ACCORD-CADRE RÉGIONAL DE MAINTENANCE ET DE PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN SUR LES PORTES, PORTAILS, RIDEAUX MÉTALLIQUES ET AUTRES DISPOSITIFS DE FERMETURES AUTOMATIQUES ET SEMI-AUTOMATIQUES POUR LES SERVICES (HORS MINISTÈRE DES ARMÉES) ET CERTAINS ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE L'ÉTAT EN RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Commun à l'accord-cadre et aux marchés subséquents

Numéro de consultation : MPP4_ARA_2027

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-2 et R.2124-2 1° du Code de la commande publique.

Le présent CCTP comporte 26 pages

Table des matières

Article 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES....3
1.1 Objet de l'accord-cadre....3
1.2 Contenu des prestations....3
1.3 Textes réglementaires....4
1.4 Description et spécifications techniques des équipements....5
1.5 Conditions particulières d'intervention et de réalisation des prestations....6
1.6 Obligation technique, organisation et qualification du personnel du titulaire....7
Article 2 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE DE NIVEAU 1 A 4....11
2.1 Prestations annuelles forfaitaires de maintenance définies par Unité d'oeuvre....11
2.2 Prestations de maintenance corrective....15
Article 3 - DOCUMENTS RELATIFS A LA MAINTENANCE....18
3.1 Classeur de maintenance....18
3.2 Rapport d'intervention....19
Article 4 - MAINTENANCE DE NIVEAU 5 ET PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN....20
Article 5 - MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE....21
Article 6 - OUTILLAGE....22
6.1 Cadre général....22
6.2 Consommables....22
6.3 Appareil de mesure....22
Article 7 - MODALITES CONCERNANT LES PIECES ET D'EQUIPEMENTS....23
7.1 Organisation du titulaire : pièces de rechange et stock....23
7.2 Facturation des pièces et équipements....23
Article 8 - GARANTIES....24
8.1 Garantie de parfait achèvement (maintenance de niveau 5 et petits travaux d'entretien)....24
8.2 Garantie de bon fonctionnement....24
Article 9 - NETTOYAGE APRÈS INTERVENTION ET GESTION DES DECHETS....25
Article 10 - MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT/INDICATEURS ET MESURE DE PERFORMANCE. 25
Article 11 - REMISE DES ÉQUIPEMENTS À LA FIN DE L'ACCORD-CADRE....25
Article 12 - ASSISTANCE....26
Article 13 - ANNEXES....26

Article 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le présent document est commun à l'ensemble des lots.

1.1 Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre a pour objet la maintenance et les petits travaux d'entretien pour les portes, portails, rideaux métalliques et autres dispositifs de fermetures automatiques et semi-automatiques pour les services de l'Etat (hors ministère des armées) et certains établissements publics (liste en annexe 1 du présent CCAP) en région Auvergne Rhône-Alpes.

Il est rappelé que le titulaire est soumis à une obligation de résultat portant sur l'exécution des prestations, objet de l'accord-cadre, des marchés subséquents et des bons de commande produits, conformément à ses engagements contractuels.

Il devra également être particulièrement vigilant à mettre en place le « juste besoin » nécessaire permettant la réalisation des prestations au titre de la maintenance corrective, de la fourniture de matériels ou équipements et des petits travaux d'entretien au regard de son obligation de résultat.

Le titulaire s'engage à assurer toutes les actions de maintenance de niveau 1 à 4 et les opérations de vérifications périodiques selon les dispositions des normes en vigueur, listées à l'article 1.3 du présent CCTP.

La maintenance de niveau 1 à 5 est soumise à exclusivité jusqu'au seuil de 2 000€ HT.

Les petits travaux d'entretien sont soumis à exclusivité jusqu'au seuil de 25 000€ HT.

Pour les prestations dépassant ces seuils, il est précisé que le titulaire doit faire partie des entreprises consultées par les services et établissements bénéficiaires de l'accord-cadre.

1.2 Contenu des prestations

Les prestations prévues dans cet accord-cadre concernent :

- La maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4 :

- Une prestations forfaitaire annuelle, destinée à assurer la **maintenance périodique réglementaire** sous forme d'actions préventives et actions correctives comprises dans le forfait suivant les règlements en vigueur applicable en France et les préconisations des fabricants, qui constitue la commande initiale de l'accord-cadre. Exécutée par l'émission de bons de commande passés sur la base du marché subséquent, cette prestaton forfaitaire annuelle couvre les besoins en maintenance périodique selon l'unité d'oeuvre retenue par le service bénéficiaire émetteur du bon de commande, pouvant intégrer un niveau de franchise d'intervention, des plages d'intervention et des délais d'intervention.

- Une/des prestation(s) subsidiaire(s) de maintenance corrective de niveau 1 à 4, à la survenance du besoin, attribuée par une émission unique ou successive de bons de commande, passée sur la base du marché subséquent si ces prestations ne sont pas déja couvertes par l'unité d'oeuvre sélectionnée.

La maintenance de niveau 1 à 4 est soumise à exclusivité jusqu'au seuil de 2 000€ HT par équipements et par intervention, hors franchise d'intervention et prestations prises en compte dans le cadre de l'unité d'oeuvre choisie.

- Les travaux de maintenance de niveau 5 :

Le titulaire bénéficie d'une exclusivité pour le remplacement à neuf d'équipements dont il assure la maintenance, jusqu'à 2 000€ HT. Dans ce cadre, les travaux peuvent être chiffrés, sans limitation de montant, sur la base du tarif horaire du technicien de l'annexe 2 à l'acte d'engagement, du bordereau des prix unitaires et du coefficient sur pièce appliqué au prix d'achat net fournisseur de la pièce, indiqué à l'annexe 3 à l'acte d'engagement.

- Les prestations de petits travaux d'entretien :

Le titulaire bénéficie d'une exclusivité pour les prestations de petits travaux d'entretien jusqu'au seuil de 25 000€ HT. Dans ce cadre, les travaux peuvent être chiffrés sur la base du tarif horaire du technicien de l'annexe 2 à l'acte d'engagement, du bordereau des prix unitaires et du coefficient sur pièce appliqué au prix d'achat net fournisseur de la pièce, indiqué à l'annexe 3 à l'acte d'engagement.

Il est précisé que les prestations de la présente consultation sont indépendantes des prestations réalisées dans le cadre des prestations de systèmes de sûreté électronique (notamment du contrôle d'accès) et de sécurité incendie (SSI). Ainsi, les prestations du/des titulaire(s) couvrent l'équipement seul et s'arrêtent à la commande de l'équipement, sous réserve que ce dernier ne soit pas associé aux systèmes sus-mentionnés.

NB : La maintenance des équipements comprenant un digicode, un interphone ou une télécommande relève du présent accord-cadre, ce qui n'est pas le cas de la maintenance des équipements qui requièrent l'utilisation d'un badge.

1.3 Textes réglementaires

Dans le cadre de cet accord-cadre, le titulaire doit assurer la maintenance des installations selon les règlements, normes et réglementations en vigueur, dans les meilleures conditions de fonctionnement et de sécurité. Le présent accord-cadre est donc soumis aux prescriptions des règlementations et normes en vigueur, avis techniques et documents techniques unifiés, et notamment (liste non limitative) :

- Réglementation européenne NF EN 13241-1 ;
- Norme AFNOR NF EN 13306 – X 60-319 de juin 2001 : Terminologie de la Maintenance ;
- Norme AFNOR/Fascicule de documentation FD X 60-000 de mai 2002 : Maintenance industrielle_Fonction Maintenance ;
- Norme NF X 60-012 – X 60-12 de Août 2006 : Termes et définitions des éléments constitutifs des biens et de leur approvisionnement ;
- Code de la Construction et de l'Habitat (R 125-3-1, R 125-3-2, R 125-3-5) ;
- Code du Travail (R4224-12, R424-13) ;
- Arrêté du 12 novembre 1990 relatif à l'entretien des portes automatiques de garage des bâtiments d'habitation ;
- Arrêté du 21 décembre 1993 relatif aux portes et portails automatiques et semi-automatiques sur les lieux de travail ;
- Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) ;
- Arrêté du 10 novembre 1994 portant approbation des dispositions modifiant et complétant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP).

Cette liste est non exhaustive et le titulaire ne pourra se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de l'ensemble des textes réglementaires.

Les niveaux de maintenance

Au sens de la norme NF X 60-000, les cinq niveaux d'intervention en maintenance sont définis de la manière suivante :

Niveau de maintenance	Type d'actions	Personnel
1 *Préventif* + *Correctif*	Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des **éléments facilement accessibles en toute sécurité** à l'aide d'équipement de soutien intégrés au bien.	Opération effectuée par l'**utilisateur du bien ou un agent technique**, avec le cas échéant, l'aide des instructions d'utilisation, et sans outillage autre que celui intégré au bien.
2 *Préventif* + *Correctif*	Actions de maintenance qui nécessitent des **procédures simples et/ou des équipements de soutien** (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple.	Opérations courantes de maintenance effectuées par un **personnel qualifié* ou un agent technique, avec des procédures détaillées, un outillage léger et les équipements de soutien** définis dans les instructions de maintenance. **Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.*
3 *Préventif* + *Correctif*	Actions de maintenance qui nécessitent des **procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs**, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes.	Opérations de technicité générale effectuées par un **technicien qualifié**, à l'aide de procédures complexes détaillées, un outillage portatif complexe et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.
4 *Préventif* + *Correctif*	Actions de maintenance qui impliquent la **maîtrise d'une technique ou technologie particulière** et/ou la mise en œuvre d'**équipements de soutien spécialisés**.	Opérations techniques de spécialité effectuées par un **technicien ou une équipe spécialisée maîtrisant une technique ou technologie particulière**, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé.
5 *Correctif*	Actions de **rénovation, reconstruction, remplacement** d'une installation, d'un équipement, d'une pièce de structure ou de fonctionnement, selon un processus proche de sa fabrication ou de son assemblage initial dont les **procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières**, **des processus et/ou des équipements de soutien industriels**.Il s'agit du **remplacement complet du matériel**.	

1.4 Description et spécifications techniques des équipements

Les descriptions et les spécifications des équipements à maintenir sont listées en annexe 1A de l'acte d'engagement. **Cette liste n'est pas exhaustive et vise à illustrer les types de matériels installés. Le titulaire doit inclure dans ses prestations, tous les accessoires et équipements divers contribuant au fonctionnement des installations.**

Pour la bonne compréhension de tous, sont définis ci-après les termes suivants :

Fermeture automatique : fermeture équipée d'un système de motorisation, et d'un dispositif de commande tel qu'au moins un des mouvements est effectué sous le contrôle de l'usager (déclenchement de l'ouverture ou de la fermeture, arrêt, reprise ou inversion) ;

Fermeture semi-automatique : fermeture équipée d'un système de motorisation, et d'un dispositif de commande tel que le déclenchement de chaque phase du cycle soit nécessairement le résultat d'une action volontaire de l'usager et que tout mouvement de la fermeture puisse être contrôlée par l'usager (arrêt, reprise ou inversion) par action sur le dispositif de commande ;

Fermeture motorisée : fermeture équipée d'un système de motorisation permettant de faire fonctionner le dispositif de déplacement du tablier, et d'un dispositif de commande tel que tout mouvement du tablier s'effectue sous le contrôle permanent de l'usager (action continue ou maintenue sur le dispositif de commande et avec une vue complète sur la fermeture) ;

Fermeture manuelle : fermeture dont la manœuvre ne peut être effectuée que manuellement ;

Manœuvre motorisée : mouvement assuré par une source d'énergie extérieure ;

Manœuvre automatique : mouvement de la porte sans commande manuelle volontaire (commande par détecteurs, commande par horloge, etc.) ;

Manœuvre par gravité : mouvement dû à la masse à déplacer (tablier ou autre) ou au contrepoids ;

Manœuvre manuelle : mouvement réalisée par la force manuelle seule ;

Commande par impulsion : dispositif de commande qui nécessite uniquement une action momentanée pour initier le mouvement.

1.5 Conditions particulières d'intervention et de réalisation des prestations

L'ensemble des opérations est placé sous l'autorité du représentant du pouvoir adjudicateur, signataire du présent accord-cadre.

Les prestations sont généralement réalisées dans des sites occupés et en service pendant toute la durée de leur réalisation.

Les interventions de maintenance sont exécutées conformément au plan de prévention et au planning. Dans le cas contraire, les pénalités prévues au contrat sont applicables (cf. art. 10 du CCAP).

1.5.1) Préparation des interventions et confirmation des dates planifiées

Le titulaire devra :

- prendre obligatoirement rendez-vous dans les délais précisés à l'article 2 et 4 du CCTP avec le responsable de site par tout moyen afin de s'assurer qu'un représentant du service bénéficiaire habilité est présent sur le site le jour de la visite. Le titulaire doit tenir compte des impératifs de fonctionnement particulier du bâtiment en termes d'horaires dans le cadre de l'établissement de ses interventions ;

- fournir le nom du technicien se rendant sur site, ce dernier devra respecter les conditions d'entrée sur site stipulées à l'annexe 2 au CCAP, être muni de son badge, de sa carte professionnelle et de sa carte d'identité, respecter la date de visite programmée et validée par le service ;

- compte tenu des dispositions liées au contrôle d'accès dans les bâtiments publics, il devra obtenir l'autorisation préalable d'intervention de la part du responsable de site ;

- en tant que de besoin, prendre toutes dispositions, y compris auprès de tiers, fournisseurs, organismes de certification, par exemple, permettant de mener à bien les opérations de maintenance préventive, corrective ou petits travaux d'entretien.

Le service bénéficiaire devra :

- confirmer au titulaire sa disponibilité à la date proposée par le titulaire pour réaliser sa prestation, par tous les moyens écrits à sa disposition ;

- le cas échéant, transmettre les contacts à jour du/des agents de l'Etat en charge de l'accueil de l'entreprise et concernés par les équipements. Ces derniers devront être informés de la date de la prestation et le cas échéant être présent sur site.

1.5.2) Horaires d'interventions

Dans la mesure où les interventions n'apportent aucune "gêne notable" à l'utilisation du bâtiment, elles peuvent être effectuées durant les heures d'occupation du bâtiment :

- pour les interventions de maintenance préventive, elles sont réalisées aux heures ouvrées du site considéré, soit du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00, jours fériés exclus.

- pour les autres prestations de l'accord-cadre, le titulaire doit tenir compte des impératifs de fonctionnement des bâtiments tels que précisés dans le bon de commande. En l'absence d'indication plus précise, les prestations sont exécutées du lundi au vendredi sur la plage horaire 08h00-18h00.

La notion de « gêne notable » est appréciée par le responsable de site en tant que de besoin.
Si les prestations sont effectuées en dehors de ces heures, l'entreprise titulaire doit obtenir une autorisation préalable d'intervention de la part du service prescripteur.

Dans le cas où l'intervention n'aurait pu être exécutée à la date prévue pour une raison valable et motivée, le responsable de site pourra fixer une nouvelle date d'exécution. Si cette nouvelle date n'est pas respectée, les pénalités prévues au contrat sont applicables (cf. art. 10 du CCAP).

1.5.3) Intervention sur les réseaux

Les interventions sur les divers réseaux (électricité, sécurité, réseau informatique,...) qui entraînent des gènes ou des nuisances prévisibles doivent impérativement faire l'objet d'une information auprès du représentant du service bénéficiaire dans un délai de 72h minimum avant intervention.

Le cas échéant, l'agent compétent transmettra également les process d'intervention spécifique au site.

La validation de l'agent compétent devra être apposée à chaque devis, impactant l'installation d'un site, proposé par l'entreprise.

1.6 Obligation technique, organisation et qualification du personnel du titulaire

1.6.1) L'obligation de résultat

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat portant sur l'exécution des prestations objet des marchés subséquents et bons de commandes produits, conformément à ses engagements contractuels.

Cette obligation concerne notamment les domaines suivants :

- le respect de la réglementation ;

- le respect de la commande passée ;

- le fonctionnement sous performance nominale des équipements tel que prévus dans le présent CCTP et les notices techniques des constructeurs, et ce quel que soit la cause de la panne ;

- la durabilité optimale et l'adaptation des équipements aux évolutions technologiques et normes à venir ;

- le respect des délais et des programmations.

Pour chacun des domaines cités, en cas d'insatisfaction constatée par l'administration, le **titulaire s'engage à prendre toutes mesures permettant de rétablir la bonne exécution de la prestation.**

Dans le cadre des interventions, au sens de la norme NF EN 13306 et NF X 60-000, il appartient au titulaire de mettre en place les actions palliatives suffisantes, destinées à permettre à l'équipement d'accomplir provisoirement tout ou partie de ses fonctions requises, afin de mettre un terme au désordre.

La constatation, la recherche, le diagnostic de la panne et les mesures palliatives (mode dégradé), ne sont pas considérés comme des résultats suffisant libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre de cet accord-cadre.

Ne sont pas considérés comme résolument clos, les dépannages issus d'actions de maintenance de type « curative » au sens de la norme NF X 60-000. Les actions de maintenance corrective de type « acceptée » telle que dans l'ancienne norme FD X60-008 mai 2002, ne sauraient être admises.

Une intervention est considérée non-concluante si le titulaire, en cas de difficulté de diagnostic et de remise en état de marche ou remise en fonction en mode dégradé, des équipements concernés, ne s'est pas donné les moyens nécessaires définis ci-dessous dans les délais d'indisponibilité autorisés prévus.

Pour mettre fin au désordre dans les délais d'indisponibilité, et suivant la criticité de la panne, il appartient au titulaire, dès son arrivée de juger de l'opportunité de procéder à :

- l'appel d'un autre niveau d'intervention supérieur ;
- l'appel de renforts ;
- l'approvisionnement sur site de matériels, outillage, consommables de maintenance en quantité et qualité suffisante.

Il appartient au titulaire de fournir la preuve que toute intervention non-concluante ne lui est pas imputable.

Dans le cas contraire, une intervention non-concluante sera considérée comme non réalisée. Le titulaire encourt alors la perte d'exclusivité en plus de l'application de pénalités prévues dans le CCAP.

La responsabilité du titulaire est pleine et entière en cas de remise en état induit par un défaut d'entretien de sa part. Dans ce cas, toutes les conséquences découlant de ce défaut sont à la charge du titulaire.

1.6.2) Respect des délais, des coûts et des niveaux de qualité

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toutes normes européennes équivalentes.

1.6.3) Le devoir d'information, de conseil et d'expertise

Le titulaire a un **devoir d'information, de conseil et d'expertise** vis-à-vis de chaque service bénéficiaire.

Dans le cadre de son devoir de conseil et d'expertise, le titulaire :

- assiste, a minima, à toutes les réunions prévues dans cet accord-cadre ;
- procéde à la communication, dès sa survenance, des modifications éventuelles sur les dispositions réglementaires au cours de l'accord-cadre.

- fait réaliser les contrôles réglementaires devant être effectués par un technicien compétent. Ces contrôles donnent lieu à un rapport d'intervention (cf : article 3.2 du CCTP) qui doit être transmis aux services et signé par le responsable de site.
- justifie clairement les prestations de maintenance proposées et précise le niveau de maintenance dont elles relèvent. Elles doivent répondre au juste besoin du service, plus particulièrement pour celle relevant du niveau 5.
- informe le service de la nécessité de recourir à un sous-traitant ou une autre entreprise pour les prestations difficilement prises en charge techniquement par le titulaire.

1.6.4) Organisation du titulaire

Il est précisé que le titulaire est tenu d'entretenir les installations de toutes les marques mentionnées dans le recensement du parc à maintenir dans le cadre du présent marché (voir annexe 1A à l'acte d'engagement). La liste de marques issue du recensement est non exhaustive.

Le titulaire s'oblige à prendre toutes les mesures afin d'exécuter les prestations commandées en respectant les normes et les standards de l'administration et les spécifications particulières fixées dans ce CCTP. Il s'oblige également à agir pour la continuité des sites à connotations sensibles.

Ainsi, le titulaire s'engage à :

- mettre en oeuvre toutes les mesures possibles limitant les ruptures d'approvisionnement des consommables et pièces pour assurer la maitenance courante des équipements dans le respect les délais d'indisponibilité (cf : art. 2.2.1 du CCTP). IL s'organisent également pour être en mesure de proposer différentes gammes de pièces et équipements aux services bénéficiaires, afin d'être en mesure de répondre aux besoins de ces derniers. Par conséquent, le titulaire doit :
    - avoir des stocks de pièces et d'équipements suffisant conformes aux exigences de l'article 7 du CCTP ;
    - être en lien avec différents fournisseurs de pièces et d'équipements proposant des gammes variées ;
    - mobiliser et/ou travailler au développement de mesures de réemploi/réutilisation (cf : considérations environnementals art. 5 du CCAP)

- à transmettre avant la prise d'effet de l'accord-cadre, et ultérieurement si nécessaire, la liste nominative des salariés et plus particulièrement des techniciens, leurs habilitations électriques, CACES, qualifications et toutes autres informations permettant le jugement des compétences techniques (CV, etc.).

- à mettre en place une équipe adaptée à la nature et au volume des prestations à exécuter afin de respecter les obligations et exigences contractuelles. Le manque d'effectif ne pourra pas remettre en cause les délais (notamment d'intervention) souhaités contractualisés, sauf en cas de force majeure justifiée.

- à missionner des techniciens (et sous-traitants déclarés éventuels) intervenant sur les sites possédant des compétences adaptées aux prestations attendues dans les systèmes relatifs à la maintenance et petits travaux d'entretien des portes et portails dans le respect des normes en vigueur. Ils doivent notamment disposer d'une qualification professionnelle sur les systèmes électriques courants faibles et bénéficier régulièrement de formation pour que ces derniers puissent réaliser toutes les prestations objets de l'accord-cadre, sur l'ensemble des équipements présents sur les sites.

Profil du personnel en charge de l'exécution de l'accord-cadre :

Technicien responsable de site :

Il doit être en mesure d'assurer les missions suivantes :

- le suivi administratif de l'accord-cadre (devis, ordre de service, facturation, consommation financière, etc…) ;
- la prise en charge des installations ;
- la responsabilité technique des installations et de toutes les interventions dans le cadre du présent accord-cadre ;
- l'encadrement des personnels intervenants sur le ou les site(s) et la 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 ;
- l'évaluation des risques liés aux interventions sur l'installation, notamment concernant le risque lié à la présence de matériaux amiantés et au travail en hauteur.

Il doit savoir utiliser :

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

Il doit avoir :

- 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 doit posséder :

- les connaissances techniques pour respecter les principes de maintenance ;
- les connaissances techniques pour remédier ou faire remédier à tout dysfonctionnement dans les plus brefs délais ;
- les habilitations électriques (minimum H0B2) à jour et correspondant aux travaux à réaliser et respecter le port des EPI adaptés à la nature de la prestation réalisée ;
- les connaissances techniques et d'organisation pour proposer avec l'appui des divers services de sa société si nécessaire, toutes solutions d'amélioration du fonctionnement des installations ;
- la formation d'encadrant technique et au besoin de chantier en cas d'intervention sur les matériaux amiantés.

Agent technique de maintenance :

Il doit être en mesure d'assurer les missions suivantes :

- remplacer le technicien responsable des sites pendant ses absences ;
- assurer toutes les tâches du responsable de sites mises 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, pour assurer ou faire assurer les prestations de maintenance de haute technicité ;
- assurer sous directives d'ordre général toutes les tâches de maintenance (contrôles, réglages, modifications, améliorations des installations, etc…) ;
- dialoguer avec l'ensemble des partenaires du site (service maintenance du responsable de site, utilisateurs des locaux, autres prestataires de service sur le site) ;
- utiliser l'outil bureautique et être en mesure d'utiliser les dispositifs de gestion et de régulation des installations en place ;
- posséder les habilitations électriques (minimum H0B2) à jour et correspondant aux travaux à réaliser et respecte le port des EPI adaptés à la nature de la prestation réalisée ;
- Le(s) CACES nécessaire(s) à la réalisation des prestations ;
- avoir suivi la formation d'opérateur SS4 en cas d'intevention sur les matériaux amiantés.

Article 2 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE DE NIVEAU 1 A 4

2.1 Prestations annuelles forfaitaires de maintenance définies par Unité d'oeuvre

Les services doivent choisir une unité d'oeuvre par équipement : c'est une unité caractérisée par un niveau de réalisation et qui décrit une prestation, ou un ensemble de prestations pour un matériel, ou un ensemble de matériels donné pour un prix forfaitaire annuel.

Dans le cadre de cet accord-cadre, 6 unités d'oeuvre sont proposées, elles se composent de :

- 3 garanties : "Base", "Franchise", "Intervention" qui permettent aux services de bénéficier principalement des prestations suivantes :
    - Audit-Etat des lieux d'entrée et remise des équipements à la fin de l'accord-cadre
    - maintenance préventive réglementaire
    - prise en charge sans facturation d'une part de la maintenance corrective, pour la garantie Franchise et Intervention ;
- et sont couplées à l'un des deux niveaux d'intervention prévus à l'accord-cadre qui définissent des plage horaire et délais d'intervention de dépannage.

Tableau présentant les 6 Unités d'oeuvre disponibles dans le cadre de cet accord-cadre :

<table>
<tr><th rowspan="2">Unités d'oeuvre</th><th colspan="3">Prestations forfaitaires annuelles
De chaque unité d'oeuvre</th><th rowspan="2">Maintenance Corrective
<u>Hors forfait</u></th></tr>
<tr><th>Garanties</th><th>Plages horaires d'intervention</th><th>Délais d'intervention De dépannage</th></tr>
<tr><td>UOB.1</td><td rowspan="2">BASE
Maintenance préventive règlementaire
<u>Pas de franchise</u></td><td>Jour ouvrables et heures ouvrées</td><td>H+8 en heures ouvrées</td><td rowspan="2">Sur devis</td></tr>
<tr><td>UOB.2</td><td>24h/24 – 7j/7</td><td>H+4 en heures ouvrées et non-ouvrées</td></tr>
<tr><td>UOF.1</td><td rowspan="2">FRANCHISE
Maintenance préventive règlementaire
<u>Franchise de 400€ HT</u>
Par intervention et par équipement</td><td>Jour ouvrables et heures ouvrées</td><td>H+8 en heures ouvrées</td><td rowspan="2">Sur devis au-delà de la Franchise</td></tr>
<tr><td>UOF.2</td><td>24h/24 – 7j/7</td><td>H+4 en heures ouvrées et non-ouvrées</td></tr>
<tr><td>UOI.1</td><td rowspan="2">INTERVENTION
Maintenance préventive règlementaire
<u>Intervention incluse</u></td><td>Jour ouvrables et heures ouvrées</td><td>H+8 en heures ouvrées</td><td rowspan="2">Sur devis uniquement pour les pièces de rechange</td></tr>
<tr><td>UOI.2</td><td>24h/24 – 7j/7</td><td>H+4 en heures ouvrées et non-ouvrées</td></tr>
</table>

Jours ouvrés et heures ouvrées : *lundi-vendredi 08h00 à 18h00 sauf jours fériés.*

Heures non ouvrées : *18h-08h00*

Jour ouvrable : *tous les jours de la semaine qui peuvent être légalement travaillés, à l'exception du jour de repos hebdomadaire (généralement le dimanche) et des jours fériés habituellement non travaillés).*

2.1.1) Audit-état des lieux d'entrée

- **Planification de l'audit-état des lieux**

La date définitive de l'audit-état des lieux est transmise **au moins 15 jours calendaires avant la réalisation de ladite prestation**, par le titulaire et en accord avec le service du site à maintenir.

Le titulaire a la possibilité, après accord du service bénéficiaire, de mutualiser la première visite d'entretien annuel avec l'audit-état des lieux des équipements dans la mesure où la première visite est réalisée dans la même période dévolue à l'audit-état des lieux de prise en charge, comme précisé à l'art. 7.2.1 du CCAP. **Le titulaire doit réserver un temps suffisant pour réaliser les deux prestations** (audit-état des lieux et visite annuelle de maintenance préventive).

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.

- **Prestations audit-état des lieux d'entrée due par le titulaire**

En amont de sa première visite de maintenance préventive, et dans un délai maximum de quatre (4) mois après la date de démarrage figurant dans le marché subséquent ou le bon de commande ou, à défaut, la date de notification du marché subséquent : le titulaire réalisera un audit-état des lieux, les documents produits feront partie intégrante du classeur de maintenance (cf. art. 3.1 du CCTP).

Dans le cadre de cet audit-état des lieux, le titulaire devra :
- effectuer un recensement exhaustif contradictoire précis des installations présentes concernées par le marché subséquent ;
- effectuer un état des lieux de prise en charge précis de chaque installation ;
- concernant l'état du matériel : identifier la vétusté et/ou l'obsolescence ;
- concernant la conformité des mises aux normes : vérifier si l'équipement est conforme aux normes en vigueur ;
- concernant les caractéristiques de l'équipement : vérifier l'adéquation entre les caractéristiques de l'équipement et l'utilisation qui en est faite et son environnement.

Fonction du diagnostic, le titulaire proposera, le cas échéant, le/les devis pour une solution technique qui n'exonère pas le titulaire de ses obligations de maintenance sur l'équipement. Cette mission fait partie intégrante de son devoir de conseil auprès du service bénéficiaire.

Ainsi, au cours de l'audit-état de lieux : le titulaire doit identifier les équipements pour lesquels il existe des risques importants de panne. Lorsque l'usure est trop grande, le titulaire en informe le service bénéficiaire afin que ce dernier puisse anticiper le changement de la/des pièces en question. Afin de faciliter la lisibilité des préconisations faites par le titulaire, ce dernier qualifiera l'ensemble des prestations sur les devis en indiquant clairement : le niveau de maintenance, et les travaux relevant de la mise aux normes de l'équipement. Fonction du coût et de la complexité, le cas échéant, le titulaire proposera un plan de remises en état ou de remplacement de l'équipement.

- **PV Audit-Etat des lieux**

Un procès-verbal (PV) détaillé de l'état des lieux et des matériels et équipements est établi pour chacun des sites. Ce PV est dressé de façon contradictoire, en présence du responsable de site et est contresigné par ce dernier. Il est intégré au classeur de maintenance.

Il comprend *a minima* :
- la date, les noms et qualités des participants aux visites de prise en charge ;
- la liste exhaustive des équipements de l'installation du site et leurs caractéristiques inscrites dans un tableau de recensement **similaire à l'annexe 1A de l'acte d'engagement**. La complétude du tableau devra faire l'objet d'une attention particulière de la part de l'entreprise ;

- l'état de chacun des équipements d'un site inscrit sur une fiche d'inventaire ;
- l'urgence du remplacement des équipements le cas échéant et l'estimation du coût de remplacement ;
- les propositions d'améliorations ;
- la liste des pièces de rechange et produits consommables déjà à disposition sur site ;
- la liste des pièces de rechange qu'il serait utile à avoir en stock pour le bon fonctionnement des installations.

Le PV détaillé est transmis à chacun des responsables de site. Le tableau de recensement et la fiche inventaire doivent être mis à jour lors de toute modification des équipements.

- **Délai pour retourner le PV et documents associés**

L'entreprise dispose de 2 mois après la visite d'audit-état des lieux pour transmettre le PV et documents associés. Le service dispose de 2 mois, à compter de la réception des documents pour échanger avec le titulaire, organiser la réunion de mise en ordre technique et valider :

- la complétude des documents ;

- le recensement contradictoire ;

- tout ou partie des devis proposés par le titulaire. Le service devra valider par écrit le(s) devis qu'il souhaite exécuter.

2.1.2) Réunion de mise en ordre technique

Ce PV Audit-Etat des lieux est un préalable nécessaire à la réunion de mise en ordre technique qui permet au titulaire d'exposer les modalités de déploiement de ses interventions, de présenter ses devis et son éventuel plan de remise en état ou remplacement d'un ou plusieurs équipements du service.

Cette réunion favorise la bonne éxcution des prestations, elle permet au titulaire et aux bénéficiaires de s'entendre sur le niveau d'entretien nécessaire de chacune des installations, mais également sur les modalités pratiques des interventions.

2.1.3) Prestations de maintenance préventive

La maintenance préventive est une « 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).

Le titulaire est réputé connaître les textes et toute la réglementation intéressant son activité. D'une manière générale, ce dernier se réfère aux notices d'entretien des constructeurs et prend connaissance des éventuels dossiers d'identité du matériel présent sur le site pour réaliser les prestations de maintenance préventive.

Le titulaire, lors de ces interventions fait son affaire de l'outillage et éléments de levage nécessaire comme spécifié à l'article 6 du CCTP.

Le titulaire s'engage à ne pas dépasser les délais prescrits entre deux interventions de maintenance préventive.

- **Planification des visites de maintenance préventive**

Un planning prévisionnel de maintenance préventive doit être adressé aux services bénéficiaires dans le mois suivant l'audit - état des lieux. La date définitive de la maintenance préventive est transmise au moins 15 jours calendaires avant la réalisation de ladite prestation, par le titulaire et en accord avec le service du site à maintenir.

Les interventions de maintenance préventive sont réalisées aux horaires d'ouverture du bâtiment et le titulaire prend obligatoirement rendez-vous avec le responsable de site par tout moyen afin de s'assurer qu'un représentant du service bénéficiaire habilité est présent sur le site.

Toute intervention sur les installations doit être signalée avant l'exécution des opérations. Les contrôles et vérifications sont réalisés comparativement aux valeurs définies par les constructeurs.

En tant que de besoin, il doit prendre toutes dispositions, y compris auprès de tiers, fournisseurs, organismes de certification, par exemple, afin de mener à bien les opérations de maintenance préventive.

- **Prestations de maintenance préventive**

La maintenance réglementaire périodique (maintenance préventive) en corrélation avec le classement des établissements installés dans un bâtiment, de la catégorie des ERP concernés, et dont les actions minimales à mener sont listées en annexe du présent document (Annexe 1 au CCTP : "*Gamme de maintenance minimale*").

La consistance de ces prestations doit être adaptée aux caractéristiques et conditions d'utilisation des matériels.

Dans le cadre de la prestation forfaitaire annuelle principale au titre des prestations de maintenance préventive des installations, le titulaire doit l'ensemble des prestations de maintenance, y compris toutes sujétions d'exécution et de contrôle d'exécution comprises dans la franchise d'intervention pour les bénéficiaires de l'Unité d'oeuvre Franchise (UOF) ou pour toutes prestations ne nécessitant pas de facturations supplémentaires pour le remplacement d'une pièce dans le cadre de l'unité d'oeuvre Intervention (UOI).

Dans le cadre de son expertise et de son devoir de conseil, le titulaire est chargé de procéder à la communication dès sa survenance, des modifications éventuelles sur les dispositions réglementaires au cours de l'accord-cadre.

Le prestataire est également tenu de mettre à jour régulièrement l'ensemble des documents du classeur de maintenance (cf. Article 3.1 du CCTP) et d'effectuer un état des lieux de sortie soit la remise des équipement à la fin de l'accord-cadre comme précisé à l'article 11 du CCTP.

2.1.4) Autres prestations forfaitaires

La mise en place et le suivi des fichiers informatiques, la mise en place et le suivi d'indicateurs de perfomance dans l'exécution de l'accord-cadre, d'outils de suivi de l'exécution dématérialisés, sur la base des procédures proposées par le mainteneur dans son mémoire technique. Ces données pour le responsable de site permettent :

- de suivre l'avancement des prestations ;
- d'élaborer et de renseigner au fil de l'eau du plan de réversibilité ;
- d'imputer les moyens par type de prestations ;
- de mettre en place a minima les indicateurs de performance et de qualité indiquant notamment :
  - le nombre d'appels utilisateurs classés par rapport à un niveau d'intervention spécifique (1 ou 2) ;
  - les ratios maintenance préventive/maintenance corrective en y distinguant le palliatif du curatif ;
  - le montant des prestations correctives hors forfait (UOB)/hors franchise (UOF)/hors coût d'intervention (UOI) ;

- le délai moyen d'indisponibilité des appareils après demande d'intervention.

- de suivre les consommations financières de l'accord-cadre pour l'ensemble des postes ;
- d'établir des rapports annuels d'activité (le rapport d'activité sera contradictoirement signé par le responsable de la société et par le responsable de site) ;
- d'établir et d'ajuster régulièrement le plan de prévention d'hygiène et de sécurité.

2.1.5) Evolution des équipements

Si des modifications techniques, des logiciels ou de nouvelles versions peuvent apporter une amélioration aux équipements sans pour autant changer les caractéristiques du matériel, le titulaire doit le communiquer à l'administration, en détaillant les avantages que procureraient ces changements et le coût de leur installation sur présentation d'un devis.

Si le service accepte cette proposition, il le notifie par un bon de commande au titulaire, ces équipements bénéficient des conditions de maintenance du présent accord-cadre sans qu'il soit besoin de le modifier par avenant.

Une notice technique, rédigée en langue française, doit accompagner la livraison des nouvelles versions des équipements.

2.2 Prestations de maintenance corrective

Le titulaire doit la maintenance corrective envisagée à l'issue d'une panne ou d'un désordre de niveau 1 à 4 au sens de la norme de maintenance NFX 60-000.

La maintenance corrective est par nature imprévisible, elle est exécutée après constat :

- d'un dysfonctionnement ou d'une panne ;

- d'une dégradation sur un matériel existant entretenu par le prestataire au titre de la maintenance préventive ;

et a pour objet de remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise.

Les opérations de maintenance préventive ont précisément pour but de réduire le nombre de pannes nécessitant une opération de maintenance corrective.

Ces prestations incluent les dépannages nécessitant le remplacement de pièces qui est fait après acceptation du devis par le responsable de site.

La programmation des interventions de maintenance corrective, autres que les mesures conservatoires et les dépannages, est faite en fonction de l'urgence déterminée lors de la demande/commande faite par le service bénéficiaire.

Les interventions de maintenance corrective ayant des conséquences sur l'occupation des bâtiments (exemple : arrêt d'équipement) devront se faire en accord avec le responsable de site. En cas de mise à l'arrêt d'une installation, le titulaire est tenu d'en préciser le motif au responsable de site et de lui indiquer la date prévisible de remise en route. Le titulaire s'engage sur une remise en service de l'installation.

Une intervention de maintenance corrective ne peut en aucun cas, tenir lieu de visite de maintenance préventive.

2.2.1) Délais d'intervention et de rétablissement

Dans le cadre du forfait annuel de maintenance, s'ajoute aux prestations de maintenance préventive la mise à disposition d'un service d'intervention de niveau 1 ou 2, permettant au titulaire, sur appel du service technique, de respecter les délais maximaux d'interventions, notamment en cas d'urgence.

Les interventions sont effectuées en accord avec le responsable de site et le titulaire s'engage à respecter les conditions d'intervention et délais de rétablissement. Il met également en place les modalités de l'unité d'oeuvre choisie par le service pour chaque équipement.

Déclenchement d'une intervention de maintenance corrective :

- par le titulaire du marché, suite à une anomalie de fonctionnement détectée par ses soins ;
- ou par le responsable de site, qui lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement, contactera par téléphone, courriel, ticket web, ou télécopie, le titulaire qui doit disposer d'un dispositif d'horodatage permettant d'enregistrer l'heure précise de cette demande d'intervention.

Les demandes d'intervention se font sur simple appel téléphonique ou mail effectué par chaque responsable de site.

Le titulaire met à disposition des services bénéficiaires une astreinte téléphonique et un mail générique pour la réception des demandes d'intervention. (Les répondeurs téléphoniques ne sont pas acceptés).

La date et l'heure d'appel ou d'envoi de mail font courir les délais d'intervention et de réparation.

A la demande du service le titulaire remet dans un délai de 24 heures le rendu du dispositif d'horodatage des 3 derniers mois.

Deux niveaux d'intervention sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Niveau Délais d'intervention	Modalités d'intervention	UOB Base	UOF Franchise *Franchise d'intervention de 400€ HT*	UOI Intervention *Pas de facturation pour la main d'oeuvre, déplacement et frais associés*
1	**Appel entre 08h00 et 18h00** Intervention en **H+8** en heures et jours ouvrés*.	UOB.1	UOF.1	UOI.1
2	**Appel 24h/24 et 7j/7** Intervention en **H+4**	UOB.2	UOF.2	UOI.2

Délai de rétablissement définitif (après mise en œuvre de mesure palliative)	**48H00** Tout retard devra être justifié par le prestataire et sera apprécié discrétionnairement par le service. Il pourra entraîner l'application de pénalités prévues à l'article 10 du CCAP.

La demande d'intervention déclenche 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 palliatives et à l'information du responsable de site.

Le titulaire doit, au vu des délais d'intervention ci-dessus mentionnés, réparer la panne et mettre fin au désordre sous un délai de 48h00. Si les délais d'intervention sont incompatibles avec les exigences de fonctionnement du service, le service bénéficiaire peut recourir à un autre prestataire (cf : 10.4 du CCAP).

Le titulaire doit effectuer les réparations en respectant les délais d'intervention demandés dans le cadre de l'accord-cadre afin de limiter les délais d'indisponibilité des équipements.

L'indisponibilité débute au moment de l'arrivée de la demande d'intervention au titulaire. Lorsque l'accès des préposés du titulaire au matériel défaillant est retardé du fait de l'acheteur, l'indisponibilité est suspendue jusqu'au moment où cet accès devient effectif. L'indisponibilité s'achève par la remise à disposition de l'acheteur des éléments en état de marche (normal ou dégradé). Toutefois, lorsque les éléments réparés sont à nouveau indisponibles, dans les quarante-huit heures d'utilisation après leur remise en état, la durée d'indisponibilité est décomptée à partir de la constatation de l'indisponibilité initiale.

Tout retard devra être justifié par le titulaire, le service bénéficiaire sera donc informé par le titulaire de toute intervention qui nécessiterait un délai particulier et qui ne lui serait pas imputable (ex : en cas d'indisponibilité d'une pièce,...). Il conseillera le service sur ces solutions alternatives à envisager.

Le service bénéficiaire statuera sur la solution alternative et jugera du bien fondé du dépassement des délais normaux. En cas de manquement constaté du titulaire, les pénalités prévues à l'article 10 du CCAP seront appliquées.

Si le désordre n'est pas résolu et qu'aucune justification n'a été transmis par le titulaire, le service bénéficiaire peut alors recourir à un autre prestataire.

Le titulaire est informé de la possibilité pour le service bénéficiaire de faire procéder à la réalisation de la prestation aux frais et risques du titulaire.

2.2.2) Les exclusions aux garanties

La garantie franchise (UOF) et la garantie intervention (UOI) ne sont pas applicables et donnent lieu au paiement intégral des réparations (y compris le coût de la main d'oeuvre) dans les cas de vandalisme, aléas climatiques ou de chocs externes. Dans ces cas, la preuve peut être apportée par des photographies.

2.2.3) Etablissement d'un devis

Dans un objectif affiché de diminution des délais d'indisponibilité des matériels, dans leur maintien en condition opérationnelle optimum, les délais nécessaires à la transmission du devis par le mainteneur sont fixés à vingt-quatre (24) heures ouvrées après réception de la demande du service technique ou de la constatation de la panne.

Le non respect des délais ouvre, de fait, droit à la mise en place des pénalités prévues par l'article 10 du CCAP. Il peut également donner lieu à une perte d'exclusivité.

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

2.2.4) Dépannage et réparation

Le titulaire s'engage sur une remise en service de l'installation, il doit la maintenance corrective nécessaire à la suite d'une panne ou d'un désordre. Les interventions sont effectuées en accord avec le responsable de site. Le titulaire doit attacher une importance particulière dans les remises en fonctionnement, même en mode dégradé et le conseil associé.

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

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

Toutefois :

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

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

Au cas où la nature de la panne ou du dysfonctionnement fait obstacle à la remise en service immédiate du système d'ouverture, il met l'installation en sécurité et appose une affiche sur l'installation.

En dehors des heures de présence du responsable de site ou de son représentant, le titulaire n'effectue de sa propre initiative que les premiers travaux de sauvegarde. Dès l'arrivée du responsable du site, le titulaire l'informe des mesures prises et soumet à son visa le contenu de l'intervention de maintenance corrective qui permet la réparation complète de l'équipement.

La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre du présent contrat.

Toute intervention non concluante donnera lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 10 du CCAP ("Pénalités liées à l'exécution des prestations").

2.2.5) Remplacement de pièces

Le titulaire s'engage à remplacer les pièces à l'identique des pièces d'origine. Dans la mesure où cette pièce n'est plus disponible sur le marché ou qu'il apparaît pertinent de ne pas respecter la règle de l'échange standard, le titulaire est autorisé à la remplacer par une pièce équivalente. Il doit être en capacité de justifier expressément ce choix au responsable de site.

Article 3 - DOCUMENTS RELATIFS A LA MAINTENANCE

Dans le cadre du présent accord-cadre, le titulaire établit les documents décrits dans les paragraphes suivants.

3.1 Classeur de maintenance

Au plus tard 4 mois après la date de notification du marché subséquent, le titulaire fournit un classeur de maintenance qui comprend toutes les informations relatives à ces équipements, ainsi que tous les documents relatifs à la gestion de la maintenance décrite dans le CCTP. Le classeur comprendra les éléments issus de la prestation d'audit-état des lieux, après validation de ces éléments par le service.

Ce classeur doit comprendre :

- Une fiche par type d'équipement indiquant sa fonction, sa localisation, la marque, le modèle ainsi que la liste des opérations de maintenance préventive associées (en se basant sur les préconisations constructeurs ainsi que sur la gamme de maintenance arrêtée au CCTP. Cette

fiche comprend également une appréciation de l'état de vétusté de l'installation ainsi que des propositions de prestations relevant de la maintenance curative (si nécessaire) ;

- Un planning d'intervention reprenant toutes les opérations de maintenance préventive avec les dates prévues de réalisation;
- Une liste de pièces de rechange qu'il serait utile à avoir en stock pour le bon fonctionnement des équipements ;
- Le plan de prévention révisé à la survenance d'un nouveau plan ou, au plus tard,chaque année à date anniversaire du marché subséquent établi en accord avec le responsable de site.

Ce classeur est remis au responsable de site, conservé sur site et mis à jour tout au long de la prestation.

3.2 Rapport d'intervention

Dans le cas où une intervention occasionne des prestations de différentes natures, la production d'un unique rapport est souhaitable. Les différents types de prestations (préventive, palliative ou curative, niveau de maintenace) y sont alors clairement identifiés.

Les rapport d'intervention de maintenance doivent être retournés au responsable de site le jour de l'opération et signé par ce dernier.

Maintenance préventive :

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

De plus, il comporte :

- la désignation et la localisation de l'équipement ;
- le respect (ou retard ou avance) du planning ;
- la semaine où cette intervention est prochainement programmée ;
- la durée de l'intervention (heure d'arrivée - heure de départ) ;
- les devis éventuels réalisés dans le cadre du devoir de conseil.

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, le nombre d'heures et la 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, remise en mode dégradé, prise des mesures conservatoires ;
- les travaux de maintenance curative à prévoir ;
- les observations et relevés éventuels.

Maintenance corrective :

Le rapport d'intervention comprend les renseignements suivants :

- le détail des tâches effectuées sur les équipements ;
- la durée de l'intervention, le nombre d'heures et qualification du personnel employé ;
- le détail des fournitures et pièces utilisées ;
- les observations et relevés éventuels ;
- un certificat d'intervention suite à une réserve émise sur un rapport de contrôle réglementaire.

L'admission des prestations exécutées prend effet à la date de notification au titulaire de la décision d'admission, ou en l'absence de décision dans un délai de quinze (15) jours, à compter de la réception du rapport d'intervention.

Article 4 - MAINTENANCE DE NIVEAU 5 ET PETITS TRAVAUX D'ENTRETIEN

A titre indicatif, les principales prestations peuvent être :

→ ***Pour la maintenance de niveau 5*** :

- ajout/retrait d'équipements sur dispositif existant ;
- maintenance de niveau 5 sur installation existante ;
- expertise sur dispositif existant ;
- fourniture d'accessoires.

→ ***Pour les petits travaux d'entretien*** :

- acquisition et pose d'équipement neuf ;
- travaux d'amélioration de l'équipement existant.

Les prestations de maintenance de niveau 5 et les petits travaux d'entretien sont réalisés généralement dans des sites occupés qui sont en service pendant toute la durée des chantiers. Les interventions sur les réseaux d'électricité qui entraînent des gènes ou des nuisances prévisibles doivent faire l'objet d'une information auprès du représentant du service bénéficiaire au moins 48 heures à l'avance.

L'ensemble des prestations de maintenance de niveau 5 et les petits travaux d'entretien exécutés est réalisé conformément aux normes de l'UTE et la réglementation technique en vigueur dont le titulaire reconnaît avoir connaissance.

4.1.1) Expertise sur dispositif existant

Cette expertise s'entend comme une proposition d'amélioration mineure n'ayant pas vocation à modifier l'architecture générale du dispositif en place.

4.1.2) Maintenance de niveau 5 sur installations existantes

Les demandes des services peuvent consister en des actions partielles de rénovation, de reconstruction, de remplacement d'une installation, d'un équipement, d'une pièce de structure ou de fonctionnement, selon un processus proche de sa fabrication ou de son assemblage initial dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels.

Les interventions pour ce niveau de maintenance sont exécutées selon les mêmes conditions (en terme de délais, de facturation, de pénalités...) que les autres types de maintenance définis supra et selon les prix indiqués au bordereau des prix unitaires ou le devis avec coefficient pièce et taux horaires.

Ce type d'intervention a nécessairement lieu sur des installations et/ou équipements déjà en place.

4.1.3) Travaux annexes

Les réalisations des traversées de murs ou de planchers, le rebouchage de ces réservations et les reprises d'enduits ou plâtre, ainsi que le rétablissement du degré coupe feu, et/ou de l'isolation phonique ou thermique des parois dans lesquels les percements ont été réalisés, sont inclus dans les

prix d'installation. La remise en état et le nettoyage des locaux font partie des prestations dues par le titulaire.

4.1.4) Travaux supplémentaires

En cas de travaux supplémentaires nécessaires au bon achèvement des prestations, la nature des travaux et les nouveaux délais d'exécution sont notifiés par tout moyen permettant d'en donner la date exacte au titulaire chargé de la réalisation des travaux.

Le titulaire veillera à respecter le cahier des charges des référentiels, fourni par les responsables de sites, en matière de sécurité et de traitement de l'information ANSSI.

En cas d'intervention de plusieurs entreprises, le maître d'ouvrage notifie le nouveau délai global d'exécution aux titulaires concernés.

L'entrepreneur doit apporter dans la réalisation des travaux la plus grande diligence et suivre, pour leur échelonnement et leur exécution dans le délai prescrit, la marche indiquée par l'assistant au Maître d'Ouvrage.

Il est tenu de maintenir en tout temps un nombre suffisant d'ouvriers et d'agents de maîtrise sous sa conduite personnelle ou celle de son représentant.

Il est également tenu d'avoir toujours tous matériels, approvisionnements et outillages divers de manière à assurer la bonne marche des travaux et leur achèvement dans le délai prescrit.

Dans le cas où un retard serait constaté dans la cadence d'exécution des travaux, le service peut mettre en demeure l'entreprise.

Article 5 - MOYENS MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Local :

Au cas par cas, et selon les disponibilités offertes par le site considéré, un local peut être mis à la disposition du titulaire. En l'absence de local, le responsable de site indique les voies d'accès aux sanitaires et/ou aux vestiaires.

Documentation :
Le titulaire a accès, dans les locaux de la personne publique, aux Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE), aux plans concernant les équipements techniques objets du présent accord-cadre, s'ils sont disponibles.

Informations :

Lors de ses interventions, le titulaire peut, s'il le souhaite, et dans la mesure du possible, être accompagné par le responsable de site, afin de lui fournir toutes explications et renseignements dont il aurait besoin.

Plan de prévention :

Le titulaire doit 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.

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 soustraitants éventuels) devant intervenir sur le site (notamment en cas d'intervention sur des matériaux amiantés ou en cas de risque de chute de hauteur de plus de 3 mètres).

Article 6 - OUTILLAGE

6.1 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 les bâtiments doit être soumise à l'accord du gestionnaire de site, le titulaire en demeure responsable.
D'une manière générale, pour les prestations de maintenance on entend par outillage :
- les équipements de manutention ;
- 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 ;
- le matériel de nettoyage.

Pour les prestations de travaux d'installation, 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 ;
- le matériel de nettoyage.

Le titulaire doit également disposer de tous les moyens d'accès en hauteur nécessaires à la bonne exécution de sa mission, y compris au-delà de 3,5 mètres de hauteur.

Dans le cas où les accès en hauteur sont supérieurs à 3,5 mètres, et nécessitent une location auprès d'un tiers ou occasionnent des frais de mise à disposition ou de manipulation, un devis est établi à la charge du service bénéficiaire par le titulaire. Il est supporté par un bon de commande supplémentaire passé sur la base du marché subséquent, sur la base du devis fournisseur auquel est appliqué un coefficient de majoration applicable au prix net founisseur de location de moyen de levage indiqué à l'annexe 3 de l'acte d'engagement.

En aucun cas le titulaire ne peut disposer et utiliser le matériel appartenant au service bénéficiaire, sauf sur autorisation écrite (par mail). Le service bénéficiaire peut mettre à disposition un appareil élévateur de personne sous réserve que l'opérateur soit habilité CACES ou accompagné par un conducteur titulaire du CACES, et titulaire de l'autorisation de conduite rendue obligatoire par l'article R. 4323-56 du Code du travail.

6.2 Consommables

Les produits et consommables sont inclus dans le forfait annuel de maintenance pour toutes les unités d'œuvre.

6.3 Appareil de mesure

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

Ces appareils de mesure font l'objet d'un étalonnage périodique selon les normes en vigueur (le certificat d'étalonnage comportant le numéro de série de l'appareil est fourni chaque année au service bénéficiaire). Ces appareils doivent être disponibles immédiatement sur site en cas de besoin.

Article 7 - MODALITES CONCERNANT LES PIECES ET D'EQUIPEMENTS

7.1 Organisation du titulaire : pièces de rechange et stock

7.1.1) Disponibilité des pièces détachées

Les pièces de rechanges peuvent provenir à qualité égale du fabricant d'origine ou d'un autre fournisseur.

Le titulaire tient un stock des pièces de rechange disponible permettant de palier à toutes pannes et de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais contractuels.

Le titulaire doit gérer toute pièce défectueuse qui ne peut être réparée ou remplacée à l'identique comme prévu au marché. Il doit procéder à la nouvelle fabrication ou mettre en place et adapter une pièce d'une technologie équivalente ou supérieure, à ses frais.

En tout état de cause, la réparation ou le remplacement des pièces ne doit pas porter atteinte au niveau de sécurité de l'appareil. Il appartient au titulaire de s'en assurer et d'en apporter la preuve sur demande écrite expresse du bénéficiaire.

7.1.2) Condition d'exécution relative à la localisation des pièces détachées et intervenant de maintenance

Au regard de la nécessité d'assurer la continuité du service public, qui pourrait être menacée en cas de mise à l'arrêt d'équipements de portes et portails, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des mesures de gestion des risques, et en particulier de rupture d'approvisionnement, tout au long de l'exécution du marché.

Le titulaire indique dans l'annexe 5 à l'acte d'engagement : les noms, adresses, pays et éventuels points de contact de chacun des sites de stockage des pièces détachées et centre de services, notamment de maintenance, auxquels il a recours dans le cadre de l'exécution du marché.
Le titulaire ne peut recourir, en cours d'exécution, à un autre site sans avoir obtenu l'accord préalable de l'acheteur. En cas de changement de site en cours de marché, le titulaire ne peut proposer que des sites présentant des caractéristiques équivalentes à celles des sites initiaux, afin de maintenir sur toute la durée du contrat un niveau constant de performances en termes de sécurité et d'approvisionnements, de contrôle de la qualité des produits et de respect des exigences environnementales stipulées dans l'accord-cadre.

Afin de garantir la sécurité des approvisionnements et la rapidité des interventions de maintenance sur les modules et afin de prévenir tout risque de rupture de service, conformément à l'article L.2112-4 du code de la Commande publique, le titulaire s'engage à ce que les moyens spécifiques mis en œuvre pour la maintenance des modules acquis en exécution du présent marché soient localisés sur le territoire des États membres de l'Union Européenne, ou de l'Espace économique européen.

Le non-respect de ces obligations vaudra pénalité, détaillée dans le CCAP.

7.2 Facturation des pièces et équipements

Toutes les pièces de rechange (hors batteries et piles) dans le périmètre de la maintenance corrective ouvrent droit à la facturation (y compris pour les pièces non couverte par la franchise d'intervention, dans le cadre de l'UOF). Le prix des pièces fournies à l'occasion d'actions correctives est supporté par un bon de commande supplémentaire sur la base des prix fixés au BPU (annexe 3 à l'acte d'engagement) ou le cas échéant, du prix d'achat net fournisseur auquel est appliqué un coefficient pièce maximum (CP) sur le prix facturé des founisseurs.

Le coefficient sur pièce au prix d'achat net fournisseur de la pièce, indiqué à l'annexe 3 à l'acte d'engagement ne s'applique pas si l'entreprise produit elle-même le matériel (pièce, équipement...) installé sur un site Etat ou si ce dernier est issu d'un atelier de réparation appartenant au titulaire.

Article 8 - GARANTIES

Les matériels échangés ou fournis sont garantis contre tout vice de fabrication ou vice caché, c'est-à-dire invisible à première vue lors de la livraison.

En cas de vice caché, la fourniture est remplacée par le titulaire, ou une réfaction est appliquée sur le prix de la fourniture au gré de l'administration.

La garantie court à compter de la mise en service des matériels. Pour les caméras et caissons cette garantie est de un an minimum. La garantie couvre les frais de déplacement, main d'œuvre et fourniture éventuelle de pièces détachées.

8.1 Garantie de parfait achèvement (maintenance de niveau 5 et petits travaux d'entretien)

Conformément à l'article 1792-6 du Code civil, l'installation fera l'objet d'une garantie de parfait achèvement à l'issue de l'admission des travaux dont elle a fait l'objet. Le maître d'ouvrage procède à une visite de parfait achèvement avant l'expiration du délai de garantie de parfait achèvement. Le cas échéant, le titulaire est convoqué. En cas d'absence du titulaire à ces opérations, il en est fait mention au procès verbal qui lui est alors notifié.

L'installation sera garantie en bon état et contre tous désordres pendant une durée d'un an, à compter de sa mise en service définitive.

Au cours de cette période, le service bénéficiaire se réserve le droit de procéder à toutes nouvelles séries d'essais. En conséquence, l'entreprise sera tenue, quelle qu'en soit la nature, de rectifier tous les défauts de fonctionnement.

Dans le mois précédent la fin de la garantie de parfaite achèvement, l'entreprise titulaire du marché de travaux réalise un audit de l'installation de manière à dresser un constat de l'état global de l'appareil. La longueur des câbles de traction sera ajustée en cas de nécessité.

Le matériel fourni par le titulaire sera garanti une année à compter de la date d'effet de la réception définitive et sans réserve de l'installation. Pendant la période de garantie, le titulaire doit exécuter les vérifications et remises en état qui lui sont prescrites sans délai.

8.2 Garantie de bon fonctionnement

L'installation sera garantie en bon état de fonctionnement pendant une durée de deux ans, à compter de sa date d'admission conformément à l'article 1792-3 du Code civil. Au cours de cette période, l'entreprise sera tenue, quelle qu'en soit la nature, de rectifier tous les défauts de fonctionnement.

Pendant la période de garantie, le titulaire doit exécuter les vérifications et remises en état qui lui sont prescrites sans délai.

Article 9 - NETTOYAGE APRÈS INTERVENTION ET GESTION DES DECHETS

Le titulaire doit maintenir en parfait état de propreté les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance, l'ensemble des locaux dans lesquels il intervient ainsi que les locaux mis à la disposition de ses personnels.

Le titulaire du présent accord-cadre a l'obligation contractuelle d'évacuer et de recycler, à sa charge, l'ensemble des déchets produits, selon les lois et règlementations applicables. Ceci concerne les accessoires, les dispositifs de nettoyage, les graisses, les huiles, les têtes de détection et les batteries, mais également les emballages. Ces opérations d'élimination ont lieu chaque jour, sans possibilité de stockage sur site. Il appartient au titulaire de conserver les borderaux de suivi et de traitement règlementaire. Les services bénéficiaires et la Plateforme Régionale des Achats Auvergne-Rhône-Alpes pourront demander à tout moment de les consulter, les modalités de suivis sont prévue à l'article 4.3 du CCAP "Contrôle de l'exécution des considérations environnementales.

Article 10 - MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE SUIVI DU CONTRAT/INDICATEURS ET MESURE DE PERFORMANCE

Le titulaire doit mettre à disposition du responsable de site et du service bénéficiaire, un outil de suivi des installations (sur la base de la Gestion de la 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.

Cet outil doit permettre, tout au long de l'exécution du présent accord-cadre d'accéder aux informations suivantes :

- planning prévisionnel des interventions préventives ;
- calendrier des interventions préventives exécutées, avec rapports succincts ;
- suivi des demandes d'interventions sur pannes :
  - date et heure de la demande d'intervention ;
  - objet, date et heure et durée de l'intervention réalisée, causes et solution prodiguée ;
- listes des interventions curatives réalisées, avec suivi des devis proposés (statut) ;
- interventions effectuées sous astreinte ;
- facturation.

A défaut de GMAO, ou à la demande du gestionnaire de site, cet outil peut être remplacé et/ou complété par une communication via internet, sur la base d'un tableau informatique comportant l'ensemble des items (listé supra par sites). La mise en place du dispositif retenu est acté entre le titulaire et le service bénéficiaire dans le marché subséquent et garantit la sécurité des données.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, certains services ne pourront pas accéder à cette communication via internet, le titulaire doit alors prévoir un moyen matérialisé pour le suivi du marché subséquent, répondant aux mêmes exigences.

Article 11 - REMISE DES ÉQUIPEMENTS À LA FIN DE L'ACCORD-CADRE

En fin d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit laisser les équipements en état normal et opérationnel de bon fonctionnement dans un état identifié lors de l'état des lieux contradictoire ou dans un état d'usure naturelle.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des équipements est établi 6 mois avant la date de fin de la période contractuelle du marché subséquent. Il doit contenir tous les éléments permettant aux services de compléter un tableau de recensement similaire à l'annexe 1A à l'acte d'engagement.

Tout défaut de communication des documents correspondants dans les délais entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 10 du CCAP.

Le titulaire doit assurer la réversibilité des données relatives à l'exécution du présent accord-cadre, notamment en permettant l'export selon un format standard (tableur ou traitement de texte) des données relatives à la liste des équipements maintenus et au suivi de la maintenance des installations.

À l'échéance de l'accord-cadre ou sur décision du pouvoir adjudicateur du marché subséquent, le titulaire met fin aux prestations de service prévues. À cet effet, il établit un plan décrivant les modalités opérationnelles du processus de réversibilité et de transmissibilité, dans le mois qui précède la fin du présent accord-cadre, qui décrit notamment les modalités suivantes :
- le périmètre d'application ;
- les conditions générales d'exécution des opérations de démobilisation, dont :
- l'organisation à mettre en place ;
- les responsabilités ;
- les phases de mise en œuvre ;
- les contraintes de planning et les dates clés ;
- les engagements en matière d'assistance technique ;
- les différentes prestations supplémentaires éventuelles appliquées sur le ou le(s) équipement(s), le ou le(s) site(s) considéré(s) ;
- le contrôle de la mise en œuvre ;
- les informations, documents et données à transmettre et à transférer garantissant la continuité des prestations ;
- les modalités de calcul des valeurs nettes comptables des moyens matériels éventuels à transférer et qui seraient propriété du titulaire.

En fin d'accord-cadre, le titulaire fourni tous les éléments nécessaires (mot de passe, code...) à la reprise de la maintenance des équipements par le titulaire et n'en conserve aucune copie.

Article 12 - ASSISTANCE

Le titulaire assiste le responsable de site pour les choix économiques liés à la stratégie de maintenance des équipements et installations qui relèvent de ses interventions. Il doit informer le responsable de site de toute modification des normes et réglementations diverses concernant les installations et les équipements.

Article 13 - ANNEXES

Annexe 1 : Gamme de maintenance minimale dans le cadre des opérations préventive à effectuer.