles sont applicables.

Lorsqu'une intervention n'a pu être exécutée à la date prévue (du fait du titulaire) pour une raison justifiée et valable, le responsable de la cellule maintenance et sécurité fixe une nouvelle date d'exécution.

Si cette date reportée n'est pas respectée, les pénalités contractuelles sont applicables.

11.2 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.

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 la cellule maintenance et sécurité, qui lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement, fera appel au titulaire du marché, par téléphone avec confirmation éventuelle par télécopie ou par messagerie électronique.

Les interventions de maintenance corrective autres que les mesures conservatoires et les dépannages seront programmées en fonction de l'urgence.

Ces prestations entrent dans le cadre de la maintenance sur bons de commande. Elles sont rémunérées sur la base des prix fixés dans les annexes à l'acte d'engagement. Toutefois, elles font l'objet d'un devis détaillé (temps prévu, main d'œuvre, fournitures), soumis à l'accord préalable du responsable de la cellule maintenance et sécurité.

Le devis doit mentionner l'ensemble des actions, pièces et ingrédients, y compris pour ceux relevant de la franchise.

Un devis concernant une prestation de maintenance corrective doit être édité sous 72 heures, suite à l'intervention de dépannage ou à la demande écrite du responsable de site.

Le délai de réalisation des prestations de maintenance corrective doit être indiqué dans le devis ; il ne peut excéder 30 jours à compter de l'acceptation du devis.

Toute intervention non concluante peut donner lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 16 du CCAP.

ARTICLE 12 - DISPOSITIONS DIVERSES

12.1 Plan de prévention

Le titulaire doit fournir à chaque responsable de la cellule maintenance et sécurité tous les renseignements nécessaires à l'élaboration du plan de prévention, conformément aux prescriptions du décret n° 92-158 du 20/02/1992 et de la circulaire DRT n° 96- 5 du 10/04/1996.

Pour prévenir tout risque d'accident, le personnel habilité de l'entreprise titulaire s'engage à fournir toutes les informations et consignes utiles à tous les salariés de ladite entreprise (et éventuellement ses co-traitants et sous- traitants) amenés à intervenir sur le site.

12.2 Clause environnementale

Dans une volonté de protection de l'environnement, le pouvoir adjudicateur fait application des articles L 2112-2 à L 2112-4 du CCP, en prévoyant des conditions d'exécution des prestations comportant à minima les éléments à caractère environnemental détaillés ci-après.

Pour tout remplacement d'équipement défectueux ou hors d'usage, le titulaire s'engage :

- à récupérer ou réutiliser les emballages utilisés ;
- à collecter le matériel remplacé et en assurer le recyclage.
- utiliser des méthodes permettant de maîtriser les éléments susceptibles de porter atteinte à l'environnement, notamment en gérant les déchets produits (fluides frigorigènes, huiles, batteries, DEEE...), les émissions de poussières, fumées, émanations de produits polluants, bruit, impacts sur la faune et la flore, pollution des eaux superficielles et souterraines ;
- réaliser des prestations correspondant à des objectifs de développement durable et de diminution de rejets de CO2, notamment en recyclant les consommables et en faisant former ses salariés aux exigences environnementales ;
- préciser dans son offre le processus de récupération et de recyclage des matériels et emballages.

12.3 Outillage

Cadre général

Le titulaire fait son affaire de tout l'outillage nécessaire à l'exécution des prestations attendues dans le cadre du présent accord-cadre et les met en place à ses frais.

La liste des matériels et outillages éventuellement entreposés dans le bâtiment sera soumise à l'accord du responsable de la cellule maintenance et sécurité, le titulaire en demeure responsable.

D'une manière générale, on entend par outillage :

- les équipements de manutention ;
- les échelles, échafaudages, plates-formes élévatrices, platelages, nacelles ;
- les protections ;
- les véhicules ;
- les tenues de travail ;
- les équipements de radio, téléphonie et informatiques de ses personnels.
- les outils nécessaires à la programmation des automates, régulateurs et systèmes de programmation des équipements de contrôles et de comptage asservis aux installations maintenues.

Dans sa mission de conseil, il peut lui être demandé de mettre à disposition du bénéficiaire sans les employer, les matériels nécessaires pour accéder aux équipements soutenus, lors des opérations de contrôles réglementaires périodiques diligentés par les services bénéficiaires.

Appareils de mesure

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

12.4- Logiciels de mesures

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

La prestation s'étend aux mises à jour horaires, anti-virus, dépannages, modifications à la demande du responsable de site. Le titulaire aura au préalable réalisé un relevé exhaustif du matériel de régulation et ne pourra se prévaloir d'un oubli à ce niveau pour facturer des prestations

supplémentaires.

12.5- Documentation

Le titulaire a accès, dans les locaux de l'IH2EF, aux dossiers des ouvrages exécutés (DOE), aux plans concernant les équipements techniques objets du présent marché, s'ils sont disponibles.

Information :

Lors de ses interventions, le titulaire peut, à la demande du responsable de la cellule maintenance et sécurité et dans la mesure du possible, être accompagné par ce dernier, pour lui fournir toutes explications et renseignements dont il aurait besoin.

12.6- Nettoyage

Le titulaire maintiendra en parfait état de propreté les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance ainsi que les locaux mis à la disposition de ses personnels.

Le titulaire a l'obligation contractuelle d'évacuer et recycler l'ensemble des déchets produits. Ceci concerne les accessoires, dispositifs de nettoyage, graisses, huiles, têtes de détection et batteries, ainsi que les emballages.

ANNEXES

ANNEXE 1 : gamme de maintenance.

ANNEXE 2 : équipements concernés.