



**RÉGION ACADÉMIQUE
PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction Régionale Académique
des Achats de l'Etat
(DRAAE)**

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

-

**MAINTENANCE DES PORTES, PORTAILS, RIDEAUX MÉTALLIQUES ET
AUTRES DISPOSITIFS D'OUVERTURES AUTOMATIQUES, SEMI-
AUTOMATIQUES ET MOTORISÉS POUR LA RÉGION ACADÉMIQUE
PACA**

Version 1.0, juin 2026

La procédure de consultation utilisée est la suivante :
Marché à procédure adaptée en application des articles
L2123-1, R2123-1, R2123-4 et R.2123-5 du Code de la Commande Publique

PERSONNE PUBLIQUE :

**M. LE RECTEUR DE LA RÉGION ACADÉMIQUE PACA
RECTORAT DE L'ACADÉMIE D'AIX MARSEILLE
PLACE LUCIEN PAYE
13621 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 1**

Sommaire

OBJET DU DOCUMENT.....	3
DEFINITIONS	3
ARTICLE I - OBJET ET PERIMETRE DU MARCHE	3
Objet 3	
I.1 Périmètre :.....	3
I.2 Niveaux de maintenance :.....	4
I.3 Exclusions :	4
ARTICLE II - CONTENU DES PRESTATIONS	4
II.1 Spécifications techniques environnementales :.....	4
II.1.1 Eco label et autres signes distinctifs de la qualité environnementale :.....	4
II.1.2 Economie circulaire : produits issus du réemploi/réutilisation, contenant des matières recyclées :.....	4
II.2 Maintenance préventive et palliative :	5
II.3 Maintenance corrective :	5
II.4 Outillage :	6
II.5 Nettoyage :	6
II.6 Mise en conformité suite à contrôle règlementaire :	6
ARTICLE III - DELAIS.....	6
III.1 Délais maximums d'intervention et d'indisponibilité des équipements :	6
III.2 Délai pour établissement des devis :	7
ARTICLE IV - PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS	8
IV.1 En début de marché :	8
IV.2 En cours d'exécution du marché :	8
IV.3 En fin de marché :	8
ARTICLE V - PLAN DE PREVENTION.....	8
ARTICLE VI - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	9
VI.1 Désignation d'un interlocuteur :	9
VI.2 Inventaire contradictoire :	9
VI.3 Planning des interventions relatives à la maintenance préventive :	10
VI.4 Interventions de maintenance corrective :	10
VI.7 Carnet d'entretien :	11
VI.8 Rapports d'intervention :	11
ARTICLE VII - ADJONCTION, REMPLACEMENT OU RETRAIT D'EQUIPEMENT OU DE SITE.....	11
VII.1 Adjonction d'équipement / remplacement/retrait d'équipements :	11
VII.2 Retrait de site ou de bâtiment :	12
VII.3 Ajout de site ou bâtiment :	12
ARTICLE VIII - OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT (GMAO).....	12

OBJET DU DOCUMENT

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) relatif à la réalisation de prestations de maintenance préventive, palliative et corrective des portes, portails, rideaux métalliques et autres dispositifs d'ouverture automatiques ou semi-automatiques pour la région académique Paca.

Il est commun à tous les lots et a pour objectif de décrire les prestations attendues pour satisfaire les besoins, et le cas échéant indique les dispositions techniques envisagées.

DEFINITIONS

Dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous :

- « **L'accord-cadre mono attributaire** » : est le contrat conclu entre un pouvoir adjudicateur et un opérateur économique. Il établit les termes régissant les bons de commandes à passer au cours d'une période donnée.
- **Les bons de commande** : sont les actes par lequel les services bénéficiaires de l'accord cadre formalisent leurs besoins.
- **La « Maintenance » : au sens de la norme NF EN 13306 X 60-319** : « Ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien destiné à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise »
- « **Maintenance préventive** » : maintenance exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien. » (Extrait norme NF EN 13306 X 60-319)
- « **Maintenance palliative** » : (= dépannage) maintenance qui s'attache à la correction de tout incident identifié empêchant l'utilisation d'un bien dans une condition optimale nécessitant une intervention rapide, pour pallier au plus urgent dans le rétablissement du service produit permettant d'en poursuivre l'exploitation ou l'usage, et dans l'attente d'une solution ou d'une correction définitive durable opérées dans le cadre d'une maintenance corrective.
- « **Maintenance corrective** » : Maintenance exécutée après détection d'une panne et destinée à remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise » (Extrait norme NF EN 13306 X 60-319)

ARTICLE I - OBJET ET PERIMETRE DU MARCHE

Objet

Le titulaire s'engage à assurer la maintenance préventive, palliative et corrective de l'ensemble des équipements concernés par le présent accord-cadre, quelle que soit la marque ou le type d'appareil. Il pourra, le cas échéant, faire appel à un sous-traitant.

I.1 Périmètre :

L'inventaire annexé au présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) constitue le périmètre de référence de la consultation et de la DPGF. Il recense pour chaque lot, les services bénéficiaires, les sites, les types d'équipements, les caractéristiques techniques, la marque lorsqu'elle est connue, la localisation et les plages horaires d'intervention.

A l'issue de la notification du marché et suite à la visite des sites, les équipements potentiellement non recensés ou substantiellement modifiés ne sont intégrés qu'en application de l'article VI.2 du présent CCTP et des stipulations de prix correspondantes.

Après notification du marché, toute modification du périmètre (c'est-à-dire ajout, suppression, remplacement d'équipement ou de site...) devra faire l'objet d'un avenant conformément aux dispositions de l'article VII du présent CCTP.

I.2 Niveaux de maintenance :

Pour le présent accord-cadre, le titulaire exécute les opérations de maintenance déterminées par :

- ✓ Les niveaux 1 à 4 de la norme AFNOR NF X60-000 (Avril 2016) ;
- ✓ L'arrêté ministériel du 23 décembre 1993 relatif aux portes et portails automatiques et semi-automatiques ;
- ✓ Les différents règlements en vigueur applicables en France ;
- ✓ Les préconisations des fabricants.

En cas de contradiction, les exigences réglementaires et de sécurité prévalent.

I.3 Exclusions :

Sont exclues du marché les opérations relevant :

- du niveau 5 de maintenance de la norme NF X 60-000 avril 2016 ;
- les mises en conformité des équipements engendrant des opérations complexes relevant du niveau 5 de la norme NF X 60-000 avril 2016 telles que la reconstruction ou remplacement d'équipement.

Sont donc exclues du périmètre du marché les opérations de reconstruction, de renouvellement complet, de rénovation lourde, de modification substantielle de l'ouvrage ou de mise en conformité nécessitant des travaux excédant la maintenance corrective.

ARTICLE II - CONTENU DES PRESTATIONS

II.1 Spécifications techniques environnementales :

II.1.1 Eco label et autres signes distinctifs de la qualité environnementale :

Le titulaire privilégiera des équipements (pièces et consommables) présentant un impact environnemental réduit :

- affichant un écolabel certifié par un organisme ou conformes à la norme NF ENVIRONNEMENT ou équivalent.
- et/ou permettant d'optimiser la consommation énergétique lors de leur utilisation.

D'autre part, le titulaire, en respect des démarches du pouvoir adjudicateur dans ce domaine, doit tenir un rôle de conseil auprès des services bénéficiaires, dans la mise en œuvre de produits et équipements compatibles avec cette approche du développement durable.

II.1.2 Economie circulaire : produits issus du réemploi/réutilisation, contenant des matières recyclées :

Quand cela est possible et à condition qu'ils soient dans un bon état, le titulaire est encouragé à proposer des pièces détachées et/ou équipements d'occasion ou intégrant des matières recyclées. Les produits devront être accompagnés d'une garantie.

II.2 Maintenance préventive et palliative :

La maintenance préventive est la prestation principale, destinée à assurer la maintenance périodique réglementaire au titre de la maintenance préventive et du dépannage des équipements, exécutée par l'émission de bons de commande annuels sur la base du montant forfaitaire annuel mentionné à l'annexe financière DPGF. Ce montant est exprimé pour chaque équipement listé.

La maintenance préventive et palliative (faisant l'objet d'un forfait annuel) inclut le remplacement des consommables, ingrédients ou de toute pièce d'un **montant unitaire inférieur à cinquante euros hors taxe (50 € HT)** en prévention de futurs dysfonctionnements. Aucune facturation supplémentaire ne sera acceptée.

Toutes pièces, consommables ou ingrédients d'un montant supérieur à 50€ HT relèvent de la maintenance corrective et feront l'objet d'un devis préalable.

La fréquence de la maintenance préventive pour tous les équipements est de deux fois par an (soit une fois par semestre). Les opérations minimales attendues sont décrites à l'annexe 2 du CCTP « gamme maintenance ».

La maintenance palliative consistant à dépanner les équipements pour poursuivre son exploitation ou son usage dans l'attente d'une solution ou d'une correction définitive durable opérées dans le cadre d'une maintenance corrective sera réalisée au fur et à mesure des besoins. Le montant forfaitaire annuel de la maintenance préventive inclut également la maintenance palliative. Aucune facturation supplémentaire ne sera acceptée.

II.3 Maintenance corrective :

La maintenance corrective est la prestation secondaire, attribuée par une émission unique ou successive de bons de commande, à la survenance du besoin, destinés à faire exécuter des prestations permettant toutes actions curatives.

Pour toute intervention corrective, un devis devra être établi par le titulaire sur la base de l'annexe Financière (BPU). Pour les pièces détachées (fournitures), les devis devront être accompagnés d'un justificatif de prix identifiables (tels qu'un extrait des tarifs publics ou du catalogue en vigueur permettant de contrôler la remise appliquée).

La maintenance corrective est réalisée sur proposition du titulaire suite à une dégradation ou une panne.

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

La programmation des interventions de maintenance corrective sera faite en fonction de l'urgence :

Définition de l'urgence = site nécessitant une intervention 24/24 OU site dont une installation ne peut être mise en mode dégradé pour cause technique.

La maintenance corrective donne lieu à un devis et l'intervention fait l'objet d'une programmation. Le titulaire recevra du responsable de site toutes instructions quant aux périodes durant lesquelles ces réparations pourront être exécutées.

Pour les sites entrant dans la définition ci-dessus de l'urgence :

Entre le moment où la panne a été constatée et si aucun mode dégradé n'est possible sur une installation « sensible » (c'est-à-dire donnant un accès direct de l'extérieur vers l'intérieur d'un bâtiment) le service concerné peut demander au titulaire de lui proposer et mettre en place des « mesures de sécurité » par exemple fourniture, mise en place de propositions de fermetures provisoires.

La décision finale reviendra au responsable de site en fonction du délai de remise en marche et de la sensibilité des lieux.

Ces dispositions transitoires devront être levées au plus tôt sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues en cas de non-respect des délais de réparation.

Les mesures provisoires nécessaires à la mise en sécurité et au rétablissement du service en cas d'urgence sont exécutées au titre de la maintenance palliative lorsqu'elles relèvent du forfait. Lorsqu'elles nécessitent des fournitures ou prestations valorisables au BPU, le titulaire transmet sans délai un devis et l'exécution est subordonnée à l'émission d'un bon de commande. A défaut de prix applicable au BPU, l'acheteur arrête préalablement la procédure de commande adaptée, sauf urgence absolue dûment justifiée et formalisée.

II.4 Outillage :

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

La liste des matériels et outillages éventuellement entreposés dans les bâtiments sera soumise à l'accord de la personne publique, le titulaire en demeure responsable.

D'une manière générale, on entend par outillage : les équipements de manutention, les échelles, échafaudages, plates-formes élévatrices, platelages, les protections, les véhicules, les tenues de travail, les équipements de radio, téléphonie et informatiques de ses personnels et les outils nécessaires à la programmation des automates, régulateurs et systèmes de programmation des équipements de contrôles et de comptage asservis aux installations maintenues.

II.5 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.

II.6 Mise en conformité suite à contrôle réglementaire :

En cas de non-conformité des prestations exécutées dans le cadre de l'accord-cadre, constatées lors d'une visite de contrôle réglementaire, le titulaire sera mis en demeure d'exécuter ces prestations à ses frais.

Dans le cas où le titulaire aurait préalablement signalé par écrit au service bénéficiaire la non-conformité et que celui-ci aurait expressément refusé de commander les prestations correspondantes, le titulaire ne pourra être tenu responsable.

ARTICLE III - DELAIS

Tout dépassement des délais détaillés dans cet article pourra donner lieu à l'application de pénalités (cf. CCAP article XXIV).

III.1 Délais maximums d'intervention et d'indisponibilité des équipements :

Pour répondre aux exigences du marché en termes de délais maximum d'intervention sur demande, et délais maximums d'indisponibilité des équipements, le titulaire assure la mise en place d'un service d'astreinte pour certains sites identifiés dans l'annexe 1 au CCTP (inventaire des équipements) en dernière colonne « choix d'astreinte » et reportés dans l'annexe financière relative à la maintenance préventive et palliative annuelle (DPGF).

Les plages horaires d'intervention et les délais applicables sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Plage d'intervention / Dépannage	Délai maximum d'intervention après demande (maintenance palliative/dépannage)	Délai maximum de réparation / d'indisponibilité des équipements et de changement des pièces d'usure (Maintenance corrective)
<u>Tous sites</u> : jour ouvrable (du lundi au vendredi) Dans la limite de 08h à 18h	<u>Tous sites</u> : 4H en jour ouvrable à compter de la réception de l'appel, ou demande via l'outil de GMAO ou par voie électronique <u>OU</u> le lendemain de la demande entre 08h et 10h en cas de demande effectuée après 16H00.	<u>Tous sites</u> : Délai maximal de remise en service de 48 heures après la mise en place du mode dégradé. En cas d'urgence, le titulaire exécute immédiatement les mesures palliatives incluses au forfait. Les travaux correctifs complémentaires seront commandés dès que possible à compter de la signature du devis qui fera l'objet d'un bon de commande.
<u>Sites bénéficiant d'une astreinte</u> : tous les jours, 24h sur 24 et 7 jours sur 7	<u>Sites bénéficiant d'une astreinte</u> <u>24h/24-7j/7</u> : sous 4h après appel ou demande via l'outil de GMAO ou par voie électronique	<u>Sites bénéficiant d'une astreinte</u> <u>24h/24 -7j/7</u> : 24 heures après la mise en mode dégradé.

Le délai maximal de remise en service en cas de panne suite au remplacement d'une pièce d'usure doit être de 48h pour tous les sites et 24h pour les sites bénéficiant d'une astreinte 24h/24-7j/7.

Le délai de réparation dans les autres cas doit être au maximum d'un mois. Si ce délai est plus long le titulaire devra motiver ce délai au responsable du site concerné afin d'obtenir son accord. En cas de dépassement de ce délai, l'acheteur se réserve la possibilité de recourir à une solution hors marché, dans le respect des règles applicables.

Le service d'astreinte doit pouvoir assurer le suivi des demandes d'intervention, en enregistrant l'heure précise de la demande d'intervention ainsi que les coordonnées du service bénéficiaire. Ces informations figurent dans le rapport d'intervention. Le technicien en charge de l'intervention confirmera son heure d'arrivée au responsable de site.

Les demandes d'intervention déclenchent 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.

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

III.2 Délai pour établissement des devis :

Les devis concernant les prestations de maintenance corrective sont transmis par courriel sous deux (2) jours ouvrés maximum suite à l'intervention de dépannage ou à une demande écrite du bénéficiaire.

En cas d'urgence le service bénéficiaire peut signer le devis puis transmettre le bon de commande de régularisation dans les plus brefs délais.

Les délais d'intervention des prestations de maintenance corrective seront indiqués dans le devis. Ils ne pourront excéder un mois sauf accord entre les parties.

ARTICLE IV - PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS

IV.1 En début de marché :

Les installations sont prises en charge par le titulaire dès la notification du marché. Il devra réaliser une visite pour dresser un état des lieux détaillé conformément à l'article VI du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

A l'issue de cette visite, le titulaire déclare être parfaitement informé de la configuration des locaux et de la consistance des équipements dont il assure la maintenance. Il est présumé avoir une parfaite connaissance des installations et ne pourra pas arguer d'erreurs ou d'omissions, 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 document.

IV.2 En cours d'exécution du marché :

A la demande de l'acheteur et dans le cas où le présent accord-cadre serait consécutif à l'entretien d'installations neuves ou rénovées suite à des travaux réalisés par une société tierce, le titulaire est tenu d'assister à leur réception et de notifier ses observations ou réserves éventuelles sous 10 jours calendaires par mél à la direction régionale académique des achats à l'adresse ce.draae@region-academique-paca.fr. Passé ce délai, le titulaire ne pourra sous aucun prétexte refuser la prise en charge qui devra être mise en œuvre conformément aux dispositions de l'article VII du présent CCTP.

La participation du titulaire à la réception de tout nouvel équipement ou ayant fait l'objet d'une rénovation ne donnera pas lieu à facturation.

IV.3 En fin de marché :

En fin d'exécution du marché, le titulaire s'engage à laisser les équipements en état normal et opérationnel de bon fonctionnement, d'entretien et de propreté.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des équipements est établi en fin de marché, 3 mois avant la date de fin de l'accord-cadre.

Un tableau de recensement exhaustif des équipements portant sur l'intégralité de tous les lots devra être transmis à la Direction Régionale Académique des Achats de l'Etat en PACA (DRAAE) 6 mois avant la fin de l'accord-cadre par l'ensemble des titulaires et pour tous les lots par courriel à l'adresse : ce.draae@region-academique-paca.fr

Le titulaire assurera la réversibilité des données relatives à l'exécution du présent marché, notamment en permettant l'export selon un format standard de tableur des données relatives à la liste des équipements maintenus et au suivi de la maintenance des installations.

ARTICLE V - PLAN DE PREVENTION

Le titulaire devra fournir à chaque responsable de site, tous les renseignements nécessaires à l'élaboration du plan de prévention conformément aux prescriptions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 et de la circulaire DRT n° 96-5 du 10 avril 1996. Sur demande du service bénéficiaire, il fournira la trame du plan de prévention.

Afin de prévenir tout risque d'accidents, 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 de ses co-traitants et sous-traitants éventuels) devant intervenir sur le site.

Le plan de prévention de chaque site est à établir lors de la prise en charge des équipements.

ARTICLE VI - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations démarrent à compter :

- ✓ De la notification de l'accord-cadre le titulaire prépare la reprise des installations (inventaire). La maintenance préventive (c'est-à-dire la prise en charge des installations) fera l'objet de bon(s) de commande annuel(s) transmis par chaque site/service bénéficiaire concerné prenant effet à la date indiquée dans le bon de commande annuel correspondant ;
- ✓ De la notification des bons de commande de maintenance corrective qui sont émis au fur et à mesure des besoins jusqu'au dernier jour de validité de l'accord cadre sans que leur durée d'exécution ne puisse excéder un mois.

VI.1 Désignation d'un interlocuteur :

Dans les cinq (5) jours suivant la réception du bon de commande annuel, le titulaire désignera un interlocuteur privilégié auprès du service bénéficiaire pour le suivi de l'exécution du marché. Cet interlocuteur devra être doté d'un numéro de téléphone et d'une adresse mail valides.

VI.2 Inventaire contradictoire :

Dès notification du marché, le titulaire de l'accord-cadre dispose d'un délai de six semaines maximums pour se rendre sur le ou les sites concernés afin de fiabiliser les données produites par l'administration, ou prendre en compte les éventuels équipements non présents dans l'inventaire de départ. Il devra contacter au préalable chaque site concerné (cf. annexe 1 au CCTP inventaire des équipements qui précise pour chaque site les coordonnées de l'interlocuteur dédié) afin de programmer cette visite obligatoire qui ne donnera pas lieu à une facturation.

Dans le cadre de cette visite le titulaire :

- Établit l'inventaire précis et exhaustif des installations présentes dans le bâtiment (localisation, fonction, date, marques...) ;
- Réalise un audit du matériel à maintenir indiquant son état de vétusté et les éventuelles alertes
- La personne « responsable de site » est présentée au titulaire ;
- Les horaires d'interventions sont fixés en accord avec le gestionnaire de site ;
- Fournit toutes les informations nécessaires au plan de prévention.
- Recueille les besoins pour la création des comptes utilisateurs pour l'outil de suivi du contrat (cf. article VIII du présent CCTP).

Un procès-verbal détaillé de l'état des lieux et des matériels et équipements sera établi et intégré au classeur de maintenance pour chacun des sites. Il est contradictoire, réalisé en présence du responsable de site et signé par chacune des parties.

Cet état des lieux fera l'objet d'une mise à jour par le titulaire lors de toute modification d'une installation ou d'un équipement.

Dans le cas où l'inventaire fait état d'un écart supérieur à 10 % dans le nombre d'équipements par site à maintenir par rapport à l'annexe financière de l'acte d'engagement (DPGF), le nouveau montant de maintenance préventive du site sera calculé en ajoutant le montant forfaitaire de chaque équipement. Le titulaire devra communiquer à la direction régionale académique des achats par mél à ce.draae@region-academique-paca.fr toutes modifications concernées afin qu'un avenant soit établi et que l'annexe financière DPGF soit actualisée en conséquence.

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la configuration des locaux et de la consistance des équipements dont il assure la maintenance et ne pourra pas arguer d'erreurs ou d'omissions, 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 document.

A l'issue de cette visite et de la confirmation du chiffrage de la maintenance préventive annuelle ou de son réajustement, les services bénéficiaires transmettront le bon de commande annuel.

VI.3 Planning des interventions relatives à la maintenance préventive :

Dans le cadre de la maintenance préventive, dans un délai d'un (1) MOIS à partir de la réception du bon de commande, le titulaire est tenu de fournir au service bénéficiaire un planning des interventions préventives pour l'année et pour chacun des sites concernés pour examen et le cas échéant demandes d'ajustements nécessaires. Le service bénéficiaire dispose d'un délai de 15 jours calendaires pour émettre des observations ou valider le planning proposé.

Le titulaire devra prendre en compte les observations formulées et transmettra dans les meilleurs délais une version actualisée pour validation finale du service bénéficiaire. Après validation, le titulaire intégrera sans délai la version définitive du planning dans la GMAO (cf. article VIII du présent CCTP).

Chaque intervention (dates et heures de visite) doit faire l'objet d'une confirmation écrite au moins huit (8) JOURS à l'avance.

Les interventions de maintenance préventive devront être exécutées conformément au plan de prévention et de son planning. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au contrat 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 par le titulaire, les pénalités prévues seront appliquées. Le planning des interventions préventives pourra être modifié en cours d'année, en fonction des conditions utilisation des équipements ou d'événements spécifiques.

VI.4 Interventions de maintenance corrective :

Les prestations de maintenance corrective doivent être exécutées indépendamment de la programmation des interventions de maintenance préventive.

Une intervention de maintenance corrective peut être déclenchée :

- ❖ Soit par le titulaire de l'accord-cadre, suite à une anomalie de fonctionnement détectée par ses soins ;
- ❖ Soit par le responsable de site, lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement. La demande d'intervention est effectuée prioritairement par déclaration sur la GMAO ou ticket web de la part du service bénéficiaire auprès du titulaire qui doit disposer d'un dispositif d'horodatage permettant d'enregistrer la date et l'heure précises de cette demande d'intervention. En cas d'urgence une demande d'intervention pourra être réalisée par téléphone ou courriel.

Cette demande constitue le point de départ de l'intervention.

Le titulaire informe le responsable du site du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation.

Les interventions sont effectuées en accord avec le responsable de site. En dehors des heures de présence du responsable de site ou de son représentant, le titulaire mettra en place des actions palliatives en attendant la validation du devis. Dans le cas où la mise en service de l'équipement ne peut être réalisée, il appartient au titulaire de mettre en place des actions palliatives afin de mettre fin au désordre constaté (sécurisation du site, affiche installation, ...).

La réparation définitive doit être 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.

Dans le cadre d'une intervention corrective sur devis, les horaires d'interventions doivent être compatibles avec la criticité de la panne et les contraintes du site. Le titulaire devra au préalable contacter le responsable de site afin de programmer conjointement les opérations de maintenance corrective.

VI.7 Carnet d'entretien :

A l'issue de toute intervention de maintenance (préventive, palliative et corrective), le titulaire devra compléter le carnet d'entretien de l'équipement concerné.

VI.8 Rapports d'intervention :

Toute intervention de maintenance (préventive, palliative et corrective) fera l'objet d'un rapport dédié qui devra être transmis au service bénéficiaire concerné sous un délai de trois (3) jours ouvrés par courriel ou mis à disposition sur l'extranet.

Ce document devra à minima détailler les informations suivantes :

- ✓ Site d'intervention ;
- ✓ Date et horaires (de début et de fin) de l'intervention ;
- ✓ type d'intervention (préventive, palliative ou corrective) ;
- ✓ nom et qualité de l'intervenant ;
- ✓ les opérations réalisées ;
- ✓ les anomalies constatées ;
- ✓ l'avis technique suite à l'analyse des résultats de travaux et essais réalisés (diagnostic avec suite à donner) ;
- ✓ le cas échéant des photos.

Tout retard ou absence de ce livrable donnera lieu à l'application de pénalités correspondantes conformément à l'article XXIV du CCAP.

ARTICLE VII - ADJONCTION, REMPLACEMENT OU RETRAIT D'EQUIPEMENT OU DE SITE

Toute modification entraînant un impact sur le présent accord-cadre, telles que les situations suivantes devront faire l'objet d'un avenant établi par la direction des achats de la région académique PACA.

La direction des achats devra impérativement être informée au préalable de ces situations et être également destinataire des chiffrages correspondants par mél à l'adresse ce.draae@region-academque-paca.fr

VII.1 Adjonction d'équipement / remplacement/retrait d'équipements :

Le service bénéficiaire signale par écrit au titulaire du marché toute adjonction d'équipements nouveaux, remplacement ou retrait d'équipements par rapport à l'inventaire de départ. Le titulaire devra dans un délai de trois (3) semaines à compter de la demande du service bénéficiaire, réaliser une visite après avoir pris rendez-vous auprès du responsable de site afin d'effectuer ensemble la prise en charge contradictoire. Il devra mettre à jour de manière précise et exhaustive l'inventaire des installations présentes dans le site concerné.

Les équipements supplémentaires seront chiffrés sur la base d'un montant forfaitaire pour la maintenance préventive et devront faire l'objet d'un avenant établi par la direction des achats de la région académique PACA actant cette modification.

Toute intégration ou remplacement de nouvelle installation tout au long du marché seront facturées au prorata temporis. Les prestations annuelles relatives aux équipements supprimés, sont facturées au prorata temporis du nombre de jours d'appartenance desdits équipements à l'inventaire contractuel.

VII.2 Retrait de site ou de bâtiment :

Dans le cas exceptionnel de fermeture ou de déménagement d'un site de l'administration, la direction des achats de la région académique PACA informe par écrit le titulaire du marché.

Les prestations annuelles relatives aux site ou bâtiment supprimé seront facturées au prorata temporis du nombre de jours de prise en charge des équipements avant fermeture ou déménagement.

VII.3 Ajout de site ou bâtiment :

La direction des achats de la région académique PACA signale par écrit au titulaire tout ajout de site ou de bâtiment qui devra faire l'objet d'un nouveau chiffrage pour la maintenance préventive et palliative sur la base d'un montant forfaitaire. Si besoin une visite préalable pourra être planifiée en accord avec le service bénéficiaire.

Après réception du chiffrage correspondant, un avenant sera établi par la direction des achats de la région académique PACA actant cette modification. Le service bénéficiaire transmettra ensuite le bon de commande correspondant.

Les prestations seront facturées au prorata temporis du nombre de jours à compter de la date de prise en charge des équipements.

ARTICLE VIII - OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT (GMAO)

Le titulaire met à disposition une GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) ou un outil équivalent au plus tard quinze jours calendaires après la notification de l'accord-cadre et avant le début des premières prestations. L'outil assure une authentification individualisée, la gestion des habilitations, l'horodatage, la conservation des tickets et rapports, l'export des données, la sauvegarde, la traçabilité des accès, un niveau de disponibilité adapté et un support en cas d'indisponibilité. Les données traitées pour le compte de l'acheteur sont hébergées et traitées dans les conditions définies par l'annexe RGPD ; elles sont restituées et supprimées à la fin du contrat selon les instructions de l'acheteur.

Cet outil peut être proposé sous la forme d'un site internet dédié proposant notamment les fonctionnalités suivantes :

- Une connexion sécurisée par un identifiant et mot de passe par utilisateur ;
- La gestion des équipements : inventaire actualisé des équipements par site et par service bénéficiaire avec historique des travaux réalisés (un gestionnaire de site devra pouvoir consulter l'ensemble des équipements et des sites relevant de son périmètre) ;
- Planification des interventions de maintenance (préventive et corrective) ;
- Déclaration de panne ou de désordre engendrant une demande d'intervention ;
- Suivi des demandes d'intervention (tickets enregistrés suite aux demandes adressées en ligne, mél ou tél) ;
- La visualisation des commandes en cours avec indication du délai de livraison et/ou d'intervention ;
- Consultation de l'historique des commandes ;
- Consultation et téléchargement des rapports d'intervention ;
- Consultation et téléchargement des factures ;
- Consultation et téléchargement du bilan annuel des interventions.
- Si possible envoi d'une alerte automatique par mél signalant toute mise à disposition de documents (devis, rapport...)

Exemple d'arborescence par lot :

❖ Académie d'Aix-Marseille :

○ Rectorat :

- Site Paye
- site Prieuré
- site Einstein

○ DSDEN 13 :

Les différents sites devront être accessibles par le gestionnaire de site avec son compte utilisateur

- *site Nedelec*
 - *site Cathy Combes*
 - *CIO centre*
- } *idem*

Les modalités pratiques et l'architecture des comptes seront arrêtées après entente entre le titulaire et la direction régionale académique des achats.

Le titulaire devra dispenser à titre non onéreux une formation pour les utilisateurs qui bénéficieront d'un compte.

Il devra également procéder à la modification, création et/ou suppression des comptes utilisateurs formulées au cours de l'exécution du marché par les services bénéficiaires (actualisation des comptes suite à des départs ou arrivées de nouveaux agents, réorganisation...).

La mise à disposition de cet outil ne dispense pas le titulaire de transmettre également des extractions à la demande, notamment dans le cadre des réunions de suivi (cf. CCAP) et de traiter toute demande d'intervention qui aura été réalisée par courriel et/ou téléphone.