PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général
pour les affaires régionales

PFRA Plateforme Régionale des Achats de l'État
NOUVELLE-AQUITAINE

MAINTENANCE PRÉVENTIVE ET CORRECTIVE DES INSTALLATIONS DE SÛRETÉ EN NOUVELLE-AQUITAINE

Contrôle d'accès, détection intrusion, de vidéosurveillance et autres dispositifs annexes

ACCORD-CADRE MONO-ATTRIBUTAIRE
À BONS DE COMMANDES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Référence n°2026-PFRANA-14

RELATIONS FOURNISSEURS & ACHATS RESPONSABLES
ISO 20400:2017
LABEL

PRÉAMBULE

Les services de l'État en région Nouvelle-Aquitaine et, sans obligation, ses établissements publics, coordonnent leurs besoins permettant ainsi de répondre notamment à la nécessité de maîtriser les coûts, la qualité, la sécurité et les délais concernant des interventions récurrentes et ponctuelles en ce qui concerne la maintenance préventive et corrective des installations de sûreté.

En application du paragraphe 2 de l'article R.2162-2 du Code de la commande publique, le présent marché public prend la forme d'un accord-cadre régional mono-attributaire s'exécutant au moyen de bons de commande.

Les services bénéficiaires de l'État ainsi que les établissements publics ayant adhéré au présent accord-cadre sont en charge de la passation et de l'exécution des bons de commande qu'ils contractualisent avec le titulaire de chacun des lots concernés ainsi que de l'application des pénalités.

Le présent document, commun à tous les lots, détermine l'ensemble des prestations à réaliser pendant la durée d'exécution. La liste, non exhaustive, des sites où le titulaire est susceptible d'intervenir fait l'objet d'une annexe 3 au CCTP.

Il est porté à l'attention du titulaire les points de vigilances suivants :

- La présence d'un nombre conséquent de service ;
- Les éventuelles fluctuations entre périodes denses et faibles en commande.

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES A L'ACCORD-CADRE.....4

ARTICLE 1 – OBJET DE LA PRESTATION.....4

ARTICLE 2 – TYPES ET SPÉCIFICATIONS DES ÉQUIPEMENTS.....7

ARTICLE 3 – TYPES PRESTATION.....7

ARTICLE 4 – OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT.....11

ARTICLE 5 – QUALIFICATION DU PERSONNEL.....12

ARTICLE 6 – PRESTATIONS ET DISPOSITIONS DIVERSES.....14

ARTICLE 7 – LIVRABLES ATTENDUS.....15

CHAPITRE 2 MODALITÉS D'EXÉCUTION.....17

ARTICLE 8 – ORGANISATION ET GESTION DES MAINTENANCES.....17

ARTICLE 9 – DÉLAIS.....21

CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES A L'ACCORD-CADRE

ARTICLE 1 – OBJET DE LA PRESTATION

Le présent marché a pour objet d'assurer la maintenance des installations de sûreté des services bénéficiaires comprenant notamment les dispositifs de contrôle d'accès, de détection d'intrusion, de vidéoprotection ainsi que leurs équipements, logiciels, périphériques et accessoires nécessaires à leur fonctionnement.

La maintenance comprend l'ensemble des opérations de maintenance préventive et corrective nécessaires au maintien en condition opérationnelle de ces installations, dans les conditions définies au présent CCTP.

Article 1.1 – MAINTENANCE PRÉVENTIVE

La maintenance préventive regroupe l'ensemble des opérations réalisées de manière planifiée afin de réduire la probabilité de défaillance des équipements, d'en maintenir les performances et d'en prolonger la durée de vie.

Elle comprend notamment :

- les inspections visuelles et fonctionnelles ;
- les essais de fonctionnement ;
- les contrôles réglementaires relevant du présent marché ;
- les opérations de nettoyage ;
- les réglages et recalibrages ;
- les remplacements préventifs prévus par les préconisations des constructeurs ou les gammes de maintenance ;
- les mises à jour logicielles et des configurations lorsqu'elles relèvent du présent marché ;
- les sauvegardes nécessaires au maintien des installations ;
- la mise à jour de la documentation technique et du classeur de maintenance ;
- toutes les opérations détaillées dans les gammes de maintenance figurant en annexe 1 du présent CCTP.

Article 1.2 – MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective regroupe l'ensemble des opérations réalisées à la suite d'une panne, d'un dysfonctionnement, d'une anomalie ou d'une dégradation des performances d'un équipement.

Elle comprend les interventions palliatives et curatives nécessaires au rétablissement durable du fonctionnement des installations.

Article 1.2.1 – Maintenance palliative

La maintenance palliative consiste à mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, toute mesure conservatoire permettant :

- d'assurer la sécurité des personnes et des biens ;
- de maintenir, lorsque cela est techniquement possible, un fonctionnement en mode dégradé ;

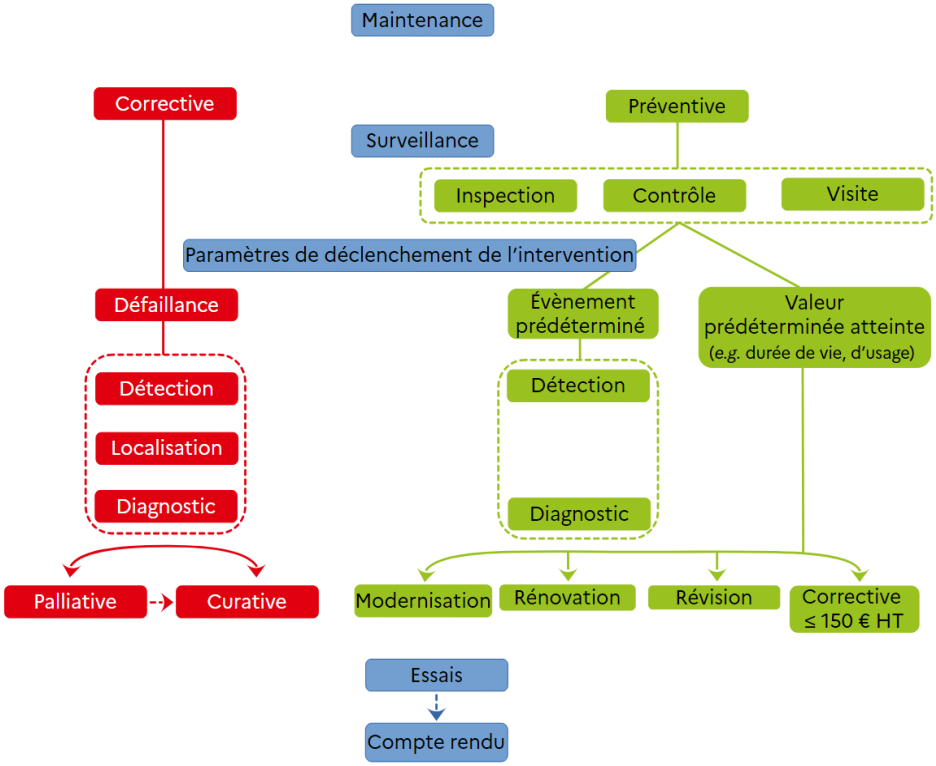
- de limiter les conséquences de la défaillance ;
- d'assurer la continuité du service dans l'attente de la réparation définitive.

La maintenance palliative constitue une mesure provisoire et ne dispense en aucun cas le titulaire de procéder à la réparation définitive.

Article 1.2.2 - Maintenance curative

La maintenance curative consiste à supprimer durablement la cause de la défaillance par réparation, remplacement, remise en état ou toute autre intervention techniquement adaptée.

À l'issue de l'intervention, l'installation doit retrouver un niveau de fonctionnement conforme à ses caractéristiques initiales ou aux performances attendues.



Les objectifs fondamentaux des actions de maintenance sont de :

- Vérifier les installations et informer le service bénéficiaire de leur état de fonctionnement ;
- Prévenir les défaillances et les dégradations liées à l'usage, au vieillissement et aux conditions d'exploitation ;
- Corriger les défaillances affectant les installations ;
- Maintenir le niveau de sûreté des installations conformément à leur destination et aux performances attendues ;
- Assurer la continuité de fonctionnement des équipements.

Les prestations concernées par le présent marché sont notamment :

- La réalisation d'un audit initial avec un inventaire complet des équipements ;
- La mise en place d'un cahier de maintenance ;
- L'entretien préventif et les réglages éventuels des installations ;
- La mise à disposition d'une astreinte téléphonique pour les lots concernés ;
- Le dépannage des installations dans les délais d'intervention définis ;
- La réparation définitive des installations ;
- La mise à jour des différents documents (plans, schémas, inventaire, etc.) ;
- Le suivi des prestations et l'établissement de rapports.

ARTICLE 2 – TYPES ET SPÉCIFICATIONS DES ÉQUIPEMENTS

Le type, la description et la spécification des équipements à maintenir sont listées dans l'annexe n°1 à l'acte d'engagement et l'annexe n°2 au CCTP. Cette liste indicative et non exhaustive, vise à illustrer les types de matériels installés. Le titulaire doit inclure tous les accessoires et équipements divers contribuant au fonctionnement des installations.

PRINCIPAUX ÉQUIPEMENTS RELEVANT DE L'ACCORD-CADRE		
Dispositifs de contrôle d'accès (en réseau ou isolées) – Unité centrale et postes opérateurs, logiciels systèmes et logiciels d'application ; – Unité de traitement local, lecteurs de badges ; – Claviers à codes ; – Portiers vidéo et interphones, compris les postes intérieurs associés ; – Serrures électriques à usage localisé, à lecture de badges ou codées, de technologie mécanique, magnétique ou électrique, compris les dispositifs	**Dispositifs de détection intrusion** – Unité centrale, programme d'exploitation, équipements périphériques raccordés ; – Radars, contacts de porte, détecteurs de choc ; – Sirènes d'alarmes ; – Réseau câblé du système de détection intrusion.	**Dispositifs de vidéoprotection** – Unité centrale de commutation d'image, périphériques raccordés, programmation de la gestion de l'image ; – Écrans de surveillance et enregistreurs vidéo ; – Caméras extérieures et intérieures et tous les équipements liés à leur fonctionnement : projecteur infrarouge ; – tourelles motorisées, boîtiers de télémétrie ; – Réseau spécifique au système de vidéosurveillance.
Dispositifs anti-agression – Les boutons poussoirs anti hold-up et autres dispositifs ; – Effets de SAS ; – Centrale et dispositifs de report et réseaux associés ; – Réseau câblé associé à ces dispositifs.		**Dispositifs annexes** – les portiques de sécurité, les caissons à rayon X, les magnétomètres ; – les armoires de gestion électronique des clés, compris les logiciels de programmation associés et les accessoires de mise en réseau ; – imprimante à badges, dispositif de prise de photo, périphériques raccordés ; – haut parleur, sono pupitre, diffusion alerte attentat dans le cadre du renforcement lié au Plan Particulier de Mise en Sûreté.

Dans le cas exceptionnel de fermeture ou de déménagement d'un site, les parties sont dégagées de leurs obligations vis-à-vis de ce site.

ARTICLE 3 – TYPES PRESTATION

Chaque lot comporte deux types (2) de maintenance d'unité d'œuvre :

- U.O 1 : Maintenance préventive et corrective à hauteur de la franchise ;
- U.O 2 : Maintenance corrective.

3.1 – UNITÉ D'ŒUVRE 1 : PRESTATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE ANNUELLE

3.1.1 – État des lieux : Inventaire exhaustif de départ

Le responsable de site est présenté au titulaire. Les horaires d'interventions sont fixés en accord avec le responsable de site et toutes les informations nécessaires à l'établissement d'un plan de prévention sont fournies. Les sous-traitants éventuels doivent être conviés à la visite commune préalable à la signature du plan de prévention.

Après notification d'un bon de commande, pour un site ou un ensemble de sites considérés, le titulaire de l'accord-cadre se rend sur place à la date convenue avec le service bénéficiaire afin de valider les données produites par l'administration dans le délai de dix (10) semaines à compter de la prise d'effet du bon de commande.

Le titulaire met à jour de manière précise et exhaustive l'inventaire des installations présentes dans le bâtiment, à savoir : localisation, fonction, date, marques, état d'obsolescence, observations éventuelles, adéquation vis-à-vis de la réglementation actuelle, complément des données techniques manquantes.

À l'issue de l'état des lieux et de l'inventaire exhaustif des équipements, si le titulaire constate un écart entre le nombre d'équipements recensés par le service bénéficiaire et le nombre d'équipements effectivement présents sur site, il en informe le service bénéficiaire.

Il précise alors la nature et le nombre des équipements concernés, ainsi que le coût de maintenance correspondant, établi sur la base des prix figurant à l'annexe n°1 à l'acte d'engagement. Ces éléments permettent, le cas échéant, d'ajuster le bon de commande afin d'y intégrer les équipements supplémentaires identifiés.

Un procès-verbal détaillé de l'état des lieux et des matériels et équipements est établi pour chacun des sites. Ce procès-verbal est dressé de façon contradictoire, en présence du responsable de site. Ce procès-verbal indique la date, les noms et qualité des participants aux visites de prise en charge et est intégré au classeur de maintenance. Ce procès-verbal doit être transmis dans un délai de quatorze (14) semaines à compter de la réception du bon de commande annuel de maintenance préventive.

Lors de cet état des lieux, il appartient au titulaire d'identifier l'obsolescence des installations et de proposer un devis pour une solution technique qui n'exonère pas le titulaire de ses obligations de maintenance sur l'équipement. Cette mission fait partie intégrale de son devoir de conseil auprès du service bénéficiaire. Le titulaire doit ainsi identifier les installations de sûreté pour lesquelles il

existe des risques importants de panne ou de décalage vis-à-vis de la réglementation actuelle. Lorsque l'usure est trop grande, le titulaire en informe le service bénéficiaire afin que ce dernier puisse anticiper le changement de la pièce en question.

A l'issue de l'inventaire contradictoire validé par le service bénéficiaire, le titulaire est réputé avoir pris connaissance de la configuration et de la consistance des installations, ainsi que de l'état apparent des équipements couverts par le présent marché. Il ne peut invoquer une erreur, une omission ou l'état des installations et des équipements pour se soustraire, en tout ou partie, à ses obligations contractuelles.

Rappel des dysfonctionnements et liste des réserves : les installations mises à disposition du titulaire dans le cadre de ce marché sont réputées opérationnelles pour les obligations de service demandées (à l'exception des équipements non spécifiés en bon état dans l'inventaire).

Malgré tout, si lors de cet inventaire, le titulaire juge l'état de tout ou partie des installations incompatible avec les obligations de résultats spécifiées, il indique les anomalies relevées et justifie leur cause. Le chiffrage de la remise en état / mise aux normes est produit ultérieurement.

L'inventaire des installations doit être tenu à jour suivant les travaux et les modifications et transmis au bénéficiaire et à l'acheteur.

3.1.2 – Mise en œuvre de la maintenance préventive

La prestation de maintenance préventive est exécutée par l'émission de bons de commande d'une durée maximale de douze (12) mois. Elle a pour objectif de réaliser l'ensemble des contrôles, visites et interventions de maintenance à effectuer préventivement en vue de réduire les défaillances nécessitant une opération de maintenance corrective.

La maintenance préventive s'oppose en cela à la maintenance corrective déclenchée par des perturbations ou par des évènements imprévus.

La liste exhaustive des actions attendues dans le cadre de la maintenance préventive est dressée dans l'annexe n°1 au CCTP « Opérations de maintenance préventive ». À titre indicatif, la maintenance préventive comprend :

- La réalisation d'un inventaire de départ exhaustif, activée lors de l'émission du premier bon de commande conformément aux stipulations de l'article 9.1 du CCAP ;
- La maintenance préventive des équipements de niveau 1 à 4 (norme NF X 60 000), suivant les règlements en vigueur applicables en France (notamment la norme NF C 15-100, les normes UTE C 15-103 et UTE C 15-520, la norme NF C 14-100, la norme NF C 12-100, ainsi que le règlement de sécurité contre l'incendie et la panique dans les établissements recevant du public (arrêté du 25 juin 1980 modifié, chapitre VII « Installations électriques », articles EL 1 à EL 23) ;
- Des prestations de maintenance curative et palliative, qui portent sur le remplacement de pièces dont le prix d'achat unitaire net fournisseur est inférieur ou égal au seuil de 150 € HT. Dans ce cadre, toute pièce unitaire inférieur à ce seuil, doit être remplacée sans ouvrir droit à facturation complémentaire additionnelle (pièces, main d'œuvre et déplacements). Les pièces annexes et indissociables d'une pièce principale sont également concernées par ces dispositions ;

- La maintenance assistée par ordinateur (GMAO) ou tout autre outil spécifique équivalent. Il appartient au titulaire de former son personnel à cette fin ;
- Les expertises, les actions et les remplacements effectués à la suite de contrôles ou de visites ;
- Les remplacements systématiques prévus par les gammes de maintenance ;
- La mise à niveau des logiciels et mise à jour des configurations, paramètres et sauvegardes ;
- Les prestations sous-traitées à des tiers extérieurs à l'équipe sur le site. Le titulaire demeure responsable des prestations sous traitées ;
- Les frais de déplacement.

Le titulaire doit prévoir et fournir les consommables et produits nécessaires à ses opérations de maintenance préventives détaillées dans l'annexe n°1 du présent CCTP.

Le titulaire devra tenir à jour, au sein du classeur de maintenance, mis à disposition sur le site, une liste des pièces remplacées dans ce cadre, et il devra présenter cette liste sur demande ou lors des réunions d'activité.

Le titulaire doit prévoir dans sa prestation d'être présent lors de visites de contrôle réglementaire programmées par le service bénéficiaire. La recherche de panne n'ouvre pas droit à rémunération quelque-soit le temps passé.

Chaque visite donnera lieu à un rapport d'intervention indiquant les opérations de la gamme de maintenance effectuées sur l'équipement.

Une intervention de dépannage ou action corrective ne peut nullement tenir lieu de visite préventive ; cette dernière intervient en application des périodicités prévues aux gammes de maintenance.

3.1.3 – Maintenance palliative et curative en cas de dépassement de la franchise

Les opérations de maintenance corrective relevant de l'U.O 1 comprennent les interventions de diagnostic, de dépannage et de remise en état nécessitant le remplacement d'une pièce ou d'un équipement dont le montant n'excède pas la franchise prévue au marché.

Lorsqu'une intervention de maintenance corrective nécessite le remplacement d'une pièce, d'un sous-ensemble ou d'un équipement dont le montant unitaire hors taxes excède le montant de la franchise, la rémunération de la fourniture est établie conformément à l'annexe n°2 à l'acte d'engagement, après déduction du montant de la franchise. Cette franchise est déduite une seule fois par intervention corrective et par équipement concerné, sauf stipulation contraire expresse.

Dans ce cas, le titulaire établit préalablement un devis détaillé conformément aux stipulations de l'article 9.2 du CCAP au présent accord-cadre.

Aucune fourniture, dont le montant dépasse le seuil de la franchise, ne peut être engagée sans validation préalable du service bénéficiaire, matérialisée par un bon de commande.

Les prestations déjà couvertes par l'U.O 1, notamment les opérations de diagnostic, de déplacement, de main-d'œuvre courante et de remise en service lorsqu'elles sont incluses dans le

périmètre de cette unité d'œuvre, ne peuvent donner lieu à une double rémunération au titre de l'U.O 2.

Lorsque la pièce ou l'équipement initialement installé n'est plus disponible, le titulaire propose une solution techniquement équivalente ou supérieure, compatible avec l'installation existante. À cet effet, le titulaire veillera à respecter les obligations environnementales de l'article 12.1 du CCAP au présent accord-cadre ainsi que les autres obligations liées à un remplacement d'équipement, pour rappel indicatif et non exhaustif : transmettre les codes administrateurs de l'équipement au service bénéficiaire, mettre à jour le classeur de maintenance. Cette solution est soumise à la validation préalable du service bénéficiaire.

Application de la franchise

La franchise ne s'applique pas dans les cas suivants :

- vandalisme ou accident ;
- aléas météorologiques (inondation, vents forts, tempête, grêle…) ;
- mauvaise utilisation ;
- vétusté ou obsolescence : âge bien au-delà de la durée de vie normale de l'équipement ;
- état antérieur à l'arrivée du nouveau titulaire ;
- opération de remise à neuf, assimilée à des travaux et non à de la maintenance ;

3.2 – UNITÉ D'ŒUVRE 2 : PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVES

Les prestations de maintenance corrective s'attachent à corriger tout incident identifié, par une action ou un ensemble d'actions permettant de rétablir un bien dans un état spécifique ou de lui permettre d'accomplir une fonction requise par remise dans l'état initial, de façon durable.

Ces opérations font l'objet d'un devis détaillé, conformément à l'article 9.2 du CCAP, validé par le service bénéficiaire et d'un bon de commande. Ces documents sont tous deux établis en application de l'annexe n°2 à l'acte d'engagement.

Une intervention de maintenance corrective peut être déclenchée soit par :

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

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

ARTICLE 4 – OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT

Si elle n'est pas existante, le titulaire doit mettre à la disposition du responsable de site où il intervient, un outil de suivi des prestations objet du présent accord-cadre, sur la base de l'outil de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) du titulaire, ou sur la base d'un outil spécifique autre, avec accès personnalisé et hiérarchisé pour les différents sites. Il devra être mis à jour suite à l'état des lieux d'entrée.

Cet outil doit permettre d'accéder notamment aux informations suivantes :

- le planning annuel prévisionnel des interventions préventives y compris sous-traitées avec alertes puis mis à jour des modifications des fréquences des interventions prévues,
- le planning de charge des intervenants ;
- le calendrier des interventions préventives exécutées, avec rapports détaillés ;
- le suivi des demandes d'interventions sur pannes :
    - objet, date et heure de la demande d'intervention ;
    - objet, date et heure et durée de l'intervention réalisée, causes et solution prodiguée ;
    - les délais d'intervention ;
- les listes des interventions correctives réalisées, avec suivi des devis proposés (statut),
- si possible, le suivi des consommations énergétiques ;
- si possible techniquement, l'inventaire des pièces détachées et suivi des stocks.

À défaut de GMAO, cet outil peut être remplacé par une communication via internet ou mail, sur la base d'un tableau informatique comportant l'ensemble des items énoncés ci-dessus, par site et par actions (tableau fait de façon à faciliter une éventuelle intégration future dans une GMAO).

Le titulaire devra former son personnel sur l'outil de GMAO présent sur site, le cas échéant ; si le bénéficiaire change d'outil de GMAO en cours de marché, il appartient à nouveau au titulaire de se former sur le nouvel outil. Le titulaire devra également assurer l'accompagnement du bénéficiaire pendant la phase de mise en place.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, certains services ne peuvent pas accéder à cette communication via internet : le titulaire doit donc prévoir un moyen matérialisé (cahier de suivi de maintenance) pour le suivi des prestations objet du présent accord-cadre, répondant aux mêmes exigences.

Le titulaire dispose d'un délai de 2 mois après la prise d'effet du bon de commande de maintenance préventive pour la mise en place de cet outil. L'absence de sa mise en place ouvre droit à l'application des pénalités prévues à l'article 17 du CCAP.

L'outil qui sera mis à disposition par le titulaire concentrera la gestion de la maintenance corrective et préventive. Sur les sites qui sont déjà équipés d'un outil de GMAO, le titulaire aura à sa charge la double saisie pour maintenir à jour les deux outils.

Le titulaire doit transmettre à l'acheteur ou au bénéficiaire un export des données incluses dans son outil de suivi sur demande, dans le délai d'un mois à compter de la demande. Tout retard dans la transmission des données entraîne l'application de pénalités de retard.

Dans le cas où un système de Gestion Technique Centralisée (GTC) existe, le titulaire devra se l'approprier et assurer le suivi des données.

ARTICLE 5 – QUALIFICATION DU PERSONNEL

Le profil type du personnel en charge de l'exécution du marché est le suivant. L'un de ses deux profils sera désigné comme responsable de site.

a) Chargé d'affaires

Ce technicien supérieur avec une expérience d'au moins 2 ans dans la filière « Maintenance - Mise au point - Contrôle - Essai » assure :

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

Sous réserve de disponibilité sur le site il utilise :

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

Il dispose également 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 et les délais de remise des devis ;
- 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.

b) Technicien de maintenance

Ce technicien doit être à même d'assurer toutes les tâches du chargé d'affaires mis à part les tâches purement administratives et d'organisation à moyen terme et doit organiser les prestations.

Il réalise l'installation, le paramétrage et la mise en service des équipements, puis intervient sur les systèmes d'intrusion, de contrôle d'accès et de vidéosurveillance. Il effectue les opérations de maintenance préventive et corrective, diagnostique les dysfonctionnements et met en œuvre les actions de dépannage nécessaires. Il veille au bon fonctionnement des installations et assure un suivi rigoureux de ses interventions à travers un reporting précis et complet.

Il est apte à dialoguer avec l'ensemble des partenaires du site (service maintenance du responsable de site, utilisateurs des locaux, autres titulaires 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. Enfin, il possède les habilitations électriques à jour et correspondant aux travaux à réaliser.

ARTICLE 6 – PRESTATIONS ET DISPOSITIONS DIVERSES

6.1 – OUTILLAGE

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

L'entreposage des matériels et outillages dans les bâtiments sera soumis 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, nacelles (< à 3,5 tonnes) ;
- 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 équipements.

Dans sa mission de conseil, il peut être demandé au titulaire de mettre en œuvre les matériels nécessaires à l'accession des équipements soutenus, lors des opérations de contrôles réglementaires périodiques diligentés par les services bénéficiaires.

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

6.2 – NETTOYAGE

Le titulaire rendra dans l'état dans lequel il lui a été confié les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance ainsi que les locaux mis à disposition de ses personnels.

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

ARTICLE 7 – LIVRABLES ATTENDUS

7.1 – Classeur de maintenance

Le titulaire sera tenu de fournir au service bénéficiaire un classeur de maintenance après la réalisation de l'inventaire de départ exhaustif. Ce document comprendra toutes les informations relatives à ces équipements, ainsi que tous les documents relatifs à la gestion de la maintenance.

En d'autre terme, le classeur comprend :

- Un planning d'intervention reprenant toutes les opérations de maintenance préventive avec les dates prévues de réalisation ;
- Une fiche par équipement indiquant sa fonction, sa localisation, la marque, le modèle, les code administrateur ou les codes permettant d'assurer la maintenance, la date de visite réelle ainsi que la liste des opérations de maintenance préventive associées (en se basant sur les préconisations du constructeur ainsi que sur la gamme de maintenance arrêtée au présent contrat). Cette fiche comprendra également une appréciation de l'état de vétusté de l'installation ainsi que des propositions de prestations relevant de la maintenance corrective (si nécessaire) ;
- Une liste de pièces de rechange et/ou produits consommables ;
- Le plan de prévention établi en accord avec le responsable de site ;
- Les dates de fin de garantie lorsqu'elles sont connues

Ce classeur sera remis au responsable du site dans un délai maximal de 14 semaines à compter de la notification du premier bon de commande de maintenance préventive. Il sera conservé sur site et mis à jour tout au long de la prestation, sous peine d'application des pénalités contractuelles liées et prévues à l'article 17 du CCAP.

7.2 – Rapport d'intervention

a) Maintenance préventive

Pour chaque équipement faisant l'objet d'une maintenance préventive, le rapport donne la liste des tâches effectuées au cours de l'intervention.

De plus, il comporte :

- la désignation et la localisation de l'équipement ;
- le respect (retard ou avance) par rapport au planning ;
- la semaine où cette intervention est prochainement programmée ;

- la durée de l'intervention (heure arrivée – heure départ).

Ce rapport doit être retourné au responsable de site dans les 72 heures ouvrées qui suivent l'opération, sous peine d'application des pénalités contractuelles liées et prévues à l'article 17 du CCAP.

b) Dépannage, maintenance palliative

Le rapport d'intervention comprend les renseignements suivants :

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

Ce rapport doit être retourné au responsable de site dans les 72 heures ouvrées qui suivent l'opération, sous peine d'application des pénalités contractuelles liées et prévues à l'article 17 du CCAP.

c) Maintenance curative

Le rapport d'intervention comprend les renseignements suivants :

- les constats réalisés lors de l'intervention ;
- la cause probable de la défaillance, les actions correctives réalisées ainsi que, le cas échéant, les préconisations permettant d'éviter la réapparition du dysfonctionnement
- le détail des tâches effectuées sur les équipements ;
- la durée de l'intervention, nombre d'heures et qualification du personnel employé ;
- le détail des fournitures et pièces utilisées ;
- un certificat d'intervention suite à une réserve émise sur un rapport de contrôle réglementaire.

Ce rapport doit être retourné au responsable de site dans les 72 heures ouvrées qui suivent l'opération, sous peine d'application des pénalités contractuelles liées et prévues à l'article 17 du CCAP.

Dans le cas où une intervention occasionne des prestations de différentes natures, la production d'un unique rapport est souhaitable. Néanmoins, les différends types de prestations (préventive, palliative ou curative) doivent être clairement identifiés dans le rapport (gamme opératoire).

7.3 – RAPPORT ANNUEL

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

- 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 ;
- 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 ;
- l'état des matériels ;
- la mise à jour éventuelle du recensement des installations ;
- le montant moyen 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 ;
- Le nombre de devis : validés, en attentes et perdus.

Ce rapport annuel doit être remis à chaque responsable de site au plus tard 4 semaines avant la date anniversaire du contrat, sous peine d'application des pénalités contractuelles liées et prévues à l'article 17 du CCAP.

CHAPITRE 2 MODALITÉS D'EXÉCUTION

ARTICLE 8 – ORGANISATION ET GESTION DES MAINTENANCES

L'ensemble des opérations sont placées sous l'autorité du représentant du pouvoir adjudicateur, signataire du marché ou du gestionnaire de site.

Chaque service bénéficiaire désigne, vis-à-vis du titulaire, un ou plusieurs responsables de ses sites. De son côté, le titulaire doit désigner un correspondant pour les services bénéficiaires.

Le non-respect des délais mentionnés au sein du présent article ouvre droit à l'application des pénalités contractuelles liées et prévues à l'article 17 du CCAP.

8.1 – PLANNING PRÉVISIONNEL ET MODALITÉS DE RÉALISATION DE LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE

8.1.1 – Horaires de réalisation des interventions

Les interventions de maintenance préventive devront être réalisées aux horaires d'ouverture, définis lors du lancement du marché ou lors de l'ajout du site ou du bâtiment.

8.1.2 – Établissement et transmission du planning prévisionnel

Chaque année, le titulaire remet au gestionnaire le planning prévisionnel des interventions préventives.

Le titulaire est tenu de fournir à la ou les personnes désignées par le service bénéficiaire un planning d'intervention de maintenance préventive, dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la date de notification du bon de commande annuel.

Pour la maintenance préventive, le titulaire propose, après l'établissement du planning prévisionnel et en accord avec le bénéficiaire, les dates et heures de visite par courrier ou courriel.

8.1.3 – Adaptation du planning aux conditions réelles d'exploitation

Nonobstant ce qui précède, le programme initial peut être réexaminé au regard des conditions réelles d'utilisation, des observations, des incidents, des contrôles ou des mesures de performance, dès lors que l'une des parties aura porté ces éléments à la connaissance de l'autre.

8.1.4 – Confirmation des interventions programmées

Le planning prévoit la réalisation des prestations sur des créneaux exprimés en numéros de semaines.

Deux (2) semaines, soit dix (10) jours ouvrés, avant une intervention prévue en semaine n, le titulaire affine la date d'intervention avec le service bénéficiaire.
La veille de l'intervention, le titulaire confirme sa venue, notamment afin de faciliter le contrôle d'accès et de réduire le temps d'accès au site des intervenants.

8.1.5 – Modalités de report des interventions

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

- Du service bénéficiaire, lorsqu'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 cinq (5) jours ouvrés ;
- Du titulaire, sous réserve qu'il en justifie la raison. Tout report ne doit en aucun cas conduire à un dépassement de la périodicité de visite lorsqu'elle correspond à une obligation réglementaire.

8.2 – MODALITÉS DE RÉALISATION DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE

8.2.1 – Organisation générale des interventions correctives

Les interventions de dépannages ou de réparations 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 les actions palliatives précitées en attente de la validation du devis.

8.2.2 – Programmation des interventions et périmètre des prestations

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

Les présentes prestations englobent les mises en conformités citées dans les rapports des organismes de contrôle agréés qui sont du ressort de la maintenance de niveau 1 à 4.

8.2.3 – Remplacement des pièces et équipements

Le titulaire s'engage à remplacer les pièces à l'identique des pièces d'origine. Dans la mesure où la pièce n'est plus disponible sur le marché ou qu'il apparaît pertinent de ne pas respecter la règle de l'échange standard, il propose une solution présentant des caractéristiques techniques et des performances au moins équivalentes, après validation du service bénéficiaire

En outre, s'il apparaît plus judicieux de procéder à un remplacement complet de l'appareil défectueux, au vu notamment de son ancienneté empêchant sa maintenance, le prestataire sera autorisé à le remplacer après validation du bénéficiaire. À cet effet, le titulaire veillera à respecter les obligations environnementales de l'article 12.1 du CCAP au présent accord-cadre ainsi que les autres obligations liées à un remplacement d'équipement figurant notamment aux articles 14.2 et 14.3 du CCAP.

8.2.4 – Traçabilité technique et accès administrateur

Le titulaire est tenu de communiquer aux services bénéficiaires les codes administrateurs des équipements qu'il installe, et de les renseigner dans les classeurs de maintenance.

En tout état de cause, il sera alors en capacité de motiver techniquement ce choix au responsable de site.

8.2.5 – Modalités de demande d'intervention et horodatage

La demande d'intervention est effectuée par le service bénéficiaire auprès du titulaire par téléphone, courriel ou ticket web (si le titulaire propose ce service). En outre, le moyen de sollicitation utilisé doit disposer d'un dispositif d'horodatage permettant d'enregistrer l'heure précise de cette demande d'intervention.

L'horodatage de cette demande est le point de départ de l'intervention du délai d'intervention. Après avoir exécuté les réparations provisoires ou définitives, le prestataire notifie l'avis de rétablissement au service concerné, en indiquant l'heure de fin d'intervention.

8.2.6 – Maintenance corrective palliative et curative

a) Maintenance corrective palliative

Pour un dépannage, le titulaire doit intervenir le jour ouvré suivant la notification de la demande d'intervention.

Cependant, lorsque la défaillance de l'équipement présente un risque pour le fonctionnement du service ainsi que pour sa sécurité et celle des agents et usagers, le titulaire devra mettre l'équipement en sécurité par toute action ainsi qu'effectuer la remise en service « dégradé » dans les **5 heures** suivant la demande d'intervention et sa remise en service normal dans un délai de **trois semaines calendaires**. Lorsque la remise en service en mode dégradé ou la remise en service normal ne peut être réalisée dans les délais contractuels pour une cause non imputable au titulaire, celui-ci en informe sans délai le service bénéficiaire et transmet tout justificatif utile permettant d'établir la réalité de cette cause et les diligences accomplies. Enfin, cette situation dite d'urgence, concernant les lots sans astreintes, devra être justifiée par le service bénéficiaire une fois le titulaire sur site. S'il ressort que cette intervention d'urgence n'était pas justifiée, le titulaire appliquera le coefficient de majoration pour une intervention de dépannage hors heures ouvrées, fixé à l'annexe n°3 à l'acte d'engagement.

Dans le cadre de cette opération, urgente ou non, le devis sera établi à posteriori de l'intervention dans un délai de **72 heures ouvrées**.

b) Maintenance corrective curative

Pour une réparation, le titulaire doit intervenir dans un délai de 3 semaines calendaires au plus tard suivant la notification de la demande d'intervention.

8.3 – ASTREINTE

8.3.1 – Périmètre et organisation générale de l'astreinte

Le prix unitaire annuel de maintenance corrective comprend une prestation d'astreinte pour les lots concernés. Un service d'astreinte en heures ouvrées et non ouvrées 7 jours sur 7 avec une intervention sous 4 heures après appel du service sera mise en place par le titulaire avec une méthodologie et une organisation spécifique qu'il détaillera dans son mémoire technique.

8.3.2 – Modalités de déclenchement de l'intervention

Un appel du service bénéficiaire, signalant une panne, le mettra à tout moment en contact avec le service d'astreinte du titulaire qui sera en mesure de faire un dépannage à distance ou déclenchera le déplacement dans les 4 heures suivant l'appel, d'un technicien capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer si cela est possible ou de remettre les installations en mode dégradé, de prendre les mesures conservatoires et d'informer le gestionnaire du site.

8.3.3 – Prise en charge sur site et solutions palliatives

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. Une fois sur site, le titulaire s'engage à mettre en œuvre dans les 4 heures des solutions palliatives.

8.3.4 – Établissement du devis en cas de commande de pièces

Nonobstant la mise en œuvre de solutions palliatives telles que décrites ci-dessus, dans tous les cas où la réparation nécessite une commande de pièce, le titulaire dispose d'un délai de trois jours ouvrés afin de faire parvenir un devis détaillé au bénéficiaire pour des pièces dont les montants sont supérieurs à celui de la franchise.

8.3.5 – Rapport d'intervention et préconisations

Le titulaire établit, le jour ouvré suivant chaque intervention, un rapport circonstancié pour chaque appel d'astreinte. Le titulaire indique les causes de la panne, ainsi que ses préconisations pour éviter que la panne se reproduise.

8.3.6 – Procédure d'escalade

Le titulaire décrit également une procédure d'escalade afin de fiabiliser et renforcer la prestation d'astreinte.

ARTICLE 9 – DÉLAIS

L'ensemble des délais d'exécution prévus au présent CCTP sont listés au sein de l'article 12 du CCAP au présent accord-cadre.