



**CC2303CP03 Convention UGAP pour la passation et exécution d'un marché subséquent sur le fondement de l'accord-cadre « Réalisation de prestations de maintenance multi techniques, accompagnées de fournitures de pièces détachées et le cas échéant de prestations associées » : Autorisation donnée au Président de signer la convention**

**Conseil Communautaire du lundi 6 mars 2023**

Convocation du 28 février 2023

**78120 RAMBOUILLET**

Affichée le 28 février 2023

**Présidence : Thomas GOURLAN**

**Secrétaire de Séance : Marie-France GROSSE**

Conseillers titulaires		Suppléants	Absents représentés par
AGUILLON Claire	PT		
ALIX Martial	PT	PORHAULT Jérôme	
BATTEUX Jean-claude	REP	ALOISI Henri	GAILLOT Anne-Françoise
BAX DE KEATING Geoffroy	PT		
BERNARD Jean-Luc	PT		
BONTE Daniel	PT		
BRICAUD Nathalia	REP	CHEMIN Delphine	MAY-OTT Ysabelle
BRIOLANT Stéphanie	PT	DEFFRENNE Philippe	
CABRIT Anne	REP	BUREAU Norbert	DEMICHELIS Janny
CAILLOL Valérie	PT		
CARESMEL Marie	PT		
CARIS Xavier	PT		
CAZANEUVE Claude	AE	PELOYE Robert	
CHANCLUD Maurice	PT	GODEAU Hervé	
CHERET Claire	PT	PASSET Georges	
CHRISTIANNE Janine	PT		
CINTRAT Alain	PT		
CONVERT Thierry	REP	MAZE Michel	SALIGNAT Emmanuel
COPETTI Isabelle	PT	MANDON Franck	
DEMICHELIS Janny	PT	LENTZ Jacques	
DEMONT Clarisse	PT		
DESMET France	REP		BERNARD Jean-Luc
DEROFF Joseph	AE		
DRAPPIER Jacky	PT	QUINTON Benjamin	
DUCHAMP Jean-Louis	PT	DELABBAYE Jean-Yves	
DUPRESSOIR Hervé	PT		
FLORES Jean-Louis	PT	HAROUN Thomas	
FOCKEY William	REP		MATILLON Véronique
FORMENTY Jacques	PT	CARZUNEL Martine	
GAILLOT Anne-Françoise	PT	LE MENN Pascal	

<b>GHIBAUDO</b> Jean-Pierre	<b>REP</b>	<b>MOUTET</b> Jean-Luc	<b>FORMENTY</b> Jacques
<b>GOURLAN</b> Thomas	<b>PT</b>		
<b>GROSSE</b> Marie-France	<b>PT</b>		
<b>GUIGNARD</b> Sylvain	<b>AE</b>		
<b>IKHELF</b> Dalila	<b>AE</b>		
<b>JAFFRE</b> Valéry	<b>REP</b>		<b>STEPHANE</b> Nathalie
<b>JEGAT</b> Joëlle	<b>PT</b>		
<b>JUTIER</b> David	<b>PT</b>		
<b>LAHITTE</b> Chantal	<b>PT</b>		
<b>LAMBERT</b> Sylvain	<b>PT</b>	<b>GATINEAU</b> Christian	
<b>LECOURT</b> Guy	<b>PT</b>	<b>BAUDESSON</b> Hélène	
<b>MALARDEAU</b> Jean-Pierre	<b>PT</b>	<b>BERTHIER</b> Lydie	
<b>MARGOT JACQ</b> Isabelle	<b>PT</b>		
<b>MARCHAL</b> Evelyne	<b>REP</b>	<b>GENTIL</b> Jean-Christophe	<b>ROSTAN</b> Corinne
<b>MATILLON</b> Véronique	<b>PT</b>		
<b>MAY OTT</b> Ysabelle	<b>PT</b>	<b>VEIGA</b> José	
<b>MOUFFLET</b> Catherine	<b>PT</b>		
<b>NEHLIL</b> Ismaël	<b>PT</b>		
<b>PAQUET</b> Frédéric	<b>PT</b>		
<b>PASQUES</b> Jean-Marie	<b>PT</b>		
<b>PETITPREZ</b> Benoît	<b>PT</b>		
<b>POMMET</b> Raymond	<b>AE</b>		
<b>QUERARD</b> Serge	<b>PT</b>	<b>SAISY</b> Hugues	
<b>QUINTON</b> Gilles	<b>PT</b>	<b>CHARRON</b> Xavier	
<b>REY</b> Augustin	<b>REP</b>		<b>PASQUES</b> Jean-Marie
<b>ROLLAND</b> Virginie	<b>AE</b>		
<b>ROSTAN</b> Corinne	<b>PT</b>	<b>MARECHAL</b> Michel	
<b>ROUHAUD</b> Jean Christophe	<b>AE</b>	<b>FAUQUEREAU</b> Nadine	
<b>SALIGNAT</b> Emmanuel	<b>PT</b>	<b>CHALLOY</b> Camélia	
<b>SCHMIDT</b> Gilles	<b>PT</b>		
<b>SIRET</b> Jean-François	<b>PT</b>		
<b>STEPHANE</b> Nathalie	<b>PT</b>		
<b>TROGER</b> Jacques	<b>PT</b>	<b>BARDIN</b> Dominique	
<b>TRONEL</b> Didier	<b>PT</b>		
<b>WEISDORF</b> Henri	<b>PT</b>		
<b>YOUSSEF</b> Leïla	<b>PT</b>		
<b>ZANNIER</b> Jean-Pierre	<b>AE</b>	<b>THEVARD</b> Nicolas	

<b>Conseillers : 67</b>	<b>Présents : 49</b>	<b>Représentés : 10</b>	<b>Votants potentiels : 59</b>	<b>Absents/Excusés : 8</b>
	<b>Présents titulaires : 49</b>			
	<b>Présents suppléants : 0</b>			

*PT : présent titulaire – PS : présent suppléant - Rep : Représenté - 0 : ne prend pas part au vote - X : ne siège pas – A : absent - E : excusé*

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu le Code de la Commande Publique et notamment ses articles L2113-2, L2113-4, R2162-9,

Vu l'arrêté préfectoral n°2016362-0001 en date du 27 décembre 2016 portant fusion de Rambouillet Territoires Communauté d'Agglomération, de la Communauté de Communes Contrée d'Abblis-Portes d'Yvelines et de la Communauté de Communes des Etangs,

Vu l'arrêté préfectoral n° 78-2019-01-29-007 en date du 29 janvier 2019 portant modification des statuts de Rambouillet Territoires,

Vu l'arrêté préfectoral n°78-2019-10-28-004 en date du 28 octobre 2019 fixant le nombre et la répartition des sièges au sein du conseil communautaire de Rambouillet Territoires à compter du renouvellement général des conseils municipaux des 15 et 22 mars 2020,

Vu les articles 1er, 17 et 25 du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 : disposant, pour le premier, que l'UGAP « constitue une centrale d'achat au sens du code de la commande publique...», pour le deuxième article, que « l'établissement est soumis, pour la totalité de ses achats, aux dispositions du code de la commande publique » et, pour le troisième article, que « les rapports entre l'établissement public et une collectivité ou un organisme (...) peuvent être définis par une convention prévoyant notamment la nature des prestations à réaliser, les conditions dans lesquelles la collectivité ou l'organisme contrôle leur exécution et les modalités de versement d'avances sur commande à l'établissement »

Considérant les besoins de Rambouillet Territoires sur l'exploitation technique de ses bâtiments et notamment les opérations d'exploitation des installations de chauffage, ventilation, traitements d'air et d'eau, climatisation, d'eau chaude sanitaire sur le centre aquatique des Fontaines, la piscine des Molières et le conservatoire Gabriel Fauré pour son établissement de Rambouillet,

Considérant l'offre technique d'un accord-cadre (avec marchés subséquents à la survenance du besoin) conclu par l'UGAP avec l'entreprise IDEX ayant pour périmètre la réalisation de prestations de maintenance multi technique avec fournitures de pièces détachées et de prestations associées correspondant aux prestations de maintenance nécessaires des bâtiments précités,

Considérant la nécessité de signer la convention établie par l'UGAP préalablement à toute commande de prestations et permettant d'engager la nécessaire phase préalable d'audit des installations afin de recevoir une offre de prix adaptée à nos équipements et basée sur les conditions financières de l'accord-cadre conclu entre l'UGAP et IDEX,

Vu la convention ayant pour objet la passation et l'exécution d'un marché subséquent sur le fondement de l'accord-cadre « réalisation de prestations de maintenance multi techniques, accompagnées de fournitures de pièces détachées et le cas échéant de prestations associées »,

Vu la note de synthèse présentée par M. le Président,

**LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE**  
**APRES EN AVOIR DELIBERE, à l'unanimité**

**AUTORISE** le Président, ou à son représentant, pour signer, le moment venu la convention et tout document en découlant ayant pour objet la passation et l'exécution d'un marché subséquent sur le fondement de l'accord-cadre « réalisation de prestations de maintenance multi techniques, accompagnées de fournitures de pièces détachées et le cas échéant de prestations associées »

**DONNE** tout pouvoir au Président ou à son représentant pour l'application de cette délibération

Fait à Ablis, le 6 mars 2023

*« La présente délibération à supposer que celle-ci fasse grief, peut faire l'objet, dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication et/ou affichage, d'un recours contentieux auprès du Tribunal Administratif de Versailles ou d'un recours gracieux auprès de la communauté d'agglomération Rambouillet Territoires, étant précisé que celle-ci dispose d'un délai de deux mois pour répondre. Un silence de deux mois vaut alors décision implicite de rejet. La décision ainsi prise qu'elle soit implicite ou explicite pourra elle-même être déférée au Tribunal Administratif dans un délai de deux mois.*

*Conformément à l'article R 421.7 du code de justice administrative, les personnes résidants Outre-Mer et à l'étranger disposent d'un délai supplémentaire de distance de respectivement un et deux mois pour saisir le Tribunal.*

*Le Tribunal Administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr) »*



CADRE RESERVE A L'UGAP

Date d'arrivée du document  
original à l'UGAP (tampon) :

**CONVENTION**

**N° 0000231447**

**D'inscription au répertoire des conventions de l'UGAP**

**Ayant pour objet :**

**La passation et l'exécution d'un marché subséquent**

**sur le fondement de l'accord-cadre ayant pour objet la réalisation de prestations de maintenance multi technique, accompagnées de fournitures de pièces détachées et le cas échéant de prestations associées**

**Entre, d'une part :**

CA RAMBOUILLET TERRITOIRES  
22 RUE GUSTAVE EIFFEL ZA DU BEL AIR  
78511 RAMBOUILLET CEDEX

Représenté(e) par **Monsieur Thomas GOURLAN** agissant en qualité de **Président de Rambouillet Territoires**

Personne responsable de l'exécution de la convention : Madame LAURENT Muriel

Téléphone : 01.34.57.58.31

Télécopie :

Email : m.laurent@rt78.fr

N° Siren (9 chiffres) : 200073344

N° Siret (14 chiffres) : 200073344 00067

Code usager UGAP : 78902274

Comptable assignataire des paiements dus : **TRÉSORERIE DE RAMBOUILLET**

13 B RUE PASTEUR  
78120 RAMBOUILLET

Téléphone : 01.34.57.30.57

Télécopie :

Email : t078026@dgfip.finances.gouv.fr

N° d'Engagement Juridique ou N° de commande interne (ou équivalent) : N° Réf de commande interne

**Ci-après dénommé(e) « l'acheteur »,**

**Et d'autre part :**

**L'Union des groupements d'achats publics (UGAP)**, établissement public industriel et commercial de l'État régi par le décret 85-801 du 30 juillet 1985 modifié, n° 776 056 467 RCS Meaux, ayant son siège:

1, boulevard Archimède - Champs-sur-Marne, 77444 Marne-la-Vallée Cedex 2, représentée par le président de son conseil d'administration en vertu des dispositions de l'article 11 du décret du 30 juillet 1985 modifié précité ;

Personne responsable de l'exécution de la convention, agissant par délégation : **Eric Deneuve - Directeur du réseau territorial Ile de France**

1, boulevard Archimède Champs/Marne  
77444 Marne-la-Vallée cedex 2

Téléphone : 01-64-73-20-00

Télécopie : 01-64-73-20-20

Email :

**PRÉAMBULE :**

Vu l'article L2113-2 du code de la commande publique qui prévoit qu'une centrale d'achat est un acheteur qui a pour objet d'exercer de façon permanente, au bénéfice des pouvoirs adjudicateurs ou des entités adjudicatrices, l'une au moins des activités d'achat centralisées suivantes :

- 1° L'acquisition de fournitures ou de services ;
- 2° La passation des marchés de travaux, de fournitures ou de services

Vu l'article L2113-4 du code de la commande publique au terme duquel les pouvoirs adjudicateurs ou entités adjudicatrices, lorsqu'ils ont recours à une centrale d'achat soumise à ladite ordonnance, sont dispensés de leurs obligations en matière de publicité et de mise en concurrence;

Vu l'accord-cadre notifié le 16/08/2022 ayant pour objet la réalisation **de prestations de maintenance multi technique, accompagnées de fournitures de pièces détachées et le cas échéant de prestations associées** conclu par l'UGAP;

Vu l'article R.2162-9 du code de la commande publique prévoyant que lorsqu'un accord-cadre est conclu avec un seul opérateur économique, les marchés subséquents sont attribués dans les conditions fixées par l'accord-cadre. Préalablement à la conclusion des marchés subséquents, le pouvoir adjudicateur peut demander par écrit au prestataire de compléter son offre.

Vu l'article 10 du cahier des caractéristiques et modalités d'exécution de l'accord-cadre prévoyant que la consultation du prestataire de l'accord-cadre est effectuée à chaque survenance du besoin ;

Vu les articles 1er 17 et 25 du décret n° 85-801 du 30 juillet 1985 modifié, disposant, pour le premier, que l'UGAP « constitue une centrale d'achat au sens du code de la commande publique... », pour le deuxième article, que « l'établissement est soumis, pour la totalité de ses achats, aux dispositions du code de la commande publique » et, pour le troisième article, que « les rapports entre l'établissement public et une collectivité ou un organisme (...) peuvent être définis par une convention prévoyant notamment la nature des prestations à réaliser, les conditions dans lesquelles la collectivité ou l'organisme contrôle leur exécution et les modalités de versement d'avances sur commande à l'établissement » ;

**Il a été convenu ce qui suit :**

Convention de prestations de maintenance multi technique\_20U042\_22/12/2022

## ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de régir les modalités de passation et d'exécution du marché subséquent, sur le fondement de l'accord-cadre susvisé, relatif à la réalisation de prestations de maintenance multi technique, accompagnées de fournitures de pièces détachées et le cas échéant de prestations associées

Les prestations sont réalisées par le prestataire, titulaire du marché subséquent conclu par l'UGAP avec le prestataire pour satisfaire les besoins de l'acheteur.

## ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels régissant la présente convention, et listés à l'article 2 « Documents contractuels » des conditions générales d'exécution (CGE), sont dans l'ordre décroissant de priorité :

- La présente convention et son annexe, signée entre l'UGAP et l'acheteur :
  - Annexe 1 : Demande de modification du périmètre initial des prestations ; ;
- Les conditions générales d'exécution « CGE » relatives à réalisation des prestations de maintenance multi technique, accompagnées de fournitures de pièces détachées et le cas échéant de prestations associées et ses annexes :
  - Annexe 1 : Modèle de constat d'anomalies ;
  - Annexe 2 : Tableau synthétique des prestations ;
  - Annexe 3 : Modèle d'attestation encadrant l'exécution des opérations relevant du niveau 5 de maintenance ;
  - Annexe 4 : Demande de modification du périmètre initial;

Et de manière supplétive, les Conditions générales de vente (C.G.V.) de l'UGAP, disponibles sur le site [www.ugap.fr/](http://www.ugap.fr/).

## ARTICLE 3 : DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention prend effet :

- A compter de la réception par l'UGAP de l'original de la présente convention-client dûment complétée et signée par l'Acheteur (sur lequel est porté le cas échéant, la date de réception par le contrôle de légalité) ;
- Et expire au terme de l'exécution de la dernière prestation commandée.

La durée maximale d'exécution du prestations de maintenance multi technique est **de 36 ou 48 mois ( à compléter)**.

A la date d'échéance du marché, et sous réserve de la validité de l'émission du bon de commande, les commandes en cours demeurent exécutables durant six (6) mois.

En tout état de cause, aucune nouvelle convention ne peut être conclue après le 15/08/2026. La convention signée par l'acheteur doit parvenir à l'UGAP avant cette date.

Le montant annuel estimé des prestations doit atteindre au minimum trente mille (30 000) euros HT.

## ARTICLE 4 : MODALITES DE PASSATION DU MARCHE SUBSEQUENT

Dès réception de la convention signée par l'acheteur et validation des éléments mentionnés aux article 3.1 « Formalités préalables à l'émission des bons de commande » et 3.2 « Modalités de validation des devis » des CGE jointes à la présente convention, l'UGAP notifie au prestataire, après consultation, le marché subséquent.

### 1. Article 5 modalités d'exécution de la convention

---

#### 5.1 Modalités de passation des commandes

Les modalités de passation des commandes figurent à l'article 3 « Modalités de passation des commande » des CGE jointes à la présente convention.

Convention de prestations de maintenance multi technique\_20U042\_22/12/2022

Par la signature de la présente convention-client, l'UGAP donne mandat exprès à l'acheteur, qui l'accepte, en son nom et pour le compte de l'UGAP, représentée par la personne physique mentionnée en première page de la présente convention, afin de procéder à la commande des prestations forfaitaires, prestations annexes et interventions hors forfaits.

Le mandat donné par l'UGAP à l'acheteur est expressément circonscrit au périmètre énoncé ci-dessus.

L'acheteur :

- Veille à communiquer, et le cas échéant à actualiser, à l'UGAP par tout moyen permettant d'attester date certaine la liste des personnes habilitées à passer les commandes.
- Fait son affaire des personnes habilitées à passer les commandes auprès du prestataire et en demeure totalement responsable ;
- Est responsable des commandes passées directement auprès du prestataire ;

L'UGAP est déchargée de toute responsabilité à l'endroit de l'acheteur, au regard notamment des personnes habilitées à passer les commandes auprès du prestataire et du contenu et périmètre de ses commandes.

## **5.2 Numéro d'engagement juridique ou équivalent**

Lors de la passation de la commande l'acheteur renseigne sur la commande transmise à l'UGAP, un numéro d'engagement juridique (EJ) ou un numéro de commande (ou équivalent) qui permet de constater l'engagement de la dépense.

Ce numéro d'engagement juridique ou numéro de commande (ou équivalent) sera reporté par l'UGAP sur la facture adressée à l'acheteur.

## **5.3 Modalités d'exécution des prestations de maintenance multi technique**

Les modalités d'exécution des prestations de maintenance multi technique figurent aux articles :

- Article 5 « Modalités préalables à l'exécution des prestations forfaitaires » ;
- Article 6 « Modalités d'exécution des prestations/ périmètre et contenu » ;
- Article 7 « Modalités d'exécution des prestations / droits et obligations » ;

des CGE jointes à la présente convention.

A l'issue de l'exécution des prestations, et en l'absence d'observations formulées par l'acheteur portées à la connaissance du prestataire et de l'UGAP, la prestation est réputée exécutée sous réserve des modalités figurant à l'article 8 « Vérification du matériel et admission des prestations » des CGE jointes à la présente convention.

## **ARTICLE 6 : MODIFICATION DES CONDITIONS FINANCIERES**

L'UGAP pour assurer la bonne exécution du marché qui la lie à son prestataire peut être amenée à en modifier les conditions financières par décision unilatérale, par avenant ou en application des clauses contractuelles.

Dans ce cas, elle notifie à l'acheteur les modifications qui affectent la présente convention sous la forme d'une décision unilatérale motivée qui est transmise par tout moyen permettant de donner une date certaine.

Cette décision entre en vigueur à une date ferme déterminée qui ne peut être inférieure à quinze (15) jours à compter de sa signature. Lorsqu'il s'agit d'une modification des prix, elle peut avoir lieu en même temps que l'application de la clause de révision des prix.

L'acheteur s'engage à en accepter les répercussions financières complètes dans la présente convention. La réception par l'UGAP d'un refus explicite d'appliquer la décision unilatérale, visée au deuxième alinéa, dans un délai de sept (7) jours à compter de sa notification provoque, par dérogation à l'article « résiliation », la fin immédiate de la convention sans indemnisation du prestataire de l'UGAP.



Convention de prestations de maintenance multi technique\_20U042\_22/12/2022

## **ARTICLE 7 : PAIEMENT DES PRESTATIONS**

Le paiement des prestations effectuées au titre des prestations est exigible dans les conditions décrites à l'article 10 « Paiement » des CGE.

Chaque paiement est effectué dans les conditions décrites à l'article 9 des conditions générales de vente (CGV) de l'UGAP.

## **ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITE**

L'acheteur s'engage à ne pas divulguer, sans autorisation de l'UGAP, sous quelque forme que ce soit, des informations, renseignements ou documents relatifs à la consultation du prestataire couverts par le secret professionnel et industriel.

Cette stipulation s'applique à l'encontre de tout tiers à la présente convention,

En cas de non-respect de cette stipulation, l'UGAP peut prétendre à indemnité dans la mesure du préjudice subi.

## **ARTICLE 9 : RESPONSABILITE**

Tous les dommages causés par la faute de l'acheteur, y compris le préjudice commercial, la perte de bénéfice, la perte de chiffres d'affaires, la perte de commandes, la perte de clientèle, l'atteinte à l'image, sont à la charge de l'acheteur.

## **ARTICLE 10 : DIFFERENDS ET LITIGES**

Les différends et litiges sont portés devant l'UGAP dans les conditions décrites à l'article 15 des CGV de l'UGAP.

## **ARTICLE 11 : RESILIATION**

La présente convention doit normalement s'exécuter sur toute sa durée fixée à l'article 3 « Durée de la convention » de la présente convention.

Les modalités de modification, résiliation ou annulation d'un bon de commande figurent à l'article 3.3 des CGE jointes à la présente convention.

Néanmoins, l'une ou l'autre des parties peut en prononcer la résiliation soit pour un motif d'intérêt général, soit pour des raisons de pure opportunité.

Conformément à l'article 3.2.2.2 « Arrêt définitif des prestations sur un(des) bâtiment(s) ou équipement(s) ou secteur(s) d'activités » un délai de prévenance de trois (3) mois minimum doit être respecté entre la demande d'arrêt définitif des prestations et l'arrêt définitif des prestations par le prestataire, sauf accord spécifique entre le prestataire et l'acheteur.

La décision précisant les motifs et la date d'effet souhaitée de la résiliation est notifiée à la personne responsable de l'exécution de la convention, désignée en page 1, par tout moyen permettant d'en attester la réception.

La résiliation n'exonère pas les parties de l'exécution des commandes passées antérieurement à la date d'effet susmentionnée.

Lorsque la résiliation intervient à l'initiative de l'acheteur :

- **En l'absence de faute du prestataire** : les bons de commande restant à courir sont réglés au prestataire pendant la durée du délai de prévenance, que ce dernier soit ou non respecté par l'acheteur, sauf accord entre le prestataire et l'acheteur.

A l'issue du délai de prévenance, les bons de commande mensuels sont annulés. Toute prestation commencée en cours de mois est due.

- **Pour faute du prestataire** : l'acheteur constate les manquements répétés du prestataire à ses obligations contractuelles et met en demeure le service client de l'UGAP, par tout moyen permettant d'en attester la réception.

Convention de prestations de maintenance multi technique\_20U042\_22/12/2022

Si cette mise en demeure est restée infructueuse durant 30 jours, l'acheteur peut résilier la présente convention pour faute du prestataire. La date de prise d'effet de la résiliation pour faute du prestataire ne peut être inférieure à trois (3) mois, sauf accord spécifique entre le prestataire et l'acheteur, à compter de la notification de la mise en demeure à l'UGAP de la dite résiliation.

En outre, quelle que soit la date à laquelle intervient la résiliation, le prestataire du marché a droit à être indemnisé du montant justifié des frais qu'il a exposés et des investissements qu'il a consentis pour permettre l'exécution dudit marché.

Cette indemnité dûment vérifiée et validée par l'UGAP, est intégralement à la charge de l'acheteur.

La résiliation de la présente convention intervient de plein droit en cas de résiliation du marché par l'UGAP.

Dans cette hypothèse, l'UGAP prend toutes mesures utiles, dans le cadre le cas échéant d'une nouvelle convention conclue avec l'acheteur, de nature à garantir la poursuite de l'exécution des prestations.

Fait à _____, le _____	Fait à Cergy, le 23/02/2023
<p>L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des CGV disponibles sur <a href="http://ugap.fr/cgv">ugap.fr/cgv</a> et des CGE relatives à la réalisation de prestations de maintenance multi technique, accompagnées de fournitures de pièces détachées et le cas échéant de prestations associées</p> <p>La signature de la présente convention vaut acceptation des CGV et CGE précitées, pleinement et sans réserve.</p> <p>Pour l'acheteur (*) :</p> <p>Pour l'acheteur(*) : <i>(nom et qualité du signataire)</i></p>	<p>Pour l'UGAP : Pour le Président du conseil d'administration, et par délégation</p> <p>Le directeur du réseau territorial Eric Deneuve - Directeur du réseau territorial Ile de France</p> <p><b>Eric Deneuve</b></p> <p>Signature numérique de Eric Deneuve Date : 2023.02.23 10:10:01 +01'00'</p>

(\*) : En indiquant le nom et la qualité de la personne signataire et en apposant le cachet de l'établissement. Lorsque la personne signataire n'est pas le représentant légal, produire le pouvoir.

**ANNEXE 1 - DEMANDE DE MODIFICATION DU PERIMETRE INITIAL  
DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE MULTI TECHNIQUE  
COMPRENANT LA FOURNITURE DE PIECES DETACHEES ET LE CAS  
ECHEANT L'EXECUTION DE PRESTATIONS ANNEXES**

---

Nom de l'acheteur:

Nom du représentant de l'acheteur :

Numéro et date de la convention :

Adresse du site d'exécution :

Objet de la modification :

Numéro du bon de commande initial concerné :

Date d'effet de la modification :

Fait à                      le

Signature du représentant de l'acheteur

Fait à                      le

Signature du représentant de l'UGAP



### CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

Réalisation de prestations de maintenance multi technique, accompagnées de fourniture de pièces détachées et le cas échéant de prestations annexes

N° DE LOT	INTITULE DU LOT	N° DE MARCHE	Prestataire
1	Prestations de maintenance multi technique au bénéfice des clients relevant de la <b>sphère « Etat »</b> (et établissements assimilés) hors établissements pénitentiaires, hôpitaux et établissements médico-sociaux	772242	<b>Maintenance Technique Optimisée - MTO</b>
2	Prestations de maintenance multi technique au bénéfice des clients relevant de la <b>sphère « Collectivités »</b> (et établissements assimilés) hors établissements pénitentiaires, hôpitaux et établissements médico-sociaux	772243	<b>IDEX ENERGIES</b>
3	Prestations de maintenance multi technique au bénéfice <b>des clients « établissements pénitentiaires »</b>	772244	<b>GEPSA</b>
4	Prestations de maintenance multi technique au bénéfice des <b>« établissements de santé »</b>	772241	<b>AXIMA CONCEPT</b>

## Table des matières

ARTICLE 1.	OBJET .....	8
1.1.	<i>Périmètre géographique</i> .....	8
ARTICLE 2.	DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	8
ARTICLE 3.	MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES .....	8
3.1.	<i>Formalités préalables à l'émission des bons de commande</i> .....	8
3.2.	<i>Modalités de validation des devis</i> .....	9
3.3.	<i>Modification, résiliation ou annulation d'un bon de commande</i> .....	11
ARTICLE 4.	PRIX.....	12
4.1.	<i>Détermination, forme et contenu des prix des prestations forfaitaires de maintenance</i> .....	12
4.2.	<i>Détermination, forme et contenu des prix des prestations annexes non comprises dans le prix des prestations forfaitaires de maintenance</i> .....	12
4.3.	<i>Détermination, forme et contenu des prix des interventions hors forfait</i> .....	12
4.4.	<i>Révision des prix prestations de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective</i> .....	12
ARTICLE 5.	MODALITES PREALABLE A L'EXECUTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES .....	13
5.1.	<i>Eléments préalablement fournis par l'acheteur</i> .....	13
5.2.	<i>Réunion de présentation initiale</i> .....	13
5.3.	<i>Recensement des biens sur site(s)</i> .....	13
5.4.	<i>Réalisation du chiffrage – élaboration de l'état préparatoire au devis (EPD)</i> .....	13
5.5.	<i>Contenu de la proposition du prestataire</i> .....	14
5.6.	<i>Dates de prise en charge du ou des sites</i> .....	14
5.7.	<i>Réunion de démarrage</i> .....	14
5.8.	<i>Plan d'entretien de maintenance</i> .....	14
5.9.	<i>Modalités de reprise des prestations suite à une cession</i> .....	14
ARTICLE 6.	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS/ PERIMETRE ET CONTENU .....	14
6.1.	<i>Présentation générale des missions</i> .....	15
6.2.	<i>Installations et ouvrages pris en charge</i> .....	15
6.3.	<i>Classification du niveau d'intervention</i> .....	16
6.4.	<i>Détail des missions fondamentales</i> .....	17
6.5.	<i>Organisation postée ou non postée</i> .....	18
6.6.	<i>Missions de sécurité</i> .....	18
6.7.	<i>Moyens de gestion</i> .....	19
6.8.	<i>Autres missions</i> .....	21
6.9.	<i>Modalités de mise en œuvre des moyens mis à disposition</i> .....	21
6.10.	<i>Essais et contrôles</i> .....	22
6.11.	<i>Niveaux de service garantis</i> .....	22
6.12.	<i>Maintenance des installations</i> .....	23
6.13.	<i>Astreinte</i> .....	24
6.14.	<i>Propreté des locaux</i> .....	25
6.15.	<i>Modalités de gestion de l'exécution des prestations</i> .....	25
6.16.	<i>Modalités de suivi des prestations</i> .....	28
6.17.	<i>Modalités de gestion du personnel, de l'énergie et des consommables</i> .....	30
6.18.	<i>Modalités de gestion de la documentation</i> .....	31
6.19.	<i>Dispositif d'amélioration continue et de pérennité des installations</i> .....	31
6.20.	<i>Modalités de contrôle des prestations</i> .....	32
6.21.	<i>Fournitures des pièces détachées et du stock</i> .....	32
6.22.	<i>Garantie</i> .....	34
ARTICLE 7.	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS/DROITS ET OBLIGATIONS .....	34
7.1.	<i>Moyens du prestataire</i> .....	34
7.2.	<i>Prévention des risques – modalités d'intervention</i> .....	35
7.3.	<i>Notice d'information et notice d'utilisation et d'entretien</i> .....	37
7.4.	<i>Conditions de travail</i> .....	37
7.5.	<i>Stipulations particulières relatives aux sites et/ou zones protégées</i> .....	38
7.6.	<i>Confidentialité et données à caractère personnel</i> .....	39
7.7.	<i>Collaboration avec les tiers</i> .....	40
7.8.	<i>Conduite des prestations</i> .....	40
7.9.	<i>Obligations de résultat et de conseil</i> .....	41
7.10.	<i>Moyens mis en œuvre</i> .....	44
7.11.	<i>Démarche éco-responsable</i> .....	44

7.12.	<i>Préparation de l'exécution de la prestation</i> .....	45
ARTICLE 8.	VERIFICATION DU MATERIEL ET ADMISSION DES PRESTATIONS.....	46
ARTICLE 9.	PENALITES.....	46
ARTICLE 10.	PAIEMENT.....	47
ARTICLE 11.	CONCESSION DE DROIT ET PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONDITIONS D'EXERCICES .....	47
11.1.	<i>Eléments liés à l'objet de la commande et strictement nécessaire à son exécution</i> .....	47
11.2.	<i>Créations réalisées par l'acheteur</i> .....	47
11.3.	<i>Stipulations communes</i> .....	47
ANNEXE 1 :	CONSTAT D'ANOMALIES .....	49
ANNEXE 2 :	TABLEAU SYNTHETIQUE DES PRESTATIONS .....	50
ANNEXE 3 -	MODELE D'ATTESTATION ENCADRANT L'EXECUTION DES OPERATIONS RELEVANT DU NIVEAU 5 DE MAINTENANCE .....	51
ANNEXE 4 -	DEMANDE DE MODIFICATION DU PERIMETRE INITIAL*PRESTATIONS DE MAINTENANCE MULTI TECHNIQUE COMPRENANT LA FOURNITURE DE PIECES DETACHEES ET LE CAS ECHEANT L'EXECUTION DE PRESTATIONS ANNEXES .....	52

## Article préliminaire - Définitions

Pour l'application des Présentes Conditions Générales d'Exécution (C.G.E), les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

<b>Prestataire</b>	Désigne le Prestataire, de maintenance, du marché conclu par l'UGAP (voir page 1 du présent document).
<b>Sphère Etat</b>	Désigne les acheteurs (hors établissements pénitentiaires, hôpitaux et établissements médico-sociaux) de type : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministères et administrations de l'État,</li> <li>• Les services déconcentrés de l'État : préfectures de région ou de département, directions régionales et départementales...</li> <li>• Les établissements publics de l'état (EPA/EPIC/EPST...);</li> <li>• Les autorités publiques indépendantes (API);</li> <li>• Les autorités administratives indépendantes (AAI).</li> </ul>
<b>Sphère Collectivités</b>	Désigne les acheteurs de de type : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les collectivités territoriales : conseils régionaux et départementaux, communes, syndicats de communes, établissements publics de coopération intercommunale (EPCI)</li> <li>• Etablissements publics locaux, à caractère administratif ou industriel et commercial : centre communal d'action sociale (CCAS), collèges, lycées...</li> <li>• Organismes de droit privé qualifiables de pouvoir adjudicateur ou d'entité adjudicatrice au sens des articles L1211-1 et L1212-1 du code de la commande publique</li> </ul>
<b>Matériel</b>	Désigne l'ensemble des consommables, de l'outillage et des pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations.
<b>Consommable</b>	Désigne l'ensemble des fournitures de faible coût et de consommation fréquente (huiles, graisses, peintures, vernis, quincaillerie, etc...) nécessaires à la réalisation des prestations de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective.
<b>Outillage</b>	Ensemble des outils qui équipent une profession pour l'exécution d'une maintenance
<b>DOE</b>	Le dossier d'Ouvrages Exécutés (DOE),
<b>Carnet de maintenance électronique</b>	Espace de stockage des informations relatives aux interventions de maintenance
<b>Rapport d'activité annuel</b>	Document présentant de manière détaillée (évolution statistique, montants engagés, planning...) l'ensemble de l'activité de maintenance réalisée sur un site.
<b>Prestations associées</b>	S'entendent comme les prestations incluses dans le prix des prestations de maintenance
<b>Prestations annexes</b>	S'entendent comme les prestations non incluses dans le prix des prestations de maintenance
<b>Site</b>	Désigne l'immeuble ou le groupe d'immeubles (constitué de plusieurs bâtiments) dans lequel sont exécutées les prestations prévues aux présentes CGE.
<b>Bien</b>	Désigne tout équipement ou installation de nature technique objet des prestations prévues à la commande.

<b>Livrable</b>	Désigne tout document devenant la propriété de l'acheteur auquel il est remis. L'acheteur ne peut utiliser ces livrables que pour l'exécution des prestations et ne peut en aucun cas les diffuser à des tiers.
<b>Ouvrage</b>	Désigne le résultat d'un ensemble de travaux de bâtiment ou de génie civil destiné à remplir par lui-même une fonction économique ou technique.
<b>Intervention</b>	Désigne le résultat d'un ensemble de travaux de bâtiment ou de génie civil destiné à remplir par lui-même une fonction économique ou technique.
<b>Intervention « hors forfait »</b>	Désigne une intervention qui n'est pas exécutée dans le cadre du forfait de maintenance et donne lieu à l'émission d'un devis par L'UGAP
<b>Forfait de maintenance</b>	Désigne l'ensemble des interventions dues par le prestataire auprès de l'acheteur dans le cadre de la commande et ne donnant pas lieu à l'émission de devis « hors forfait » complémentaires.
<b>Conduite</b>	Désigne les opérations de démarrage, d'arrêt et d'ajustement des consignes de fonctionnement des biens, visant à optimiser leur usage.
<b>Maintenance préventive</b>	Désigne toute prestation programmée dans l'intention de réduire la probabilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir dans le temps les performances de ce bien à un niveau proche de ses performances initiales, en vue d'assurer son utilisation optimale. Le prestataire doit assurer l'entretien préventif des installations techniques et a minima toutes les opérations définies par la norme AFNOR NF X60-000
<b>Maintenance corrective</b>	Désigne les interventions effectuées au titre de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement des biens à la suite d'une défaillance totale ou partielle, d'altération ou cessation de l'aptitude d'un bien à accomplir la fonction requise.
<b>Maintenance systématique</b>	Désigne des opérations de maintenance effectuées systématiquement, soit selon un calendrier, soit selon une périodicité d'usage. Aucune intervention n'a lieu avant l'échéance déterminée à l'avance.
<b>Maintenance conditionnelle</b>	Désigne une opération de maintenance subordonnée à un type d'événement prédéterminé (autodiagnostic, information d'un capteur, mesure d'une usure, etc.).
<b>Délai d'intervention</b>	Désigne le délai dans lequel un service interrompu doit avoir occasionné un début d'intervention du prestataire, en vue du rétablissement fonctionnel du service.
<b>Logements</b>	Désignent les lieux d'habitation.
<b>Organisation postée</b>	Désigne une organisation de maintenance comprenant au minimum un technicien présent en permanence (posté) au cours des heures ouvrées sur le site de l'acheteur
<b>Organisation non postée</b>	Désigne une organisation de maintenance comprenant au minimum un technicien intervenant au cours des heures ouvrées sur le site de l'acheteur mais non posté et intervenant sur d'autres sites que celui de l'acheteur



<b>Service constaté</b>	Désigne les hypothèses où les quantités et/ou les caractéristiques des prestations commandées par l'UGAP (exemple : nombre d'heures de mobilisation d'un technicien dans le cadre d'une astreinte) ne peuvent être intégralement déterminées préalablement à leur exécution. Ces quantités et/ou caractéristiques sont alors précisées dans un bon de commande notifié suite à l'exécution complète des prestations sollicitées par l'acheteur auprès du prestataire.
<b>Criticité</b>	Impact d'une défaillance sur la sécurité et/ou l'activité
<b>Situation critique</b>	Tout incident relatif à la sécurité du personnel et/ou du site .
<b>Situation non critique</b>	Tout incident relatif au fonctionnement normal des équipements et et risquant de détériorer des biens et/ou des équipements.
<b>Indisponibilité</b>	<p>Désigne l'hypothèse du fonctionnement défectueux du matériel ou tout logiciel dont l'usage est rendu impossible, indépendamment de l'acheteur et en dehors des travaux d'entretien préventif, rendant l'usage impossible.</p> <p>L'indisponibilité débute :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cas d'une maintenance sur site de l'acheteur, au moment de la réception par le prestataire de la demande d'intervention ;</li> <li>• Dans le cas d'une maintenance sur site du prestataire, au moment de la remise de l'élément défaillant au prestataire.</li> </ul> <p>L'indisponibilité s'achève par la remise à disposition de l'acheteur des éléments en état de marche. Cependant, lorsque les éléments réparés sont de nouveau indisponibles pour les mêmes causes dans les huit heures d'utilisation après leur remise en état, la durée d'indisponibilité est décomptée à partir de la constatation de l'indisponibilité initiale.</p>
<b>Jours fériés</b>	Sont considérés comme jours fériés les jours suivants : 1er janvier, lundi de Pâques, 1er mai, 8 mai, jeudi de l'ascension, 14 juillet, 15 août, 1er novembre, 11 novembre et 25 décembre.
<b>Devis UGAP</b>	Désigne le devis établi par l'UGAP suivant les informations de chiffrages consignées par le prestataire dans l'EPD.
<b>L'Etat Préparatoire au Devis (EPD)</b>	Désigne l'outil obligatoire pour la définition du besoin de l'acheteur, fourni par l'UGAP et renseigné par le prestataire pour établir le besoin en prestation de l'acheteur.
<b>Proposition du prestataire</b>	Désigne la proposition financière et technique établie par le prestataire suite au recensement exhaustif des biens de l'acheteur à maintenir et à la prise en compte des diverses sujétions pouvant affecter l'exécution des prestations.
<b>Gamme de maintenance</b>	Désigne une liste d'actions de nature préventive à effectuer par le prestataire sur les biens relevant de son périmètre d'intervention.
<b>PAC ( Plan D'amélioration Continu)</b>	Désigne le plan d'amélioration continu, qui définit un ensemble de dispositions contractualisées dans le but de garantir la conformité des prestations exécutées aux objectifs et attentes définis dans les documents contractuels.
<b>Réunion de présentation</b>	Désigne la réunion préalable au recensement des biens sur le(s) site(s) de l'acheteur, à l'occasion de laquelle le prestataire présente notamment ses domaines de compétence / les prérequis attachés à sa mission et prend connaissance des caractéristiques principales des besoins de l'acheteur.

<b>Réunion de démarrage</b>	Désigne la réunion faisant suite à la passation des commandes, ayant pour objet de préparer la mise en œuvre des prestations contractualisées.
<b>Plan de maintenance</b>	Désigne le planning, établi conjointement entre le prestataire et l'acheteur, déterminant les dates prévisionnelles d'intervention sur les équipements dans le cadre des prestations de maintenance préventive systématique.
<b>Visite de site</b>	<p>Le prestataire prend la mesure de la nécessité des moyens à mettre en œuvre, notamment par une ou plusieurs visites de site préalables à la réalisation des dossiers techniques et estimatifs financiers. La visite de site permet notamment au prestataire de s'assurer de la complétude de sa proposition tant technique que quantitative. Le prestataire précise en amont de sa visite éventuelle, les prérequis nécessaires à l'installation et au bon fonctionnement des Matériels.</p> <p>Le prestataire est accompagné durant cette visite par l'interlocuteur désigné chez l'acheteur et/ou un personnel technique de l'acheteur connaissant la teneur du projet.</p> <p>A l'issue de la visite, le prestataire réalise un dossier technique dans lequel il veille à la bonne adéquation entre la solution et le besoin exprimé.</p>
<b>Site sensible</b>	<p>Désigne tout site de l'acheteur sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie du site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce.</p> <p>Sur ce site, le prestataire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'Etat.</p>
<b>Les informations ou supports protégés</b>	Désignent tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations classifiées qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au code de la défense.
<b>Zone protégée</b>	<p>Désigne les locaux et terrains clos d'un site de l'acheteur dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication.</p> <p>Ces zones sont créées par arrêté ministériel.</p>
<b>Zone réservée</b>	<p>Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense.</p> <p>Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.</p>
<b>GMAO (Gestion Maintenance Assistée par Ordinateur)</b>	Outil de gestion informatisée et mobile permettant de manager la maintenance globale sur un plan stratégique et opérationnel.
<b>Fiche SAV</b>	Document reprenant l'ensemble des éléments nécessaires à l'application de la garantie (points de contact, procédure...). Ce document est disponible auprès du réseau commercial de l'UGAP.
<b>CGV</b>	Conditions Générales de Vente de l'UGAP (disponible sur <a href="http://ugap.fr">ugap.fr</a> )
<b>Phase de réversibilité</b>	

La Phase de Réversibilité doit permettre à l'UGAP et à l'acheteur la réappropriation de l'ensemble des données lui permettant de garantir une continuité de service sans rupture.

Cette phase est déclenchée à l'initiative du Prestataire 2 mois calendaire avant l'échéance du contrat (fin contractuel ou résiliation).

Pendant cette phase, le Prestataire sortant doit notamment :

- Assurer le recouvrement avec le Prestataire entrant.
- Réaliser les états des lieux de sortie.

## **ARTICLE 1. OBJET**

---

Les présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE) ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des commandes de prestations de « maintenance multi technique, accompagnées de fourniture de pièces détachées et le cas échéant de prestations annexes ».

### **1.1. Périmètre géographique**

Les prestations sont destinées à couvrir les besoins des acheteurs dans tout département de la France Continentale (Corse exclue).

Les prestations doivent pouvoir être exécutées par le prestataire, **selon la répartition géographique prévue en annexe 2 aux présentes CGE « Tableau synthétique des prestations ».**

## **ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

---

Les documents contractuels sont dans l'ordre décroissant de priorité :

- La convention conclue entre l'UGAP et l'acheteur ;
- La commande de l'acheteur et le cas échéant ses annexes ;
- Le présent document « CGE » et ses annexes :
  - Annexe 1 : Modèle de constat d'anomalies ;
  - Annexe 2 : Tableau synthétique des prestations ;
  - Annexe 3 : Modèle d'attestation encadrant l'exécution des opérations relevant du niveau 5 de maintenance ;
  - Annexe 4 : Demande de modification du périmètre initial ;

Et de manière supplétive, les Conditions générales de vente (C.G.V.) de l'UGAP, disponibles sur le site [www.ugap.fr/](http://www.ugap.fr/).

## **ARTICLE 3. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES**

---

### **3.1. Formalités préalables à l'émission des bons de commande**

#### *3.1.1. Situation initiale et état préparatoire au devis (EPD)*

Préalablement à la passation de tout bon de commande, le prestataire renseigne l'état préparatoire au devis (EPD).

L'EPD est un outil de définition du besoin de l'acheteur et permet à ce dernier et au prestataire de convenir ensemble des modalités pratiques du déroulement et de l'étendue des prestations à réaliser.

L'EPD donne lieu à l'établissement d'un devis UGAP transmis à l'acheteur pour validation.

Aucun bon de commande ne sera accepté en dessous de trente mille (30 000) € HT sauf accord expresse de l'UGAP. <

### 3.1.2. Gestion des EPD – Prestations annuelles

Selon l'année concernée, le prestataire transmet l'EPD à l'UGAP dans les délais mentionnés ci-dessous :

	Prestations annuelles	
	Année 1	Années suivantes
<i>Transmission de l'EPD à l'UGAP</i>	<b>15 jours</b> calendaires maximum à compter de la fin de la dernière visite de site.	<b>15 jours</b> calendaires maximum devant intervenir au plus tard 60 jours avant l'expiration du dernier mois d'exécution de l'année en cours
<i>Début des prestations</i>	<b>2 mois</b> à compter de la date d'envoi de l'ordre de service	<b>2 mois</b> à compter de la date d'envoi de l'ordre de service
	Prestations interventions hors forfait	
	Situation critique	Situation non critique
<i>Transmission de l'EPD à l'UGAP</i>	24 h à compter de l'émission de la demande d'intervention	48h à compter de l'émission de la demande d'intervention

Cet EPD permet l'établissement du devis UGAP pour validation de l'acheteur.

Il comprend notamment les renseignements suivants :

- Le nom de l'acheteur et l'adresse du site concerné ;
- Date de démarrage des prestations
- Durée d'engagement
- Dans le cadre des prestations forfaitaires de maintenance, la liste des équipements à maintenir avec leurs niveaux de criticité, vétusté et accessibilité.
- Le type d'organisation et sa composition
- La liste des prestations annuelles obligatoires et non obligatoires

Cet EPD est accompagné le cas échéant, d'un mémoire technique, en fonction de l'importance du site et/ou de la complexité des prestations à réaliser.

#### Pour une demande d'intervention hors forfait :

Le prestataire adresse à l'UGAP un EPD et le cas échéant « l'attestation pour les prestations de maintenance relevant du niveau 5 » en annexe des présentes CGE, permettant l'établissement d'un devis UGAP.

## 3.2. Modalités de validation des devis

### 3.2.1. Mode opératoire récapitulatif des modalités d'émission et de validation des devis

Les modalités de commande des prestations (prestations forfaitaires, prestations annexes et interventions hors forfaits) suivent le processus de commande suivant :

1. Le bénéficiaire effectue une demande de prestations auprès du titulaire ;
2. Le titulaire qualifie le besoin du bénéficiaire et complète l'EPD en conséquence ;
3. Le titulaire adresse l'EPD à l'UGAP (interlocuteur UGAP/réseau) conformément aux délais énoncés à l'article « Gestion des EPD – Prestations annuelles » ;
4. L'UGAP transforme l'EPD en devis UGAP puis l'adresse au bénéficiaire ;
5. Une convention client d'exécution est signée par le bénéficiaire en amont de sa première commande de prestations de maintenance ;
6. Cette étape permet de formaliser la passation des commandes encadrant ses prestations ;
7. Le bénéficiaire valide le devis quelle que soit la nature de la prestation ;
8. L'UGAP transforme le devis validé par le bénéficiaire en commande, déclenchant automatiquement l'Ordre de Service destiné au Titulaire et permettant l'exécution des Prestations selon les modalités décrites à l'article « Gestion des EPD – Prestations annuelles » ;

### 3.2.2. Validation du devis du forfait annuel de conduite de maintenance préventive, de maintenance corrective et des prestations associées

Les prestations annexes ponctuelles sont réservées aux détenteurs d'un bon de commande annuel.

A la réception de l'EPD, l'UGAP présente à l'acheteur un devis annuel qui permettra l'émission de bons de commande mensuels ou le cas échéant d'un bon de commande annuel composé de 12 échéances, comprenant le forfait annuel de maintenance préventive et corrective ainsi que les prestations associées.

Ces bons de commande seront émis conformément à un échéancier.

### **3.2.3. Validation de devis pour les pièces détachées hors forfait et/ou les prestations annexes en service constaté**

#### **➤ En conduite et maintenance préventive**

En conduite et maintenance préventive, le prestataire, intervenant sur site conformément au planning annuel d'intervention, qui constate le nécessaire remplacement d'une pièce détachée, accessoire, matériau ou consommable non compris dans le prix forfaitaire des prestations de conduite et maintenance préventive, procède comme suit par ordre chronologique :

- Le prestataire effectue les opérations conservatoires nécessaires dans les règles de l'art dans un délai de 72h maximum à compter de la demande d'intervention (sauf en cas de dérogation de l'acheteur);
- Après avoir informé l'acheteur de la nécessité du remplacement, le prestataire retranscrit sa préconisation et l'heure d'intervention sur site dans le carnet de maintenance électronique via la GMAO ;
- Le prestataire envoie un EPD à l'UGAP par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception, dans les délais mentionnés dans l'article 3.1.2.
- A réception de l'EPD, L'UGAP présente le devis correspondant à l'acheteur qui valide le devis transmis et donne son bon pour accord par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information.

A réception du devis validé, l'UGAP émet le bon de commande correspondant valant ordre d'exécuter la prestation

#### **➤ En maintenance corrective**

En maintenance corrective, le prestataire, intervenant sur site à la suite d'une demande d'intervention, qui constate le nécessaire remplacement d'une pièce détachée, accessoire, matériau ou consommable non compris dans le prix forfaitaire des prestations de maintenance corrective, procède comme suit par ordre chronologique :

- Le prestataire effectue les opérations conservatoires nécessaires dans les règles de l'art dans un délai de 48h maximum à compter de la demande d'intervention (sauf en cas de dérogation de l'acheteur);
- Après avoir informé l'acheteur de la nécessité du remplacement, le prestataire retranscrit sa préconisation et l'heure d'intervention sur site dans le carnet de maintenance électronique via la GMAO ;
- Le prestataire envoie un EPD à l'UGAP par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception, dans les délais mentionnés dans l'article 3.1.2.
- A réception de l'EPD, L'UGAP présente le devis correspondant à l'acheteur qui valide le devis transmis et donne son bon pour accord par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information.

A réception du devis validé, l'UGAP émet le bon de commande correspondant valant ordre d'exécuter la prestation.

#### **Prestations annexes**

- Le prestataire envoie un devis (EPD) à l'UGAP par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception sous 72h maximum sauf en cas de dérogation de l'acheteur à compter de la demande d'intervention;
- L'UGAP transforme l'EPD en devis UGAP puis transmet à l'acheteur pour validation ;
- A réception de l'EPD, L'UGAP présente le devis correspondant à l'acheteur qui valide le devis transmis et donne son bon pour accord par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information.

A réception du devis validé, l'UGAP émet le bon de commande correspondant valant ordre d'exécuter les prestations annexes

### **3.2.4. Contenu des devis pour les pièces détachées hors forfait et/ou le prestations annexes**

Lorsqu'une prestation annexe et/ou une pièce détachée est commandée, un devis est établi sur lequel il est précisé :

- Le nom de l'acheteur et l'adresse du site concerné ;
- Date de démarrage des prestations
- Durée d'engagement
- Dans le cadre des prestations forfaitaires de maintenance, la liste des équipements à maintenir avec leurs niveaux de criticité, vétusté et accessibilité.
- Le type d'organisation et sa composition
- La liste des prestations annuelles obligatoires et non obligatoires

## **3.3. Modification, résiliation ou annulation d'un bon de commande**

### **3.3.1. Hors cas d'arrêt des prestations sur un (des) bâtiment(s) ou équipement(s) ou secteur(s) d'activités**

Les modalités de modification, résiliation et d'annulation des commandes figurent à l'article 4 des CGV susvisées.

### **3.3.2. Arrêt des prestations sur un (des) bâtiment(s) ou équipement(s) ou secteur(s) d'activités**

#### **3.3.2.1. Suspension des prestations sur un (des) bâtiment(s) ou équipement(s) ou secteur(s) d'activités**

Lorsque des travaux sont engagés sur un site par l'acheteur et en dehors de l'exécution des prestations du présent contrat de maintenance, le prestataire est informé dans un délai minimal de **deux (2) mois** avant le début des travaux du périmètre concerné, de la durée prévisionnelle, et du nombre de sites, bâtiments ou équipements/installations exclu(e)s provisoirement de la maintenance, afin de pouvoir suspendre les prestations en cours.

La suspension des prestations ne peut être supérieure à **six (6) mois** sur une période continue.

#### **3.3.2.2. Arrêt définitif des prestations sur un (des) bâtiment(s) ou équipement(s) ou secteur(s) d'activités**

En cas d'arrêt définitif des prestations sur un bâtiment ou équipement(s) ou secteur(s) d'activités, en cours d'exécution des prestations (suite à la fermeture du bâtiment, un déménagement, ou autre...), un délai de prévenance de trois (3) mois minimum doit être respecté entre la demande d'arrêt définitif des prestations et l'arrêt définitif des prestations par le prestataire, sauf accord entre le prestataire et l'acheteur.

Les bons de commande restant à courir sont réglés au prestataire pendant la durée du délai de prévenance, que ce dernier soit ou non respecté par l'acheteur, sauf accord entre le prestataire et l'acheteur.

A l'issue du délai de prévenance, les bons de commande mensuels sont annulés. Toute prestation commencée en cours de mois est due.

L'arrêt définitif des prestations sur un bâtiment n'ouvre pas droit à indemnité pour le prestataire.

#### **3.3.2.3. Modification du bon de commande annuel**

- En cas de modification du périmètre initial souhaitée, le prestataire envoie un EPD modifiée à l'UGAP par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception sous 7 jours maximum sauf en cas de dérogation de l'acheteur à compter de la demande de modification par l'acheteur.

- L'UGAP transforme l'EPD en devis UGAP puis le transmet à l'acheteur ;
- L'acheteur valide le devis transmis accompagné du document de demande de modification du périmètre initial en annexe 4 des CGE et donne son bon pour accord par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception. Le bon pour accord de l'acheteur vaut ordre d'exécuter la prestation dès sa réception sous 7 jours maximum sauf en cas de dérogation de l'acheteur à compter de son acceptation.

A réception, l'UGAP émet un bon de commande annuel rectificatif.

## **ARTICLE 4. PRIX**

---

### **4.1. Détermination, forme et contenu des prix des prestations forfaitaires de maintenance**

Les composantes des prestations forfaitaires de maintenance sont détaillées au sein de l'annexe 2 aux présentes CGE.

Les prix des prestations annuelles forfaitaires sont **des prix unitaires forfaitisés en euros HT par secteur d'activités**.

### **4.2. Détermination, forme et contenu des prix des prestations annexes non comprises dans le prix des prestations forfaitaires de maintenance**

Les prix des prestations annexes non comprises dans le prix des prestations de maintenance comprennent l'ensemble des frais nécessaires à la réalisation des prestations (notamment le coût de la main d'œuvre, l'outillage, les assurances, les déplacements (en dehors des prestations où le personnel du mainteneur ne peut pas réaliser l'intervention, les livraisons et transports, les hébergements, et la restauration, etc.).

Le prix des prestations annexes sont **des prix unitaires en euros H.T.**

### **4.3. Détermination, forme et contenu des prix des interventions hors forfait**

Le montant des pièces détachées incluses dans le forfait annuel est de 200 euros HT, 350 euros HT, 500 euros HT et 800 euros HT.

Les interventions hors forfait sont des unitaires en euro hors taxes : Ils comprennent les pièces détachées, la main d'œuvre, le déplacement et des moyens d'accès le cas échéant.

### **4.4. Révision des prix prestations de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective**

Les prix des prestations du marché de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective font l'objet d'une révision le 1<sup>er</sup> novembre de chaque année. Excepté la première année d'exécution des prestations.

Les nouveaux prix, dûment révisés, entrent en vigueur à compter de la date d'effet de la révision et ne varient plus jusqu'au 30 novembre de l'année en cours, date à laquelle ils feront, le cas échéant, l'objet d'une nouvelle révision des prix.

Les bons de commande sont annuels et les prix sont fermes pendant toute la durée d'exécution.

Les prix à payer sont ceux applicables au jour de l'émission du bon de commande.

## **ARTICLE 5. MODALITES PREALABLE A L'EXECUTION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES**

### **5.1. Eléments préalablement fournis par l'acheteur**

Afin de procéder au recensement des biens sur le(s) site de l'acheteur conformément aux modalités de l'article « recensement des biens sur site(s) », l'acheteur communique au prestataire les éléments suivants de manière impérative, cela avant tout début d'exécution :

- Codes d'accès et codes source (automates, GMAO, ... ) ;
- Plan(s) de prévention ;
- Derniers rapports de contrôles réglementaires des biens à maintenir ;
- Etat des devis et travaux en cours.
- Etat des actions mises en œuvre par le précédent prestataire dans le cadre de la maintenance préventive des biens.

Dans la mesure du possible, l'acheteur communique également les éléments suivants, sans que cela soit un prérequis à la mise en œuvre de la prestation de recensement :

- Dossier de prise en charge du précédent prestataire (s'il existe)
- Le dernier rapport annuel de maintenance, le cas échéant;
- Inventaire des équipements ;
- Documentation technique (plans, schémas, ...).

### **5.2. Réunion de présentation initiale**

Suite à une demande émise dans ce sens par l'UGAP, précédée d'une sollicitation de l'acheteur, une réunion de présentation initiale tripartite (UGAP, l'acheteur et le prestataire) est organisée afin que les caractéristiques fondamentales de l'offre de maintenance multi-technique, ainsi que l'ensemble des contraintes de fonctionnement afférentes, soient a minima présentées par le prestataire.

A la suite de cette réunion, l'acheteur a la charge de statuer sur la mise en œuvre des phases présentées aux articles « recensement des biens sur site(s) »

Dans l'hypothèse d'une réponse positive, ce dernier met à disposition du prestataire l'ensemble des éléments énoncés à l'article « Eléments préalablement fournis par l'acheteur » des présentes CGE.

### **5.3. Recensement des biens sur site(s)**

Le prestataire et l'acheteur conviennent de dates de visite de site(s) afin de recenser les biens du site. Les reports ou impossibilités de visiter un ou plusieurs sites à des dates compatibles avec les délais précités sont justifiés par écrit par le prestataire.

Le caractère exhaustif du recensement des biens à prendre en charge dans le cadre des prestations est garanti par un accès complet du prestataire aux locaux de l'acheteur les abritant. L'acheteur accompagne/assiste pour ce faire le personnel du prestataire autant que de besoin.

Toutes les sujétions pouvant présenter un impact sur les conditions de maintenance des biens relevant du périmètre d'intervention du prestataire sont obligatoirement relevées et sont prises en compte au sein de l'EPD, ainsi que dans la proposition du prestataire le cas échéant.

### **5.4. Réalisation du chiffrage – élaboration de l'état préparatoire au devis (EPD)**

Le chiffrage du devis s'effectue par le prestataire à l'aide des éléments récoltés lors de la visite de site et de ceux fournis par l'acheteur. La dernière version de l'outil de chiffrage UGAP : « l'état préparatoire au devis » doit être remis à l'interlocuteur UGAP dans un délai de réactivité maximum de 15 jours calendaires à compter de la dernière visite de site.



L'Etat Préparatoire au Devis une fois élaboré est transmis à l'assistante et/ou au chargé de clientèle UGAP pour vérification avant établissement du devis UGAP.

### **5.5. Contenu de la proposition du prestataire**

Le contenu essentiel de la proposition du prestataire ne peut être modifié après son approbation par l'acheteur,

Lorsque la proposition du prestataire a été acceptée par l'acheteur, toute modification affectant le périmètre des biens à prendre en charge, leurs caractéristiques et les sujétions précitées doit être expressément acceptée par l'acheteur et le prestataire.

### **5.6. Dates de prise en charge du ou des sites**

Le prestataire s'est engagé à prendre en charge le ou les sites à compter de la/des date(s) mentionnée(s) dans l'EPD.

Si des sites ou secteurs d'activités n'ont pas les mêmes dates de démarrage, le montant du forfait de maintenance est proratisé en fonction de la date de démarrage des prestations sur les sites et/ou pour les secteurs d'activités concernés.

### **5.7. Réunion de démarrage**

Une réunion est organisée 10 (dix) jours ouvrés au plus tard après l'accusé réception positif de la commande entre l'acheteur et le prestataire (et l'UGAP, le cas échéant), afin de fixer les modalités pratiques de prise en charge des sites : présentation des interlocuteurs, de l'organisation, examen des modalités de mise en œuvre du système de gestion informatisée des services...

Un compte-rendu est rédigé par le prestataire et signé par les différentes parties représentées.

### **5.8. Plan d'entretien de maintenance**

Le prestataire remet au gestionnaire du site désigné par l'acheteur, 15 (quinze) jours ouvrés au plus tard après la date de tenue de la réunion de démarrage, un plan d'entretien annuel explicitant sa méthode de maintenance pour le ou les sites considérés, conformément au bon de commande passé par l'acheteur.

Ce plan d'entretien doit préciser le contenu des interventions prévues en tenant compte :

- Des caractéristiques du lieu ;
- Des technologies spécifiques des équipements et des installations ;
- De la fréquence d'intervention ;
- Du mode de transmission des demandes d'intervention corrective ;
- Des prescriptions du constructeur ;
- Des objectifs de maintenance ;
- Du calendrier d'exécution des prestations de conduite et de maintenance préventive (dates et modalités des visites préventives programmées).

Ce plan d'entretien doit être validé expressément par l'acheteur.

A partir de la deuxième année d'exécution des prestations, le prestataire présente un nouveau plan d'entretien, avant la date d'émission de l'accusé réception positif de la commande

### **5.9. Modalités de reprise des prestations suite à une cession**

Dans le cadre d'une reprise des prestations à la suite d'une cession, le nouveau prestataire sera soumis aux mêmes conditions qu'une attribution classique. Les modalités évoquées ci-dessus débutent dès l'accusé réception positif de la commande

## **ARTICLE 6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS/ PERIMETRE ET CONTENU**

## 6.1. Présentation générale des missions

Le prestataire s'est engagé à assurer sous sa responsabilité, pour les biens relevant de son périmètre d'intervention, les opérations suivantes :

- Les opérations de maintenance selon la norme AFNOR NF X60-000, comprenant :
  - Les essais, réglages et manœuvres de vérification courante et réglementaire de bon fonctionnement,
  - La maintenance préventive des biens,
  - Les interventions de maintenance corrective,
- L'intégration et la mise en œuvre de l'ensemble des matériels (consommables, outillage, pièces détachées) nécessaires à une intervention ;
- La constitution et la gestion des stocks de pièces détachées ;
- L'optimisation du fonctionnement des biens avec établissement de propositions d'amélioration ;
- La remise en état pour donner suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel ;
- La bonne mise en œuvre de la GMAO ;
- Le suivi et le contrôle des prestations ;
- La mise à jour de la documentation technique et du DOE, le cas échéant.

Les secteurs d'activités suivants peuvent être concernés par l'intervention du prestataire (au choix de l'acheteur) :

1. CHAUFFAGE VENTILLATION CLIMATISATION
2. PLOMBERIE & SANITAIRE
3. COURANTS FORTS
4. COURANTS FAIBLES
5. SYSTEME DE SECURITE INCENDIE
6. PORTES & PORTAILS
7. CLOS & COUVERT
8. STORE
9. SECOND OEUVRE (Menuiserie, Vitrerie, Miroiterie, Maçonnerie intérieure, Faux plafond, Faux plancher, Revêtement de sol, Revêtement mural, Serrurerie-Métallerie)

Les secteurs d'activités choisis par l'acheteur, de manière définitive, sont précisés au sein de l'EPD.

Les prestations de maintenance de niveau 5 font l'objet d'un devis hors forfait établi par l'UGAP sur la base des éléments fournis par le prestataire et validé par l'acheteur.

Les prestations de maintenance de niveau 5 font l'objet d'une attestation encadrant l'exécution des opérations relevant du niveau 5 de maintenance dûment remplie et signée par le prestataire et l'acheteur et remise avec l'EPD. Les forfaits annuels de maintenance n'incluent pas les prestations de maintenance de niveau 5

## 6.2. Installations et ouvrages pris en charge

### 6.2.1. Dispositions générales

Tous documents relatifs à la construction et à la gestion des bâtiments de l'acheteur (contrats d'installation, de maintenance, documentation technique, gammes de maintenance et rapports d'activité antérieurs, DOE...) sont tenus à la disposition du prestataire dès la réunion de présentation, dans l'optique de permettre une prise en charge et une gestion performante des biens relevant de son périmètre d'intervention. L'acheteur a la charge de la garde de ces documents s'agissant des originaux.

Le prestataire est réputé avoir vérifié le contenu des documents techniques mis à sa disposition et avoir une parfaite connaissance :

- De la constitution des bâtiments ;
- Des contraintes dues à leurs destinations ;
- De la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance ;
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité, la sûreté et à la spécificité des bâtiments.

Le prestataire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état des installations et équipements de l'immeuble, pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité, exception faite de l'hypothèse d'une rétention d'informations volontaire comme décrite à l'article « Obligation générales des parties » des présentes CGE.

Les installations de l'acheteur sont livrées, réceptionnées, en état de fonctionnement (sauf pour les installations et aménagements futurs) et garanties au titre du parfait achèvement.

## 6.2.2. Description des sites et des biens

### 6.2.2.1. Les sites

L'identification du ou des sites relevant du périmètre d'intervention du prestataire est réalisée à l'occasion de la réunion de présentation. Les sites sont détaillés dans l'EPD.

Le/les site(s) peu(ven)t relever de plusieurs catégories distinctes (code du travail, ERP...), y compris à l'intérieur d'un même bâtiment. Ces sites peuvent être situés sur tout le territoire de France continentale. Des réglementations spécifiques peuvent être applicables en fonction des environnements (terrains militaires...).

### 6.2.2.2. Les biens

Les biens relevant du périmètre d'intervention du prestataire sont décrits dans l'EPD.

Le document est complété par le prestataire, notamment lors de la visite de recensement. L'acheteur est tenu d'effectuer cette visite avec le prestataire afin d'assurer l'accès à l'ensemble des bâtiments visités. L'ensemble des contraintes et sujétions présentant un impact sur les prix de maintenance des biens est mentionné dans l'EDP précité.

## 6.3. Classification du niveau d'intervention

Le prestataire prend en charge les opérations de maintenance de niveau 1 à 5, au sens de la norme NF X 60-000, dans les limites fixées par à l'annexe 4 des présentes CGE.

- **Niveau 1** : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien. Ce type d'opération doit être effectué par le Prestataire avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.
- **Niveau 2** : Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en oeuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées 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 prestations qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.
- **Niveau 3** : Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en oeuvre complexes. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.
- **Niveau 4** : Opérations technique 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. Ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique spécialisé doté d'un outillage général à l'aide de toutes documentations générales ou particulières.
- **Niveau 5** : 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.

Ces opérations sont également appelées opérations de Gros Entretien ou de Renouvellement. Terme spécifique aux contrats de chauffage, non défini par la FD X 60.000 et à ne pas employer dans un autre cadre contractuel.

### **6.3.1. Engagement du prestataire dans le cadre de l'exécution des opérations relevant du niveau 5 de maintenance**

Lorsque les interventions du prestataire nécessitent de recourir à des opérations de maintenance de niveau 5, le prestataire doit :

- Avertir l'acheteur dès connaissance des éléments susmentionnés ;
- Transmettre à l'acheteur et compléter le modèle d'attestation encadrant l'exécution des opérations relevant du niveau 5 de maintenance jointe en annexe des présentes CGE.

Si ledit document n'est pas dûment renseigné et complété par le prestataire et l'acheteur, s'agissant de ce niveau de criticité, l'intervention sera refusée par l'UGAP.

## **6.4. Détail des missions fondamentales**

Le prestataire assume une mission de maintenance globale, sauf exclusions, touchant notamment à l'aspect et au bon fonctionnement de tous les biens, ainsi que l'entretien courant nécessaire à leur pérennité et à leur conservation.

A ce titre, le prestataire maintient l'extérieur des machines et des autres équipements correctement peints, identifiés et présentables à tout moment, en conformité avec les directives de l'acheteur.

Par défaut, la mission de maintenance globale regroupe l'ensemble des interventions découlant de l'exécution du plan de maintenance.

S'agissant des interventions de maintenance préventive et corrective, le prestataire prend en charge ces dernières sans autres formalités dès lors que le montant des frais engagés (pièces détachées et main d'oeuvre notamment) est inférieur ou égal au seuil choisi par l'acheteur.

### **6.4.1. Installation et équipements techniques**

Le prestataire s'est engagé à assurer :

- La conduite et la surveillance des installations et équipements ;
- Les essais et manœuvres de vérification courante et réglementaires de bon fonctionnement ;
- Les maintenances préventives systématiques et conditionnelles ;
- Les interventions de maintenance corrective et toutes mesures conservatoires (y compris la prise en charge des fuites diverses et bris de vitrages), pendant les plages de présence sur site(s) et en période d'astreinte pour urgence, avec intervention dans les délais fixés par l'acheteur (cf article « astreinte » des présentes CGE)

Le prestataire s'est engagé à assurer au titre des prestations contractualisées la coordination avec les occupants et les utilisateurs du bâtiment et assume les déplacements résultant de la mise en œuvre des prestations de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective.

### **6.4.2. Fournitures**

- Le prestataire s'est engagé à fournir dans le cadre de l'exécution des prestations : Tous les matériels (consommables, outillage, pièces détachées, matériaux) nécessaire à la mise en œuvre d'une intervention ;
- Les fournitures et consommables nécessaires à l'entretien courant.

Il assure à ce titre la constitution et la gestion des stocks de pièces détachées.

### **6.4.3. Gestion**

Le prestataire s'est engagé à assurer :

- Le classement, le suivi et la mise à jour de la documentation technique, ainsi que des DOE le cas échéant (s'ils existent) ;
- La gestion de la maintenance, la participation aux réunions, l'établissement des rapports et comptes rendus d'intervention, le suivi des garanties, le suivi du registre de sécurité et de l'ensemble des documents de maintenance ;

- Le suivi et le contrôle des prestations, comprenant la production d'indicateurs permettant le suivi de l'activité ;
- La gestion du personnel (notamment des absences) et sa formation ;
- La mise en place d'une Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) reprenant l'intégralité des équipements en place et leurs caractéristiques fondamentales, ainsi que sa bonne mise en œuvre dans le temps.

### **6.5. Organisation postée ou non postée**

Le choix de l'organisation (postée ou non postée) est réalisé pour chaque site par l'acheteur, reportées par le prestataire dans l'EPD.

Le nombre de techniciens permanents nécessaires à la réalisation des prestations contractualisées est défini par le prestataire en fonction des actions à prendre en charge.

La prestation en organisation postée consiste notamment à :

- Procéder aux actions de maintenance préventive et aux interventions de maintenance corrective immédiates et réparations courantes : prise en charge de petites pannes dans le respect des consignes (mise en place des dispositifs de protection, de signalisation...) ;
- Effectuer une ronde quotidienne de tout ou partie des installations, à la demande de l'acheteur et suite aux préconisations pertinentes émises par le prestataire, avec prise de connaissance des informations notées dans le cahier de liaison ; en fin de ronde, un rapport d'inspection est établi, archivé dans un classeur physique ou dématérialisé (registre de rondes) et contresigné le cas échéant par l'acheteur ; une synthèse des problématiques éventuelles relevées est communiquée de l'acheteur dans le cadre de la réunion de suivi mensuelle visée à l'article « réunion de suivi mensuelles » des présentes CGE ;
- Etablir un premier diagnostic en cas de panne des équipements et installations et alerter l'acheteur sur la nécessité de l'intervention d'une équipe de dépannage le cas échéant,
- Participer en tant que de besoin, à la demande de l'acheteur, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par ce dernier,
- Répondre immédiatement à tout appel du/des représentant(s) de l'acheteur, pendant les jours et la plage horaire de présence du/des technicien(s) sur le site et à contacter l'acheteur dès que nécessaire,
- Prendre connaissance des informations concernant l'exécution des prestations et des informations (défauts techniques et alarmes urgentes) renseignées dans le carnet de maintenance électronique (disponible via la GMAO) et établir les rapports d'inspection afférents,
- Organiser les actions de maintenance préventive renseignées dans la GMAO, en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au plan de maintenance,
- Emettre les commandes de consommables et pièces détachées en fonction des besoins prévisionnels,
- Régler les problèmes d'ordre technique,
- Se munir des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et à contacter l'acheteur dans ces hypothèses.

Dans le cadre d'une organisation postée et pour toute intervention « hors forfait » (hors hypothèse d'intervention de sous-traitant et/ou de techniciens habituellement non mobilisés dans le cadre des prestations de maintenance préventive ou corrective sur site), le devis de l'intervention ne peut comprendre des prix relatifs à la mobilisation de main d'œuvre (dans le cadre d'une intervention effectuée pendant les heures de présence du ou des techniciens « postés »).

### **6.6. Missions de sécurité**

Les missions suivantes sont également assumées par le prestataire:

- L'application et le contrôle du maintien du respect des consignes de sécurité ;
- La vérification de la conformité et de l'armement des équipements de surveillance et de lutte contre l'incendie : signalisation, mise en place des matériels et des révisions ;
- Les révisions réglementaires des matériels de lutte contre l'incendie ;
- Les recharges de gaz, poudre et tous produits d'extinction ;
- L'organisation et la participation aux essais de sécurité des installations techniques de contrôle menés conjointement avec les pompiers, aux exercices d'alerte et d'évacuation mis en œuvre par l'acheteur ;
- Les interventions en cas d'alerte incendie pendant les heures d'astreinte ;
- La gestion et la mise à jour des documents concernant la sécurité ;
- La gestion et la formation du personnel technique du prestataire pour la sécurité.

## 6.7. Moyens de gestion

### 6.7.1. Matériel

Le prestataire s'est engagé à disposer d'un outillage adéquat permettant d'assurer la gestion complète des prestations contractualisées.

Cette gestion, décrite dans les présentes CGE comprend en particulier :

- La gestion des actions de maintenance préventive et corrective ;
- La gestion des temps passés ;
- La gestion des pièces détachées et stocks ;
- La gestion des DOE le cas échéant ;
- La gestion et la coordination des informations avec la GMAO.

### 6.7.2. Système de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

Le prestataire s'est engagé à garantir à l'acheteur l'accessibilité à un système de gestion informatisée des services de maintenance ou autrement appelé gestion de maintenance assistée par ordinateur (G.M.A.O).

Le prestataire s'est engagé à mettre à la disposition de l'acheteur des accès (nombre déterminé par ce dernier) au système précité.

Si l'acheteur possède déjà un système de GMAO, le prestataire s'est engagé à prendre en main et renseigner le système existant.

L'ensemble des données liées à l'exécution des prestations est renseigné par le prestataire dans le carnet de maintenance électronique intégré dans le système de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO).

Les fonctionnalités minimales sont :

- L'accès aux données relatives à l'ensemble des sites et biens de l'acheteur, ainsi que la possibilité de les exporter sous un format communément lisible ;
- L'accès aux statistiques relatives aux conditions d'exécution des prestations sur le(s) site(s) de l'acheteur, ainsi que la possibilité d'exporter des tableaux de bord sous un format communément lisible ;
- La mise en place d'un espace documentaire, contenant toutes les pièces utiles à la mise en œuvre des prestations. .

### 6.7.3. Généralités

Le système de GMAO est renseigné et géré par le prestataire. Ce dernier doit assurer « a minima » pendant la durée complète d'exécution des prestations :

- La maintenance des logiciels ;
- La mise à jour des versions ;
- La formation des personnels désignés par l'acheteur.

La GMAO mise à disposition doit permettre :

- La planification des interventions de maintenance préventive et le suivi de leur état d'avancement ;
- La création, la consultation et le suivi de demandes d'intervention ;
- La génération de rapports d'intervention (cf. Carnet de maintenance électronique) consultables sur l'outil GMAO ;
- Le suivi statistique des incidents et de leurs causes ;
- Le suivi du plan d'amélioration continu ;
- Le relevé des consommations énergétiques.

Le système mis à disposition garantit « a minima » :

- La traçabilité des échanges, l'acheteur devant être en capacité de consulter les éléments suivants pendant toute la durée d'exécution des prestations :
- Les demandes d'intervention, sous la forme de tickets d'incident, ouvertes par l'acheteur ;

- Les devis d'interventions ne relevant pas du forfait de maintenance, liés à la maintenance préventive et/ou à la maintenance corrective (comprenant notamment les prix ht, montant de la tva et prix ttc) ;
- Les accords délivrés par l'acheteur ;
- Les récapitulatifs des interventions effectuées au cours d'une période donnée ;
- Les remarques de dysfonctionnement et/ou de défaut de qualité et les actions correctrices mises en place.
- La traçabilité des délais et lieux d'intervention, les tickets d'incident devant a minima contenir les informations suivantes :
  - Les horaires d'ouverture des tickets ;
  - Les horaires d'intervention
  - Les horaires de remise en état et de fermeture des tickets/demandes d'intervention par le prestataire ;
  - Le lieu précis de l'intervention
- La traçabilité des délais de remise en état définitive et du taux de disponibilité ;

Le prestataire fournit l'ensemble des modalités d'accès au système (adresse web, logins, mots de passe...), permettant d'accéder à tout moment à la base de données de la GMAO. Il assure la formation du personnel désigné par l'acheteur au fonctionnement de la GMAO.

Les accès sécurisés dédiés aux personnels de l'acheteur doivent permettre la consultation des données à distance, la création de tickets d'incident / demandes d'intervention, l'émission de remarques de dysfonctionnement et/ou de défaut de qualité et le téléchargement de données.

Le prestataire gère les informations suivantes pour le compte de l'acheteur (à lui communiquer dans un format exploitable postérieurement à la date d'échéance des prestations) :

- Base de données des sites et biens : surfaces, typologies, équipements techniques et caractéristiques annexes (y compris le nom du fabricant et date de pose), ainsi que les gammes et tâches de maintenance mises en œuvre ;
- Base de données des stocks de matériel et de pièces détachées de l'acheteur gérés pour son compte ;
- Planning annuel de conduite et de maintenance préventive (plan de maintenance), mis à jour mensuellement ;
- Recommandations trimestrielles ;
- Prestations effectuées par catégorie (pour les interventions « hors forfait ») et leurs prix ;
- Pièces détachées et matériels fournis pour les interventions relevant du forfait de maintenance.

#### 6.7.4. Initialisation

Au titre de l'initialisation, après avoir réalisé le repérage des ouvrages, locaux et équipements dans le cadre de la phase de recensement des biens sur site, le prestataire doit, dans les délais prévus en annexe au présentes CGE.

- Formaliser la localisation et les fonctions des ouvrages, locaux et équipements sous forme de schémas, plans et/ou notes ;
- Transcrire leur état ;
- Transcrire les consommables, fournitures diverses et pièces détachées nécessaires aux interventions (code, référence fournisseur, etc...) ;
- Détailler les caractéristiques techniques de chacun des éléments pris en charge ;
- Décrire les gammes et tâches de maintenance préventive et d'entretien sur la base des indications portées dans la proposition et des précisions complémentaires apportées par les fabricants ;
- Planifier les interventions ;
- Définir les paramètres de gestion des stocks et saisir les ressources humaines intervenantes sur site.

#### 6.7.5. Planning de mise en œuvre

Le planning doit « a minima » respecter les objectifs suivants :

- La saisie initiale des biens et de leurs caractéristiques annexes dans l'outil GMAO doit être terminée au plus tard 3 (trois) mois calendaires après la date de tenue de la réunion de démarrage. Les données afférentes aux biens doivent être mises à jour par le prestataire en fonction de sa connaissance du site, et/ou dès qu'une modification a lieu ;
- La saisie des gammes et tâches de maintenance préventive pour l'ensemble des équipements et ouvrages est terminée au plus tard 3 (trois) mois après la date de tenue de la réunion de démarrage ;
- Le premier rapport de suivi issu de la GMAO est présenté au plus tard 4 (quatre) mois calendaires après la date de tenue de la réunion de démarrage.

Pour cette mission, le prestataire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour respecter ces délais. Si les opérations de saisies relatives au planning de mise en œuvre de la GMAO précitées ne sont pas réalisées dans les délais prévus, le prestataire encourt une pénalité selon les dispositions des présentes CGE.

#### **6.7.6. Sauvegarde**

Le prestataire s'est engagé à assurer les sauvegardes régulières de la base de données. Aucun prix complémentaire n'est appliqué pour la mise en œuvre de ces sauvegardes, qui sont remises à l'acheteur à la date d'échéance des prestations, dans un format communément lisible.

#### **6.8. Autres missions**

En complément des missions présentées plus haut et dans l'optique de garantir une exécution complète des prestations souhaitées par l'acheteur, des prestations annexes peuvent être exécutées par le prestataire :

- La mise à disposition de nacelles et d'échafaudages en cas de besoin ;
- La présence/l'assistance du technicien de maintenance lors de visites de contrôles réglementaires et levées de réserve, le cas échéant ;
- Les frais de déplacement liés à la prise en charge des interventions « hors forfait » dans le cas où le personnel du prestataire ne peut réaliser la prestation, les frais annexes (déplacement) sont justifiés par le biais de justificatifs, le cas échéant ;
- Les relevés de consommation en énergie et fluides
- Les astreintes le cas échéant

#### **6.9. Modalités de mise en œuvre des moyens mis à disposition**

Le prestataire met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations contractualisées, notamment l'outillage, ainsi que les moyens de levage et de manutention. Il communique à l'acheteur au plus tard dans le mois suivant la date de la réunion de démarrage la liste des outils, des matériels (échelles, échafaudages, plateforme, platelages), ainsi que des protections proposées pour l'exécution des prestations et de nature à garantir la sécurité des usagers et de son personnel.

La liste de ces matériels, outils et produits, entreposés sur le(s) site(s) de l'acheteur, est soumise à l'accord préalable de ce dernier. Le prestataire en demeure responsable.

Les moyens susvisés sont conformes aux normes et règlements de sécurité. Tout moyen non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le prestataire à ses frais.

Toute modification ultérieure du parc de matériels et outils est soumise à l'accord préalable de l'acheteur. L'acheteur se réserve le droit d'interdire les moyens dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations ou de compromettre la sécurité des usagers. Le prestataire est tenu de remplacer, à ses frais, tout matériel refusé.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur une même prise, même par l'intermédiaire de fiches multiples, est par défaut interdit. Le matériel et les outils doivent être rangés immédiatement après usage.

Les échafaudages sont conformes à la réglementation. Les moyens doivent, dans la mesure du possible, ne pas être en contact direct avec les parois verticales. Les extrémités des échelles et escabeaux doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements (patins protecteurs).

En aucun cas, les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.



Le prestataire évite de laisser l'eau couler inutilement et évite toute destruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

## **6.10. Essais et contrôles**

### **6.10.1. Essais et contrôles de performance**

Le prestataire organise tous les essais, visites ou contrôles qu'il convient d'effectuer pour améliorer les performances et/ou contrôler le bon fonctionnement des équipements et installations, conformément aux prescriptions des constructeurs. Ces contrôles sont à la charge du prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations

### **6.10.2. Essais et contrôles réglementaires**

Les contrôles réglementaires effectués par un organisme agréé sont à la charge de l'acheteur, qui en assure la commande.

Toutefois, le prestataire assure la gestion des essais et contrôles et prend en charge l'organisation et le respect des calendriers réglementaires. Le prestataire assiste en cas de besoin les organismes de contrôle réglementaire lors de leur visite pour les équipements soumis à des contrôles réglementaires et vérifications périodiques obligatoires compris dans le périmètre des prestations. Dès lors qu'une assistance est jugée nécessaire, le prestataire a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leurs interventions et de réaliser les opérations nécessaires à l'accomplissement de ces contrôles (consignations, ouverture des panneaux d'accès, retrait des caches de protection, démontages...).

Le prestataire assure le suivi de la levée des anomalies constatées et prend toutes dispositions pour tenir compte des résultats de ces contrôles et essais, à savoir, les réglages, remises en état des équipements défectueux, travaux de mise ou remise en conformité, dans les délais prévus par la réglementation.

Dans l'hypothèse où les frais engagés pour les interventions nécessaires aux levées de réserve sont supérieurs aux seuils fixés à l'article « Détail des missions fondamentales » des présentes CGE (du fait notamment de la fourniture de pièces détachées), le prestataire produit un devis « hors forfait » auprès de l'acheteur, dont l'acceptation conditionne leur mise en œuvre.

Le prestataire saisit dans le carnet de maintenance électronique (contenu dans la GMAO) les comptes rendus des contrôles réglementaires effectués par des organismes agréés mandatés par l'acheteur, ainsi que le suivi des anomalies relevées dans ces rapports.

### **6.10.3. Matériel d'essai et de contrôle**

Dans le but de répondre à la réglementation en vigueur et de lui permettre de réaliser les essais et mesures qu'il doit pratiquer sur les biens, le prestataire dispose obligatoirement d'un ensemble d'appareils d'essais et de mesure en état de marche, correspondant aux équipements et aux objectifs de performance.

## **6.11. Niveaux de service garantis**

### **6.11.1. Conditions à garantir**

Les conditions à garantir sont d'une manière générale :

- La continuité de fonctionnement ;
- L'atteinte des conditions de fonctionnement et d'exploitation requises, s'agissant notamment du confort thermique, des niveaux d'éclairage et des niveaux sonores ;
- La pérennité du matériel.

Ces conditions sont normalement celles pour lesquelles les installations ont été conçues.

### **6.11.2. Conduite et surveillance**

La conduite et la surveillance concernent les tâches permettant la maîtrise du fonctionnement des installations, notamment :

- Les visites et inspections courantes ;
- Les mises en marche et arrêts ;

- Les réglages et équilibrages pour obtenir le résultat demandé au moindre coût ;
- Le relevé des compteurs et paramètres de mesure.
- La surveillance concerne aussi bien les équipements que les ouvrages (surveillance de tenue dans le temps).
- L'utilisation des énergies et des fluides se fait dans un souci d'économie. Ainsi,
- Les régulations et différentes horloges ou programmateurs des centrales de ventilation doivent être réglés de façon optimale, en particulier en ce qui concerne les réduits et les arrêts, de nuit et pour les jours de fermeture ;
- L'éclairage des différents locaux est optimisé en fonction des biens existants ;
- L'éclairage des locaux techniques est éteint lors de leur inoccupation.

Le prestataire assure les réglages et équilibrages des installations, ainsi que leur maintien.

Le prestataire vérifie l'état des ouvrages, notamment du clos et du couvert au cours de ses visites et rondes dans les endroits visibles ou accessibles. Il rapporte par écrit tout désordre constaté (a minima dans la GMAO).

## **6.12. Maintenance des installations**

Le prestataire prend en charge les opérations de maintenance préventive (systématique et conditionnelle), les dépannages, réparations et opérations de maintenance corrective pour tous les biens relevant de son périmètre d'intervention.

Il est rappelé que le fonctionnement des services ne devant pas être perturbé, certaines interventions doivent pouvoir être exécutées éventuellement en dehors des périodes d'ouverture (pouvant occasionner l'application de prix complémentaires).

### **6.12.1. Maintenance préventive**

Le prestataire doit assurer l'entretien préventif des installations techniques et a minima toutes les opérations définies par la norme AFNOR NF X60-000. Il appose sur l'ensemble des équipements dont il a la charge une étiquette autocollante avec ses coordonnées.

La maintenance préventive s'effectue en fonction du plan de maintenance défini pour chaque secteur d'activités, conformément aux gammes de maintenance définies contractuellement (contenues dans la proposition du prestataire).

Le plan de maintenance est présenté par le prestataire à l'occasion de la réunion de démarrage et est approuvé de manière expresse par l'acheteur, qui peut solliciter des amendements en fonction notamment de contraintes d'exploitation.

La maintenance préventive permet de :

- Assurer le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations ;
- Définir les gammes de maintenance des biens ;
- Augmenter la durée de vie des matériels ;
- Diminuer la probabilité des défaillances en service ;
- Diminuer les temps d'arrêt en cas de révision ou de panne ;
- Prévenir et aussi prévoir les interventions coûteuses de maintenance corrective ;
- Statuer sur les interventions de maintenance corrective dans de bonnes conditions ;
- Eviter les consommations anormales d'énergie, de lubrifiant, etc. ;
- Améliorer les conditions de travail du personnel de production ;
- Diminuer le budget de maintenance ;
- Accroître la sécurité des biens et des personnes en diminuant les probabilités d'accidents.

La mise en conformité des biens à la réglementation en vigueur est à la charge de l'acheteur.

Le prestataire s'est engagé, de par son devoir de conseil, à faire connaître au(x) représentant(s) de l'acheteur, par écrit, la nature des mises en conformité qui lui paraîtraient nécessaires, à tout moment au cours de la durée d'exécution des prestations et particulièrement au cours des réunions de suivi.

### 6.12.2. Maintenance corrective

Les interventions effectuées au titre de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement des biens à la suite d'une défaillance totale ou partielle, d'altération ou cessation de l'aptitude d'un bien à accomplir la fonction requise.

La maintenance corrective comprend notamment :

- Les opérations de dépannage des équipements et des installations, s'accompagnant, le cas échéant, de mesures conservatoires et de la mise en place d'installations provisoires ;
- Les opérations de réparation qui correspondent à une intervention définitive permettant la remise en état de fonctionnement des équipements et des installations. Elles peuvent faire suite à une opération de dépannage ou être réalisées de manière concomitante.

Les prestations comprennent toutes les interventions nécessaires au maintien des biens en état de fonctionnement incluses dans le forfait de maintenance, ainsi que les interventions découlant des devis validés par l'acheteur (interventions « hors forfait »), à n'importe quel moment, sans limitation du nombre de ces interventions et de leur durée.

Les prestations relatives à des dégradations dues à des actes de vandalisme ne sont pas comprises dans le forfait de maintenance. Elles correspondent à des interventions « hors forfait », faisant l'objet de devis complémentaires.

### 6.12.3. Qualité des nouveaux constituants

Les constituants des installations sont remplacés à l'identique sauf impossibilité, qui doit être justifiée par le prestataire auprès de l'acheteur. Les constituants des installations qui ne peuvent pas être remplacés à l'identique doivent respecter a minima les caractéristiques techniques préconisées par le constructeur, mais ne peuvent être de qualité inférieure, sauf accord expresse de l'acheteur.

Les matières consommables sont celles préconisées par les constructeurs. Le remplacement des sources lumineuses est réalisé uniquement par des sources lumineuses de type LED, dont la puissance lumineuse (lumens) est sensiblement équivalente aux sources existantes (sauf en cas d'incompatibilité technique liée aux biens de l'acheteur).

### 6.12.4. Exécution des travaux

Le prestataire est tenu de réaliser toutes les réparations ou réfections nécessaires dans le but de remédier aux défauts qui seraient constatés, que ceux-ci proviennent d'une défectuosité des produits ou matériaux employés par lui, ou des conditions d'exécution des travaux ou prestations dont il a la charge.

Le prestataire doit exécuter tous travaux, dans le cadre du forfait de maintenance ou non, dans le respect des réglementations existantes ou à venir, en appliquant les procédures et protocoles mis en place et portés à sa connaissance par l'acheteur.

## 6.13. Astreinte

Le prestataire assure un service d'astreinte garantissant l'intervention sur site d'au moins un (1) technicien compétent, dans les délais figurant dans l'annexe « tableau synthétique des prestations » des présentes CGE.

Ce service d'astreinte, sollicité dans les cas d'urgence, doit *a minima* permettre la mise en œuvre de mesures conservatoires de nature à permettre une prise en charge du dysfonctionnement constaté dans les meilleures conditions a posteriori.

Pour ce faire, le prestataire assure une permanence téléphonique, par l'intermédiaire d'un numéro de téléphone unique, 365 jours par an, 7 jours / 7, 24 heures / 24, ou tout autre moyen permettant de solliciter la mise en œuvre du dispositif d'astreinte dans des conditions garantissant la traçabilité des échanges.

Le prestataire communique au plus tard au cours de la réunion de démarrage la liste des personnes responsables de l'astreinte auprès de l'acheteur, ainsi que les coordonnées et/ou modalités de recours au dispositif. Il présente la procédure d'escalade prévue pour la bonne exécution des prestations dans sa proposition (remise préalablement à l'émission du devis UGAP). Toute modification relative à ces renseignements est communiquée sans délai à l'acheteur.

## **6.14. Propreté des locaux**

Le prestataire assure le maintien en propreté de l'ensemble des installations dont il a la charge (y compris parkings, chaussée et trottoirs) selon les besoins, l'évacuation, de tous les déchets dus à l'exploitation des biens, dans le respect des réglementations environnementales applicables, ainsi que tout nettoyage rendu nécessaire après intervention.

Les matériaux combustibles, y compris les emballages en papier, carton, bois, matières plastiques, doivent être évacués par le prestataire sans délai des lieux d'exécution des prestations exécutées et au plus tard à la fin de chaque journée de présence sur site.

Le prestataire doit éviter toute obstruction ou dégradation des canalisations d'évacuation.

## **6.15. Modalités de gestion de l'exécution des prestations**

### **6.15.1. Gestion des demandes d'intervention**

Les tickets d'incidents / demandes d'intervention sont transmis au prestataire via le module de demande d'intervention de la GMAO. Les modalités de gestion des demandes d'intervention sont présentées dans la proposition du prestataire.

Un rapport d'intervention est établi et mis à jour dans le système de GMAO, dans un délai maximal de 24 (vingt-quatre) heures après la fin de l'intervention.

Le niveau de criticité des biens est mentionné au sein de l'EPD. Si le document n'est pas complété s'agissant de ce niveau de criticité, l'intervention est considérée comme non critique.

### **6.15.2. Propositions d'intervention**

Le prestataire formule ses propositions d'intervention (liste de travaux, de fournitures, temps d'intervention et d'immobilisation, etc.) pour toute intervention, en indiquant les conséquences que pourrait entraîner une décision négative de l'acheteur quant à la mise en œuvre.

Toute intervention visant à améliorer la qualité des prestations de maintenance, conduite et surveillance, les performances des équipements en vue de réduire les consommations ou les temps de main d'œuvre, doit faire l'objet d'une proposition par le prestataire.

Dans le cas où une amélioration du fonctionnement des installations permettrait une économie d'énergie ou de main d'œuvre, le prestataire doit en apporter la preuve auprès de l'acheteur et lui présenter le programme des travaux envisagé conformément à l'article « Dispositif d'amélioration continue et de pérennité des installations »

Le prestataire est tenu de signaler toute non-conformité des biens à la réglementation et aux normes en vigueur. Il informe l'acheteur de tout changement des normes et réglementations et indique les incidences financières et d'utilisation résultant de la mise en conformité des installations.

Si le prestataire estime que certaines prestations peuvent perturber le fonctionnement normal du site, il en informe l'acheteur sans délai et lui propose toutes dispositions permettant de réduire la gêne. Ces dispositions doivent faire l'objet d'un accord exprès par le prestataire.

### **6.15.3. Délais d'intervention de maintenance corrective**

#### **6.15.3.1. Généralités**

En matière de maintenance corrective, le délai d'intervention est le délai compris entre le moment où le prestataire est averti d'une panne (ticket d'incident / demande d'intervention) et le moment où il se trouve sur le lieu d'implantation de l'équipement ou installation affecté.

Le ticket d'incident ou la demande d'intervention transmise via la GMAO précise le niveau de criticité applicable. Le délai d'intervention court à partir de la réception de la demande.

Faute de réalisation des actions de maintenance corrective dans les délais prévus, le prestataire encourt les pénalités prévues à l'article « pénalités » des présentes CGE.

Lorsque le prestataire est dans l'impossibilité de respecter le délai d'intervention du fait de l'acheteur, du pouvoir adjudicateur ou d'un événement ayant le caractère de force majeure, le délai d'intervention peut être prolongé dans les conditions fixées aux présentes CGE.

Dans le cadre d'une organisation postée, lorsque l'intervention a lieu en dehors des heures de présence du/des techniciens sur le site, les délais d'intervention appliqués sont ceux d'une organisation non postée.

#### **6.15.3.2. Délai d'intervention en maintenance corrective en organisation non postée**

L'acheteur est habilité par l'UGAP à émettre des demandes d'intervention dans les conditions suivantes. L'acheteur, précise sur la demande d'intervention qu'il émet, le type de délai d'intervention.

Le délai d'intervention en maintenance corrective court à compter de l'heure de réception par le prestataire de la demande d'intervention (ticket d'incident) jusqu'à l'arrivée du prestataire sur site.

Sous réserve de l'annexe tableau synthétique aux présentes CGE, deux types de délais d'intervention sont définis :

- Intervention critique sur site dans un délai de quatre (4) heures ouvrées maximum, pour tout incident relatif à la sécurité du personnel, du public et/ou du site ;
- Intervention non critique sous quarante-huit (48) heures ouvrées maximum pour tout incident relatif au fonctionnement normal des équipements et de l'ensemble des sanitaires et risquant de détériorer des biens et des équipements.

#### **6.15.3.3. Délai d'intervention en maintenance corrective et organisation postée**

L'acheteur précise sur la demande d'intervention qu'il émet le type de délai d'intervention.

Le délai d'intervention en maintenance corrective en organisation postée court à compter de l'heure de réception par le prestataire de la demande d'intervention (ticket d'incident) jusqu'à l'arrivée du prestataire sur site.

Sous réserve de l'annexe tableau synthétique aux présentes CGE, deux types de délai d'intervention sont définis :

- **Intervention critique sur site dans un délai d'une quarante-cinq (45) minutes maximum**, pour tout incident relatif à la sécurité du personnel, du public et/ou du site ;
- **Intervention non critique sous deux (2) heures ouvrées maximum** pour tout incident relatif au fonctionnement normal des équipements et de l'ensemble des sanitaires et risquant de détériorer des biens et des équipements.

Dans une organisation postée, lorsque l'intervention a lieu en dehors des heures de présence sur le site, les délais d'interventions appliqués sont ceux d'une organisation non postée.

#### **6.15.3.4. Transmission des demandes d'intervention**

La demande d'intervention est effectuée par l'acheteur par l'intermédiaire du « ticket d'incident / demande d'intervention » sur l'outil GMAO.

Le ticket d'incident est transmis au prestataire par l'acheteur via le module demande d'intervention de la GMAO.

Simultanément à la demande d'intervention, le prestataire doit adresser à l'acheteur par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information, un accusé de prise en charge récapitulant les délais d'intervention et de remise en état applicables.

Un rapport d'intervention est établi et mis à jour dans le système de G.M.A.O dans un délai maximal de 24 h après la fin de l'intervention.

#### **6.15.3.5. Prolongation du délai d'intervention**

Lorsque le prestataire est dans l'impossibilité de respecter le délai d'intervention du fait de l'acheteur, de l'UGAP ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, l'UGAP prolonge le délai d'intervention, après

accord de l'acheteur. Le délai d'intervention ainsi prolongé a les mêmes effets que le délai d'intervention contractuel.

Pour bénéficier de cette prolongation, le prestataire signale à l'UGAP les causes faisant obstacle au respect du délai contractuel avant le terme du délai d'intervention applicable selon le type d'intervention (critique et non critique). Simultanément, il indique à l'UGAP la durée de la prolongation souhaitée.

A compter de la réception de la demande de prorogation de délai, l'UGAP motive et notifie sa décision d'acceptation ou de refus de prorogation de délai.

#### **6.15.4. Délais de remise en état définitive**

##### **6.15.4.1. Généralités**

La remise en état définitive comprend les opérations de dépannage et de réparation, telles que définies dans les présentes CGE.

Les délais de remise en état définitifs peuvent être prolongés du fait des éventuels délais d'approvisionnement en pièces détachées, à condition que le prestataire ait mis en œuvre les mesures conservatoires nécessaires.

Dans ces derniers cas, les délais d'approvisionnement sont communiqués à l'acheteur par tout moyen donnant date certaine dans les 3 (trois) jours ouvrés qui suivent l'achèvement de l'opération de dépannage avec mesures conservatoires. A défaut de communication du délai d'approvisionnement dans le délai susvisé, le délai de remise en état définitif n'est pas prolongé.

Lorsque le prestataire est dans l'impossibilité de respecter le délai de remise en état définitive du fait de l'acheteur, du pouvoir adjudicateur ou d'un évènement ayant le caractère de force majeure, le délai de remise en état peut être prolongé dans les conditions fixées aux présentes CGE.

A l'issue de l'intervention, le prestataire complète le carnet de maintenance en mentionnant notamment la date, l'heure, l'auteur de la demande d'intervention, la nature de l'incident, l'intervenant, le temps passé, les pièces détachées utilisées et les remarques éventuelles en vue d'une amélioration lors d'une prochaine intervention.

Faute de respect des délais prévus, le prestataire encourt les pénalités de retard prévues aux présentes CGE.

##### **6.15.4.2. Délais de remise en état définitive en maintenance corrective en organisation non postée**

La remise en état définitive comprend les opérations de dépannage et de réparation, telles que définies dans les présentes CGE.

Sous réserve de la transmission de l'EPD, elle doit être effectuée dans les délais mentionnés dans l'annexe 2 des présentes CGE.

##### **6.15.4.3. Délais de remise en état définitive en maintenance corrective en organisation postée**

La remise en état définitive comprend les opérations de dépannage et de réparation, telles que définies dans les présentes CGE.

Sous réserve de la transmission de l'EPD, elle doit être effectuée dans les délais mentionnés au sein de l'annexe 2 des présentes CGE.

##### **6.15.4.4. Prolongation du délai de remise en état définitive**

Les délais de remise en état définitive peuvent être prolongés des éventuels délais d'approvisionnement des pièces détachées, à condition que le prestataire ait effectué les mesures conservatoires nécessaires.

Pour bénéficier de cette prolongation, le prestataire signale à l'UGAP et à l'acheteur les causes faisant obstacle au respect du délai contractuel avant le terme du délai de remise en état définitive applicable selon le type d'intervention (critique et non critique). Simultanément, il indique à l'UGAP et à l'acheteur la durée de la prolongation en fournissant toutes les pièces nécessaires à la justification de celle-ci.

A défaut de notification dans le délai de remise en état définitive ou en cas de demande de prolongation non justifiée, le délai de remise en état définitive n'est pas prorogé. La notification se fait par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information.

Lorsque le prestataire est dans l'impossibilité de respecter le délai de remise en état définitive du fait de l'acheteur, de l'UGAP et à l'acheteur ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, le pouvoir adjudicateur prolonge le délai de remise en état définitive. Le délai de remise en état définitive ainsi prolongé a les mêmes effets que le délai de remise en état définitive contractuel.

Pour bénéficier de cette prolongation, le prestataire signale à l'UGAP les causes faisant obstacle au respect du délai contractuel avant le terme du délai de remise en état définitive applicable selon le type d'intervention (critique et non critique). Simultanément, il indique à l'UGAP la durée de la prolongation souhaitée.

A toutes fins utiles, le prestataire accompagne sa demande des justificatifs nécessaires.

A compter de la date de réception de la demande de prolongation du prestataire, le pouvoir adjudicateur motive et notifie sa décision d'acceptation ou de refus de prorogation de délai dans un délai d'un mois.

## **6.16. Modalités de suivi des prestations**

### **6.16.1. Réunions de suivi mensuelles**

Mensuellement, une réunion de suivi des prestations exécutées est organisée entre le(s) responsable(s) de site(s) et le(s) représentant(s) de l'acheteur. Les représentants de l'UGAP peuvent être conviés à la demande de l'une des parties précitées.

L'ordre du jour des réunions de suivi (non exhaustif) est le suivant :

- Présentation du bilan des prestations exécutées, notamment de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective, relevant du forfait de maintenance ;
- Présentation du bilan des prestations exécutées ne relevant pas du forfait de maintenance (examen des devis produits par le prestataire et acceptés par l'acheteur) ;
- Examen des délais d'intervention, de remise en état et de la disponibilité des biens ;
- Examen des remarques relatives aux dysfonctionnements et/ou défauts de qualité constatés (comprenant l'examen des constats d'anomalies dressés par l'acheteur) et suivi des actions correctrices ;
- Suivi des pénalités appliquées ;
- Suivi des consommations en énergies et fluides, le cas échéant ;
- Examen des recommandations émises par le prestataire ;
- Suivi et respect du planning de mise en œuvre du plan d'amélioration continu ;
- Organigramme du personnel présent sur le site de l'acheteur et pour le mois à venir.

Le compte-rendu de la réunion est établi par le prestataire et précise notamment les actions mises en place ou à envisager, ainsi que les pénalités à appliquer le cas échéant.

Il est transmis par mail à l'acheteur et à l'UGAP pour validation. A défaut de validation dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés, le compte-rendu est réputé approuvé par les parties. Il peut être consulté via le système GMAO.

### **6.16.2. Réunions de suivi trimestrielles**

Le prestataire organise une réunion trimestrielle avec le(s) représentant(s) de l'acheteur et, si nécessaire, l'UGAP. Cette réunion a pour but d'examiner les éventuelles recommandations permettant d'optimiser et de réajuster la maintenance préventive, ainsi que le nombre de recours à la maintenance corrective.

Le plan de formation prévisionnel est présenté dans le cadre de cette réunion.

La réunion de suivi trimestrielle a en outre pour objet d'examiner les valeurs des indicateurs contenus dans le PAC (Plan D'amélioration Continu) rapport d'activités présenté par le prestataire. Suite à cet examen, le prestataire peut être amené à mettre en œuvre un plan d'actions correctives dédié aux prestations.

Le compte-rendu de la réunion est établi par le prestataire et précise notamment les actions mises en place ou à envisager. Il est transmis par mail à l'acheteur et à l'UGAP pour validation. A défaut de validation dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés, le compte-rendu est réputé approuvé par les parties. Il peut être consulté via le système GMAO.

### 6.16.3. Réunions et rapport d'activités annuels

Le prestataire organise une réunion annuelle avec le(s) représentant(s) de l'acheteur et le(s) représentant(s) de l'UGAP au moins 10 (dix) jours ouvrés avant la date de début d'exécution de la prochaine période annuelle d'exécution des prestations.

Le prestataire remet dans ce cadre un rapport annuel d'activité, présentant notamment :

- Un état des lieux relatif au respect du calendrier d'exécution des prestations ;
- Le montant annuel et le détail par mois des dépenses effectuées sur le ou les site(s) : distinction préventif / correctif, bilan quantitatif et financier des consommables et pièces détachées mis en œuvre dans le cadre d'interventions « hors forfait » et des prestations annexes commandées, etc. ;
- Un bilan quant au respect des délais d'intervention, de remise en état et de la disponibilité des équipements ;
- L'examen des pénalités appliquées ;
- Les mouvements et l'état du stock des pièces détachées ;
- La durée de vie envisagée des installations ;
- Une statistique des pannes établissant des relations de causes à effets ;
- Les éléments de preuve pertinents quant au respect de l'obligation de résultat ;
- Le suivi des consommations d'énergies et de fluides, le cas échéant ;
- Le plan d'amélioration continu ;
- Le cas échéant, le nouveau planning d'intervention lié au plan d'amélioration continu ;
- Un état des lieux quant au ratio maintenance corrective / maintenance préventive ;
- Des propositions de travaux à réaliser le cas échéant ;
- Le suivi de la clause d'insertion sociale.

Le compte rendu de la réunion est établi par le prestataire et précise notamment les actions mises en place ou à envisager. Il est transmis par mail à l'acheteur et à l'UGAP pour validation.

A défaut de validation dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés, le compte-rendu est réputé approuvé par les parties.

### 6.16.4. Réunion de suivi national prestataire – UGAP et analyse des indicateurs

Dans le cadre du suivi de la performance des prestations exécutées par le prestataire, l'UGAP organise une réunion de suivi, selon une périodicité trimestrielle, avec les représentants désignés par les parties.

L'objectif de la réunion de suivi est notamment :

- D'assurer un suivi économique et qualitatif sur l'exécution des prestations ;
- Dresser un bilan des problèmes d'exécution rencontrés ;
- Déterminer des axes d'amélioration.

La réunion de suivi trimestrielle a pour objet d'examiner en outre les valeurs des indicateurs contenus dans le PAC (plan d'amélioration continu). Suite à cet examen, le prestataire peut être amené à mettre en œuvre un plan d'actions correctives dédié aux prestations exécutées dans le cadre des présentes CGE.

### 6.16.5. Carnet de maintenance

Le matériel fourni par le prestataire est garanti pendant la durée minimale accordée par le constructeur à compter de sa mise à disposition, et ce, pour un usage dans les bonnes règles de l'art.

Les carnets de maintenance mentionnent :

- La date de prise d'effet de la garantie ;
- Les caractéristiques du matériel avec :
  - Marque et fournisseur avec numéros de téléphone et fax,
  - Type et n° de série,
  - Caractéristiques particulières.

Si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à la durée fixée contractuellement à deux (2) ans, il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation, sauf dans le cas d'une utilisation non-conforme établie au préalable par le prestataire.

Dans ce cas, un rapport sur les motifs de la nouvelle défaillance doit être établi, en indiquant, si nécessaire, les actions prévues pour prévenir toute nouvelle défaillance.



Pendant les périodes de garantie dues par les entreprises au titre des travaux de construction, le prestataire assiste l'acheteur pour mettre en évidence les défauts, défaillances, malfaçons ou non façons et faire jouer les garanties. Il est tenu de porter à la connaissance de l'acheteur par écrit, l'incidence de tout vice caché qu'il aurait découvert, et ce, dès qu'il en a connaissance.

Pendant les périodes de garantie, le prestataire prend toutes dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels et équipements, pour assurer la coordination de leurs interventions et le respect de ses propres obligations contractuelles : réglages ou interventions suite à incident au titre de la garantie.

## **6.17. Modalités de gestion du personnel, de l'énergie et des consommables**

### **6.17.1. Personnel**

Dès l'accusé réception positif de la commande, le prestataire prépare et contrôle la liste nominative du personnel et entreprises amenés à intervenir au titre des prestations, pour l'agrément préalable par l'acheteur, sans préjudice des dispositions spécifiques liées à l'agrément des personnels, de l'article « agréments » des présentes CGE.

Il collecte à cet effet, les documents et renseignements complémentaires demandés par l'acheteur (documents administratifs, certificats divers, photos d'identité ...).

Cette liste et l'ensemble des documents annexes est tenue à jour par le prestataire. Les modifications pouvant intervenir dans la composition du personnel et dans la distribution des tâches, notamment en cas d'absence ou de cessation de fonction d'un employé, sont communiquées à l'acheteur.

Le prestataire remplace immédiatement le personnel absent ou dont le comportement est de nature à mettre en péril la sécurité des biens et des personnels sur site. Il vérifie que l'ensemble du personnel d'intervention a bien la qualification correspondante à sa mission et a une bonne connaissance de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et d'accès fournies par l'acheteur.

Le personnel employé doit avoir reçu une formation appropriée pour l'exécution des prestations, y compris les habilitations nécessaires pour intervenir sur les équipements électriques. Le prestataire doit justifier auprès de l'acheteur et de l'UGAP les formations, habilitations du personnel intervenant, ainsi que leur suivi sur demande expresse.

### **6.17.2. Energies et fluides**

Le prestataire peut être amené à assurer le relevé des données de comptage (commande d'une prestation dédiée).

Le cas échéant, le prestataire a la responsabilité du suivi des consommations en énergies et fluides. Il doit être en capacité de déterminer une surconsommation et agir comme suit :

- **Surconsommation due à un problème technique** : il est de la responsabilité du prestataire d'en déterminer la cause et d'intervenir afin d'apporter une solution corrective ;
- **Surconsommation due à un mauvais usage de l'acheteur** : le prestataire doit être force de proposition et accompagner l'acheteur afin de tendre à la mise en œuvre de meilleures pratiques.

Le cas échéant, le relevé des compteurs de gaz, d'énergie (fioul), d'eau et d'électricité est effectué par le prestataire selon un calendrier convenu avec l'acheteur lors de la réunion de démarrage. Dans le cas contraire, à partir des relevés effectués et transmis par l'acheteur e, le prestataire assure le suivi de l'évolution des consommations. L'ensemble de ces éléments est intégré dans la GMAO.

L'acheteur communique à l'acheteur les conditions intérieures de températures correspondant à son besoin.

Dans le cadre de l'optimisation énergétique des bâtiments, le principe de ralenti de nuit est appliqué par défaut sur le ou les sites de l'acheteur équipés d'une régulation thermique à horloge.

Une réduction de 1 à 3°C de la température journalière définie est le cas échéant programmée chaque nuit de 20 heures à 6 heures du matin.

De même, le principe de ralenti de week-end ou de fermetures supérieures à 1 (une) journée est appliqué par défaut sur le ou les sites de l'acheteur équipés d'une régulation thermique à horloge. Une réduction de 3°C de la température journalière définie est le cas échéant programmée de 20 heures à 5 heures le matin de la reprise.

### **6.18. Modalités de gestion de la documentation**

Le prestataire est dépositaire et responsable, sur place, de l'ensemble de la documentation résultant de l'exécution des prestations.

Cette documentation demeure la propriété de l'acheteur et ne peut être utilisée qu'à seule fin d'exécution des prestations. Elle est tenue à disposition de l'acheteur, qui peut la consulter à tout moment.

Le prestataire assure la gestion de la documentation générale remise par l'acheteur.

Cette documentation comprend, le cas échéant :

- L'ensemble des pièces écrites et documents graphiques relatifs à l'exécution des prestations;
- L'ensemble des pièces écrites et documents graphiques relatifs aux ouvrages exécutés y compris les comptes rendus de chantier, les procès-verbaux de réception et levées de réserves ;
- L'ensemble des pièces écrites et documents graphiques relatifs à l'exécution des prestations;
- La documentation historique : tous documents relatifs à la maintenance émis au cours de l'exécution des prestations (mises à jour, ordres de travaux, comptes rendus, rapports, plans, ...);
- Le carnet de maintenance électronique.

Le prestataire établit la liste des documents et gère l'évolution de ceux-ci : classement, création et mise à jour, même dans le cas où les travaux seraient réalisés par une autre entreprise.

Lorsque le prestataire exécute une modification sur les installations dont il a la charge, il est tenu de mettre à jour les plans, schémas ou notices d'entretien et d'exploitation.

**Aucun document ne peut être supprimé sans accord préalable de l'acheteur.**

### **6.19. Dispositif d'amélioration continue et de pérennité des installations**

Dans une démarche d'amélioration continue et dans le cadre de la présentation du rapport d'activité annuel, le prestataire propose à l'acheteur des actions économiques, organisationnelles et qualitatives.

Le prestataire propose les axes de progrès possibles, les indicateurs de mesure, une quantification des gains potentiels, ainsi qu'un planning de mise en œuvre des actions pouvant engendrer ces progrès sur l'exécution de tout ou partie des prestations liées à la commande.

De manière générale, le prestataire s'est engagé :

- A accroître la satisfaction des utilisateurs,
- A fournir un travail de qualité en réduisant autant que possible :
- Les coûts d'exploitation, de maintenance et de réparation des appareils,
- Les consommations d'énergie et de fluides,
- A améliorer en permanence les aspects « sécurité », « qualité » et « environnement » liés à la réalisation des prestations,
- A faire profiter l'acheteur de tous les progrès de la technique, ainsi que de toutes les améliorations possibles en termes de méthodes, de matériaux et d'outillages.

La démarche d'amélioration continue proposée par le prestataire est soumise à l'approbation de l'acheteur. Les actions de progrès et les gains qui en résultent sont constatés conjointement par l'acheteur et le prestataire, à l'occasion la réunion de suivi annuel des prestations, qui a pour objet l'analyse et la validation du contenu du rapport d'activité annuel.

Dans le cadre de la réunion de suivi annuel, le prestataire remet à l'acheteur un rapport d'activité annuel 10 jours ouvrés au plus tard avant la date d'anniversaire de l'émission de l'accusé réception positif de la commande et propose une démarche d'amélioration continue et pérenne des installations conformément aux dispositions des présentes CGE.

A compter de la validation du rapport annuel d'activité par l'acheteur lors de la réunion de suivi annuelle, l'UGAP dispose d'un délai de dix (10) jours pour proposer un devis annuel réajusté.

A compter de la réception de la validation par l'acheteur dudit devis, le représentant de l'UGAP dispose d'un délai de cinq (5) jours pour adresser les bons de commandes au prestataire.

## 6.20. Modalités de contrôle des prestations

Les contrôles périodiques du/des représentant(s) de l'acheteur sont effectués par sondage, de manière contradictoire avec le prestataire, et sont inscrits dans le carnet de maintenance.

Ces contrôles sont considérés comme représentatifs de l'état général et sont prévus sans préjudice du système de contrôle interne qui doit permettre au prestataire de s'assurer régulièrement de la bonne exécution des prestations. La date de ces contrôles est à définir conjointement entre l'acheteur et le prestataire.

Les critères retenus pour l'appréciation du bon déroulement des prestations sont notamment :

- **La fonctionnalité** : la surveillance de la fonctionnalité des équipements incombe au prestataire; sa prestation est donc permanente ; de ce fait, le respect des délais d'intervention, ainsi que des délais de remise en état définitive sont retenus comme critères d'appréciation ;
- **L'aspect visuel** : l'aspect est la première impression visuelle de netteté et de propreté qu'offre un immeuble ;
- **Les techniques utilisées** : les produits, matériels et procédés doivent répondre à la fois aux objectifs et prescriptions pertinentes en matière de développement durable et aux exigences de sécurité. Si l'application de techniques conformes aux objectifs, prescriptions et exigences susvisé contrevient à la performance des prestations, il en est tenu compte lors du contrôle.

Les prestations du prestataire peuvent être contrôlées à tout moment, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par l'acheteur, ou tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers,).

Tout manquement relatif à l'exécution des prestations fait l'objet d'un constat d'anomalie par l'acheteur, conformément au modèle fourni ainsi qu'aux dispositions des présentes CGE, qui est notifié le cas échéant au prestataire et à l'UGAP.

Ces manquements peuvent donner lieu à l'application de pénalités cumulables. Il appartient au prestataire d'apporter la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

## 6.21. Fournitures des pièces détachées et du stock

### 6.21.1. Matières consommables et pièce de rechange

Pour les prestations de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective, les pièces détachées défectueuses sont remplacées par des pièces détachées neuves et, a minima, de caractéristiques identiques (matériau, aspect, dimensions, fonctionnement, technologie, etc.).

A titre dérogatoire, le prestataire peut recourir à des pièces d'occasion dès lors qu'il n'existe plus sur le marché de pièces neuves, en raison de l'obsolescence des biens de l'acheteur. Il procède alors à toute démarche de contrôle qualité de nature à prévenir des dysfonctionnements éventuels résultant de l'emploi de ces pièces.

Chaque prestation comprend l'élimination hors du site des matériels usagés et des déchets de tous types liés à l'exécution de la prestation (DEEE, banaux, ...) : huiles, piles et batteries, chutes de câbles et filerie, etc. Le bordereau de suivi des déchets est établi selon la réglementation.

Les consommables et pièces concernées sont, sans limite d'exhaustivité :

- Disjoncteurs, fusibles, bobines, relais, télérupteurs, connectiques, boutons poussoirs, prises, voyants de signalisation, etc.
- Piles électriques de toutes natures
- Décapant, dégrissant, dégraissant, déshydratant, détartrant, pâte à roder, etc.
- Téflon, rubans adhésifs, membranes, étanchéités, colmatage, etc.
- Gaz de soudage, baguettes de soudure ou brasure, etc.
- Vis, boulons, rivets, cosses, colliers, etc.
- Robinets, joints, mousseurs, pommeaux de douche, etc.
- Eléments de serrurerie, etc.
- Dalles de moquette, barres de seuil, etc.

- Joints, les chiffons, huiles, graisses, paraffine, produits de nettoyage, etc.
- Peintures, colles pour revêtements durs et souples, etc.
- Outillages légers ou lourds.

### 6.21.2. Constitution du stock de pièces de rechange

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, le prestataire constitue un stock de pièces de rechange, soit sur le site pour les pièces exclusives à l'opération, soit dans ses propres locaux pour les pièces standard.

Le prestataire établit la liste des pièces détachées qu'il juge indispensables et de première urgence, dans le mois qui suit la réunion de démarrage avec la justification technique : MTBF (temps moyen de bon fonctionnement), criticité, délai d'approvisionnement.

Il est précisé que le prestataire doit mettre en stock toutes les pièces dont le délai d'approvisionnement est incompatible avec l'urgence de la réparation, éclairage en particulier.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange indispensables à un fonctionnement correct sont celles identiques à celles de première monte, dites d'origine, préconisées ou agréées par le constructeur. Si le prestataire est amené à utiliser des pièces dites adaptables ou standard, il devra en justifier le choix auprès de l'acheteur.

Après constitution du stock, le prestataire devient responsable de son intégrité et assure :

- Une gestion optimale : inventaire, approvisionnement en tenant compte des évolutions des besoins,
- Le maintien des pièces en état.

Chaque mois, le prestataire fait état du mouvement du stock (entrées et sorties) et de l'état final du stock, des pièces de rechange et consommables du mois précédent, quel qu'en soit le coût, avec la désignation, la codification complète des pièces, et pour les pièces utilisées, le lieu de l'utilisation.

Il est précisé qu'en principe toutes les pièces entrant sur le site doivent être enregistrées dans le stock avant utilisation. La liste des pièces installées immédiatement doit être établie de la même façon que précédemment (exemple : pièces utilisées et mises en place par des sous-traitants).

Le stock doit être reconstitué dans son intégralité à la fin de chaque exercice annuel.

L'acheteur met un local fermé à la disposition du prestataire pour lui permettre d'abriter le stock. Il est précisé que le stock est constitué à l'usage exclusif de l'exécution des prestations des présentes CGE. Le stock restant de pièces reste la propriété l'acheteur.

### 6.21.3. Stockage et utilisation de matériels et produits

#### 6.21.3.1. Matériels

Le prestataire assure l'approvisionnement, la réception physique, la manutention et le rangement des consommables et pièces détachées nécessaires à la bonne exécution des prestations.

En cas d'impossibilité de mise à disposition d'un local dédié par l'acheteur, le prestataire entrepose le stock dans ses locaux. Dans la mesure du possible, le prestataire doit mettre en stock toutes les pièces détachées dont le délai d'approvisionnement est incompatible avec l'urgence de la réparation.

En cas de stockage chez l'acheteur, le prestataire prend toute précaution pour que les matériels ne laissent aucune trace sur le sol, conformément aux exigences du fabricant et aux réglementations en vigueur. Le stockage en vrac de produits pulvérulents est interdit.

Le prestataire ne doit abandonner ou laisser sans rangement après chaque intervention, aucun matériel en dehors des emplacements autorisés, sous peine de leur évacuation à ses frais sans préavis par l'acheteur.

#### 6.21.3.2. Produits dangereux

Dans l'hypothèse où aucun local de stockage de produits dangereux n'existe chez l'acheteur, le prestataire ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans l'enceinte du ou des bâtiments de l'acheteur, autres que ceux nécessaires à sa consommation journalière. Ces produits sont utilisés dans le respect des dispositions relatives à l'article « Règlements » des présentes CGE.

Tous les autres travaux d'entretien courant ne présentant pas de risques particuliers sont exécutés dans des conditions et selon des modalités convenues avec l'acheteur.

## 6.22. Garantie

### 6.22.1. Durée de la garantie

Outre la garantie légale prévue par le code civil, **dans le cadre de l'exécution des prestations, les pièces détachées comprises dans le forfait de maintenance, et les pièces détachées hors forfait de maintenance**, sont garanties à compter du jour de leur admission pendant la durée figurant sur le carnet de maintenance électronique.

- La garantie ne peut pas être inférieure à un (1) an pour les pièces détachées ;
- La garantie ne peut pas être inférieure à six (6) mois pour la main d'œuvre (prestations) et les déplacements.

La garantie ne joue pas dans le cas de dommage causé par l'acheteur, ni en cas de détérioration résultant d'une utilisation anormale.

### 6.22.2. Délai d'intervention dans le cadre de la garantie

La garantie est sollicitée directement par l'acheteur, conformément aux modalités renseignées au sein de l'annexe 2 des présentes CGE.

Le prestataire a l'obligation de mettre à jour ce fichier tout au long de l'exécution des prestations.

Le prestataire s'est engagé à intervenir ou à faire intervenir son agent, dans le cadre d'une maintenance corrective, dans les délais maximaux mentionnés dans l'annexe 2 des présentes CGE. Le prestataire s'est engagé à intervenir ou à faire intervenir son agent, dans le cadre d'une maintenance préventive, dans les délais maximaux mentionnés dans l'annexe 2 des présentes CGE.

En cas de non-respect de cet engagement, des pénalités sont appliquées dans les conditions définies en annexe 1 des présentes CGE.

Les réparations sont assurées par le prestataire :

- Soit sur les lieux d'utilisation des matériels dont le fonctionnement défectueux a été signalé par l'acheteur ;
- Soit dans les locaux désignés par l'acheteur.

Ces prestations comprennent la fourniture et le remplacement des pièces de toute nature mises hors d'usage par un emploi normal des matériels ou présentant un défaut de matière ou de fabrication.

Les frais de main d'œuvre, de déplacement, de séjour, de port et généralement tous autres frais entraînés par la mise en œuvre de la garantie sont à la charge du prestataire.

L'entretien courant et les éléments qu'il nécessite restent à la charge de l'acheteur.

Les pièces défectueuses remplacées deviennent la propriété du prestataire.

### 6.22.3. Disponibilité des pièces détachées

Le prestataire déclare pouvoir fournir à l'acheteur les pièces détachées nécessaires à la réparation du produit qu'il aura vendu préalablement pendant une **durée de cinq (5) ans** à compter de la fin de fabrication du dernier matériel relatif à l'exécution des prestations.

Les présentes dispositions relatives aux pièces détachées restent applicables après le terme de l'exécution des prestations, pour la durée mentionnée ci-dessus.

En cas de non-respect de son obligation par le prestataire, l'acheteur agit seul à l'encontre du prestataire par mandat donné par l'UGAP.

## ARTICLE 7. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS/DROITS ET OBLIGATIONS

---

### 7.1. Moyens du prestataire

### **7.1.1. Personnel intervenant**

#### **7.1.1.1. Agrément**

En raison de la nature de ses activités, un acheteur peut être amené à procéder à toutes vérifications utiles relatives aux salariés du prestataire amené à intervenir sur un ou plusieurs sites, dès lors que celles-ci sont conformes à la réglementation et à la législation en vigueur. Le cas échéant, le prestataire accède aux demandes formulées par l'acheteur, si ces dernières relèvent de la procédure de vérification/agrément normalement applicable.

Le prestataire doit faire intervenir que les personnels d'intervention et de remplacement nommément désignés en vue de l'exécution des prestations. Ces personnes possèdent les qualifications requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées.

Le prestataire est garant auprès de l'acheteur des qualifications et compétences nécessaires à la mise en œuvre des prestations.

Dans les cas d'urgence, le prestataire doit informer l'acheteur de la visite d'un nouveau salarié au plus tard le lendemain de son premier jour d'intervention.

L'acheteur peut exiger la tenue d'un registre, placé sur site et tenu à jour lors de chaque visite. Ce registre mentionne la liste du personnel agréé, ainsi que les modifications dans la composition du personnel et dans l'attribution des tâches.

Un état complet du personnel chargé des prestations est remis à l'acheteur à chaque nouvelle commande de prestation de conduite, de maintenance préventive et de maintenance corrective, dans l'hypothèse où des modifications interviendraient dans le cadre de cette commande.

L'acheteur se réserve le droit à tout moment, de demander le remplacement de tout membre du personnel du prestataire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie si son comportement a porté atteinte à la sécurité des biens et des personnes.

Le prestataire doit augmenter, autant que de besoin, le nombre, la durée de présence et la qualité des agents mis en place pour honorer ses obligations contractuelles le cas échéant. Le personnel du prestataire est remplacé pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente, préalablement présenté.

Le prestataire s'est engagé, sauf motif grave, à ne pas modifier profondément et rapidement la composition du personnel habitué à intervenir sur le site, qui est réputé connaître parfaitement le bâtiment, les installations, les prestations à exécuter et les consignes de l'acheteur.

#### **7.1.1.2. Suivi des connaissances**

Le prestataire est tenu d'engager et de suivre les actions de formation de son personnel. En outre, il doit s'enquérir de l'état des connaissances sur le plan de la technique et de la sécurité pour ce qui concerne le personnel de ses sous-traitants.

Il tient à jour un document permettant de juger de l'efficacité de la formation dispensée, des retours d'expérience et en informe l'acheteur à chacune de ses demandes.

Un plan de formation prévisionnel des salariés du prestataire intervenant sur site est notifié à l'acheteur à l'occasion de chaque réunion de suivi trimestrielle (cf. article « Réunions de suivi trimestrielles » des présentes CGE).

### **7.2. Prévention des risques – modalités d'intervention**

#### **7.2.1. Règlements**

Le prestataire s'est engagé à prendre connaissance du règlement intérieur de l'acheteur et le porter à la connaissance des personnels qui sont susceptibles d'intervenir dans ses locaux, notamment concernant les autorisations d'accès. L'exécution des prestations se fait dans le respect des normes et règlements en cours et à venir.

Le respect des consignes, règlements de sécurité, d'hygiène et le maintien en état des matériels de sécurité (signalisation, mise en place des matériels et contrôle des révisions) est assuré par le prestataire. Le prestataire s'est engagé en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement par écrit l'acheteur.

Toute mise hors tension d'équipements et/ou d'installations ne peut être réalisée qu'après obtention de l'accord exprès de l'acheteur. Le prestataire s'est engagé également solliciter, en cas de besoin, l'accompagnement de toute personne compétente pour cette mise hors tension, afin notamment de prévenir toute problématique technique ultérieure.

### *7.2.2. Dispositions en matière d'hygiène et de sécurité*

Le prestataire s'est engagé à prendre les précautions nécessaires dans le but d'éviter les accidents à son personnel et à celui de l'acheteur.

Le personnel du prestataire est tenu de respecter l'ensemble des dispositions de sécurité prescrites par les réglementations en vigueur et les recommandations des constructeurs tant sur le plan de l'utilisation des outils et matériels que des modes d'exécution, s'agissant notamment :

- Du balisage ;
- De la consignation ;
- Des mesures conservatoires de sécurité des biens et des personnes.

### *7.2.3. Plan de prévention*

Selon les prescriptions des articles R4512-6 à R4512-12 du Code du Travail, le prestataire s'est engagé à fournir à l'acheteur au plus tard dans les 8 (huit) jours ouvrés suivant la date de l'émission de l'accusé réception positif de la commande tous les renseignements nécessaires à l'élaboration du plan de prévention.

Le plan de prévention est élaboré par l'acheteur, avec l'aide du prestataire, dans les 15 (quinze) jours ouvrés suivant la date de l'émission de l'accusé réception positif de la commande, au plus tard. Il est appliqué et contrôlé tout au long de la durée d'exécution des prestations dont le temps cumulé dépasse 400 (quatre cent) heures sur une année ou si les prestations comportent des risques particuliers listés dans l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention.

Les situations à risques sont identifiées et listées en concertation entre le prestataire et l'acheteur lorsque les parties sont conjointement concernées. Le prestataire s'est engagé à consigner les anomalies de fonctionnement et les attitudes dangereuses relevant de ses propres activités, ayant entraîné des incidents, accidents ou non, de façon à prévenir tout risque ultérieur.

Le plan de prévention identifie les mesures de prévention des risques prises lors des différentes prestations réalisées sur les installations et notamment :

- Travaux électriques : habilitations des intervenants ;
- Travaux en hauteur : équipements utilisés conformes, entretenus et contrôlés ;
- Permis de feu si travaux de soudure...

L'acheteur est informé que tous les personnels du prestataire, ainsi que les sous-traitants qui seront amenés à intervenir sur le site à sa demande, ont été habilités dans le cadre de leur(s) domaine(s) d'intervention et être équipés des EPI réglementaires et à jour de leurs contrôles.

### *7.2.4. Registre de sécurité*

Le registre de sécurité, sous format papier et électronique, établi en liaison avec l'acheteur, renseigne sur l'ensemble des installations et dispositifs en relation avec la sécurité des personnes et des biens.

Ce recueil d'informations est destiné aux interventions rapides, soit des pompiers, soit de tout membre du personnel du prestataire, mobilisé dans le cadre du dispositif d'astreinte ou non. Il situe, définit et contient :

- L'arrivée principale d'eau ;
- Le poste de livraison électrique et les installations électriques majeures ;
- Les installations de désenfumage ;
- Les équipements de lutte contre l'incendie ou de détection ;
- Le fonctionnement des installations et équipements techniques essentiels ;
- Les organismes à contacter en cas d'urgence ;
- Les comptes rendus d'accidents et incidents antérieurs ;
- La nature et la date des contrôles techniques réglementaires effectués par les différents services ou organismes ;

- Et toute autre information utile pour la sécurité des personnes et des biens.

Le prestataire assure systématiquement la mise à jour du registre de sécurité.

### **7.2.5. Carnet sanitaire**

Toutes les informations concernant la gestion de l'eau dans les bâtiments de l'acheteur doivent être consignées dans un carnet sanitaire aux formats papier et électronique, constamment maintenu à jour, comportant notamment :

- Les plans des réseaux actualisés,
- La liste des travaux de modification, de rénovation ou d'extension des installations de distribution d'eau,
- Les opérations de maintenance et d'entretien réalisées,
- Les traitements de lutte contre le tartre et la corrosion réalisés,
- Les traitements de désinfection réalisés,
- Les résultats d'analyses concernant l'évolution de la qualité de l'eau,
- Les relevés de températures,
- Les volumes consommés (eau froide/eau chaude).

### **7.3. Notice d'information et notice d'utilisation et d'entretien**

Le prestataire fournit à l'acheteur lors de la pose des pièces détachées comprises dans le forfait de maintenance, sans supplément de prix, une notice en langue française permettant l'utilisation et l'entretien du matériel.

La notice d'information accompagne, le cas échéant, la pose de chaque pièce détachée précisant les modalités de garantie.

### **7.4. Conditions de travail**

#### **7.4.1. Mesures de sécurité**

Le prestataire s'est engagé à prendre connaissance et à se conformer à l'ensemble des mesures de sécurité de l'acheteur en application de l'article R 4512-7 du code du travail et des dispositions de l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention.

Lors de l'état des lieux initial, le prestataire et l'acheteur effectuent une inspection commune des lieux de travail afin de délimiter les secteurs d'intervention, les zones à risques, les voies de circulation du personnel et globalement les risques.

#### **7.4.2. Clés et badges**

Les clés et badges d'accès sont transmis en quantité suffisante. Les conditions d'accès aux locaux sont définies par l'acheteur lors au démarrage des prestations.

En cas de perte ou de vol, le prestataire avise aussitôt l'acheteur des exemplaires manquants.

Le prestataire s'est engagé à ne pas reproduire ou faire reproduire les clés manquantes, sans l'autorisation de l'acheteur.

En fin de prestations, le prestataire s'est engagé à remettre à l'acheteur les clés et les badges d'accès confiés. Les frais de remplacement des clés et badges et le cas échéant, les frais de changement de serrure en cas de perte vol, sont à la charge du prestataire.

En cas de perte et/ou de vol les frais subséquents de remise en état de marche seront à la charge de l'acheteur, sur présentation des justificatifs afférents au prestataire.

#### **7.4.3. Tenue vestimentaire du personnel et accessoires**

Le personnel de l'entreprise prestataire doit porter une tenue de travail adaptée. Il est porteur d'un badge ou d'une carte professionnelle déclinant son identité, sa qualité professionnelle et la raison sociale de l'entreprise.



#### 7.4.4. Comportement du personnel

L'acheteur est informé que le personnel du prestataire doit se conformer aux dispositions décrites dans les présentes CGE.

Le prestataire s'est engagé à être responsable de la discipline, du respect des consignes et de la réglementation par ses employés.

Les agents du prestataire en charge de l'exécution des prestations, intervenant sur le site de l'acheteur, restent soumis à l'autorité du prestataire pendant la durée des prestations. Aucun transfert d'autorité du prestataire vers l'acheteur ne peut être opéré dans le cadre de l'exécution des prestations.

#### 7.5. Stipulations particulières relatives aux sites et/ou zones protégées

Lorsque les prestations s'exercent au profit d'acheteurs détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le prestataire doit, en outre, respecter, les dispositions suivantes :

##### ➤ L'AUTORISATION D'ACCES A UNE ZONE PROTEGEE

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du prestataire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable.

Cette autorisation préalable peut-être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

L'acheteur informe le prestataire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée, à l'occasion de la prise de contact.

L'acheteur informe le prestataire des modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée avant l'émission du bon de commande.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le prestataire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

Le prestataire s'est engagé à communiquer à l'acheteur, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone(s) protégée(s), dans un délai minimum de 20 jours avant la date d'intervention.

Conformément à l'article L. 211-2 du code des relations entre le public et l'administration, le refus de l'autorisation est motivé par l'acheteur sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f du 2° de l'article L.311-5 du code des relations entre le public et l'administration.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à proposer à l'acheteur d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

Concernant les contrats de travail du personnel, le prestataire s'est engagé à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites acheteurs détenant des informations ou des supports classifiés, au sens de l'Instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale, comportent une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe XVII de ladite Instruction.

##### ➤ LE CONTROLE ELEMENTAIRE

Lorsque le personnel intervient en zone réservée et/ou dans des lieux classifiés, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'Instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale susmentionnée.

##### ➤ CONCERNANT LA TENUE VESTIMENTAIRE DU PERSONNEL

Le personnel du prestataire intervenant en zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photo.

#### ➤ CONCERNANT LA CONFIDENTIALITE

Lorsque le personnel du prestataire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés classifiés, le prestataire s'est engagé, en outre à respecter la présente clause de confidentialité :

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution des prestations la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel les prestations sont exécutées ou dans tout autre lieu d'exécution.

Le prestataire a reconnu :

- Avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal et des dispositions de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale susmentionnée.
- Qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale. Le prestataire reconnaît avoir fait signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :
  - Avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal et de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale ;
  - Qu'ils n'ont pas, sous peine de poursuite pénale, à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale.

En outre, le prestataire s'est engagé à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des prestations.

Le prestataire s'est engagé à remettre à l'acheteur la ou les déclarations individuelles mentionnées ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par l'acheteur ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du prestataire.

Le non-respect ou l'inobservation par le prestataire de ces mesures de sécurité, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

## **7.6. Confidentialité et données à caractère personnel**

### **7.6.1. Confidentialité**

Le prestataire s'est engagé à respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

En particulier, le prestataire s'est engagé à ne pas utiliser, sans l'accord de l'acheteur selon le cas, ses connaissances sur les matériels, logiciels, lieux d'implantation des prestations, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues par l'acheteur, qu'il s'agisse de données, de programmes, de documents relatifs à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

Pendant toute la durée d'exécution des prestations, le prestataire s'est engagé en outre à prendre les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis et le secret des correspondances :

- En particulier le prestataire ne peut utiliser les coordonnées ou les données de facturation de l'acheteur pour une prospection ou une opération commerciale, à l'exception de celles concernant l'activité autorisée et relevant de la relation contractuelle entre le prestataire, l'UGAP et l'acheteur ;
- Le prestataire ne peut communiquer à des tiers, les informations de facturation qu'il détient que dans le respect des lois applicables.

### 7.6.2. Protection des données à caractère personnel

- Obligations de l'acheteur en ce qui concerne les données à caractère personnel

L'acheteur doit notamment respecter toute disposition résultant :

- De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
- De la doctrine de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Lorsque l'exécution des prestations nécessite un traitement de données à caractère personnel par le prestataire, ce dernier est qualifié de sous-traitant, au sens du règlement général sur la protection des données, cependant que l'acheteur est, au sens du même règlement, responsable de traitement.

Par suite, l'acheteur et le prestataire concluent directement un accord relatif à la protection des données conformément à l'article 28 du règlement précité.

Le prestataire s'est engagé à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Il appartient à l'acheteur et au prestataire de faire leur affaire personnelle des formalités leur incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données, de sorte que l'UGAP ne peut être tenu responsable, à un titre quelconque, de tout préjudice, direct ou indirect, résultant de l'inexécution de leurs obligations respectives

- Engagement du prestataire en ce qui concerne les données à caractère personnel :

A l'occasion de l'exécution des prestations, le prestataire est susceptible d'avoir accès à certaines données à caractère personnel soumises à la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Conformément à cette loi, le prestataire s'est engagé à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le prestataire s'est engagé donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- Ne faire aucune copie des documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel qui lui sont confiées, autrement que dans le strict cadre de l'exécution des prestations ;
- Ne pas utiliser les documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel à des fins autres que celles spécifiées aux prestations ;
- Ne pas divulguer les informations à caractère personnel à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, autrement que dans le strict cadre de l'exécution des prestations ;
- Prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques relatifs aux informations à caractère personnel en cours d'exécution des présentes ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des informations à caractère personnel traitées pendant la durée des prestations.

### 7.7. Collaboration avec les tiers

Le prestataire s'est engagé à collaborer, en cas de besoin et à la demande de l'acheteur, avec tous tiers (prestataires et/ou fournisseurs) auxquels l'acheteur confie des travaux en relation avec les prestations, de manière à assurer la compatibilité entre les prestations et les travaux réalisés par le ou lesdits tiers. Cette collaboration s'effectue sous le pilotage de l'acheteur.

### 7.8. Conduite des prestations

L'ensemble du personnel du prestataire affecté en tout ou partie à l'exécution des prestations reste, en toute circonstance, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du prestataire.  
Ce personnel ne peut pas recevoir d'instructions directes de l'acheteur et n'a à rendre compte qu'au prestataire, son employeur qui assure sa rémunération et l'ensemble de ses frais.

Le prestataire s'est engagé à respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations objet de la commande.

En particulier, le prestataire s'est engagé à ne pas utiliser, sans l'accord de l'acheteur, ses connaissances sur les matériels, logiciels, lieux d'implantation et d'exécution des prestations, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues par l'acheteur, qu'il s'agisse de données, de programmes, de documents relatifs à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

## **7.9. Obligations de résultat et de conseil**

### **7.9.1. Obligations générales**

Le prestataire garantit les résultats fixés au présent document et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, pour les biens des sites relevant de son périmètre d'intervention, tous les moyens compatibles avec les activités de l'acheteur. Ceci concerne en particulier la préparation et l'assistance aux essais périodiques de fonctionnement et de sécurité assurés par le(s) représentant(s) de l'acheteur.

Le prestataire apporte tout le soin et toute la diligence nécessaire à l'exécution des prestations à sa charge.

Le prestataire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les sites et leurs biens constitutifs pour ne pas accomplir tout ou partie de sa mission de conduite et de maintenance dans le cadre défini par les présentes CGE, sauf si cette lacune résulte d'une rétention d'informations volontaire de la part de l'acheteur et que cette dernière présente des conséquences directes sur les conditions d'exécution des prestations.

Le prestataire est en outre tenu à une obligation générale de conseil et d'alerte, au titre de laquelle il doit fournir à l'acheteur l'ensemble des conseils, mises en garde et recommandations nécessaires, notamment en termes de qualité de service, de sécurité et de mise à l'état de l'art. Cette obligation doit particulièrement être observée dans le cadre de la présentation à l'acheteur des devis relatifs aux interventions dites « hors forfait ».

### **7.9.2. Obligations de résultat**

Pendant toute la durée d'exécution des prestations, le prestataire, en sa qualité de professionnel exploitant ses connaissances et son expérience, dans le respect de l'état le plus récent des règles de l'art de sa profession, s'est engagé à garantir à l'acheteur :

- La satisfaction des occupants par la qualité de service, la continuité du service et le conditionnement d'ambiance ;
- La mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif afin d'assurer la fiabilité, la pérennité et les performances de fonctionnement des biens à un niveau optimal équivalent à celui des performances initiales ;
- Le respect des obligations réglementaires ;
- Le respect du planning d'intervention (échéances fixées dans le programme d'entretien) ;
- Le respect des conditions de fonctionnement définies par les spécifications techniques des constructeurs ;
- Le maintien, le contrôle et l'utilisation des installations et équipements en adéquation avec les dispositions des présentes CGE et en conformité avec la réglementation (y compris le respect des calendriers), la sécurité et les règles de l'art ;
- La gestion optimale des énergies et des fluides pour une exploitation économe ;
- La recherche permanente de solutions optimisées pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation de moyens adaptés et des ressources du prestataire ;
- Une assistance technique sur les questions liées à la maintenance multi technique ;
- Le respect des délais de mise en œuvre d'astreinte prescrits ;
- Le respect des procédures et protocoles mis en place pour la gestion des interventions et leur suivi ;
- Le maintien de la propreté des locaux et des installations techniques ;
- La mise à jour et l'exploitation régulière de la GMAO ;
- La production des comptes rendus des actions pour chaque typologie de maintenance ;
- Le maintien de la documentation technique à jour ;

- La restitution de sites en parfait état de sécurité, d'entretien de fonctionnement et de propreté en fin de prestation ;
- La mise en œuvre de la phase de réversibilité, le cas échéant ;
- L'atteinte des résultats, notamment ceux attendus dans le cadre du PAC (plan d'amélioration continu).
- L'obligation de résultat est définie en fonction de l'importance que représente la non-disponibilité, de l'installation ou de l'équipement, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais, dont le programme et la périodicité sont présentés dans la proposition du prestataire.
- L'existence de l'obligation de résultat permet à l'acheteur et à l'ugap de mettre en jeu la responsabilité du prestataire par simple constatation que les résultats attendus n'ont pas été atteints.

### 7.9.3. Phase de réversibilité

#### A. Définition de la Phase de Réversibilité

La Phase de Réversibilité doit permettre à l'UGAP et à l'acheteur la réappropriation de l'ensemble des données lui permettant de garantir une continuité de service sans rupture.

Cette phase est déclenchée à l'initiative du prestataire 2 mois calendaires avant l'échéance du contrat (fin contractuel ou résiliation).

Pendant cette phase, le Prestataire sortant s'est engagé notamment :

- Assurer le recouvrement avec le Prestataire entrant.
- Réaliser les états des lieux de sortie.

#### B. Durée de la phase de Réversibilité

Lorsque le Contrat prend fin du fait de l'arrivée de son terme contractuel, la Phase de Réversibilité commence **deux (2) mois calendaires** avant l'expiration du Contrat.

Lorsque le Contrat a été résilié par l'une des Parties, la Phase de Réversibilité prend effet le lendemain de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception et expire à l'expiration des délais mentionnés dans le Contrat.

Les délais mentionnés à la présente **Annexe** pour la Phase de Réversibilité sont raccourcis de sorte que la clôture des opérations de Réversibilité intervienne à la date de prise d'effet de la résiliation.

#### C. Gestion de la phase de réversibilité

##### 1. Réunion de lancement

Une réunion de lancement est organisée entre le Prestataire et l'acheteur afin de préciser l'organisation ainsi que le plan de Réversibilité mis en place.

##### 2. Réunions de suivi

Après la réunion de lancement, des réunions de suivi hebdomadaires sont organisées. Elles permettent de suivre l'avancement du plan réversibilité pendant toute la durée de la phase.

Pour chaque réunion, un compte rendu est rédigé par le Prestataire.

#### D. Clôture de la Phase de Réversibilité

Dès la réalisation complète des obligations contractuelles du prestataire relative à la Phase de Réversibilité, le Prestataire informe officiellement l'acheteur et l'UGAP par lettre recommandée avec accusé de réception.

Une réunion de clôture de la Phase de Réversibilité est organisée par le Prestataire.

Tous les livrables sont transmis formellement à cette occasion et au plus tard **dix (10) jours ouvrés après la fin de la phase de Réversibilité**.

L'ensemble des livrables constitués à minima des éléments identifiés dans le **chapitre III. D « Tableau de bord des documents à fournir par le Prestataire »** de la présente Annexe est remis sur un support papier et/ou informatique de type CD-ROM ou clé USB.

En cas de non remise, l'application de Pénalités peut être prononcée.

La clôture de la Phase de Réversibilité se fait à l'issue de cette remise officielle.

Un document de clôture doit être formalisé et contre signé par les deux parties.

### **III. LE PLAN DE REVERSIBILITE**

#### **A. Descriptif**

Le Prestataire s'est engagé à mettre en œuvre les dispositions qui sont prises pour garantir la bonne gestion de la phase de Réversibilité du Contrat. Ce plan de Réversibilité fait l'objet d'un suivi particulier par l'acheteur, notamment au travers de réunions hebdomadaires. La fréquence peut être revue entre l'acheteur et le Prestataire.

#### **B. Recouvrement avec le Prestataire entrant**

Le Prestataire sortant s'est engagé à assurer le recouvrement avec le Prestataire entrant. Durant cette phase, le Prestataire s'est engagé sans que cette liste ne soit exhaustive à communiquer à l'acheteur et à l'UGAP et au Prestataire entrant :

- Les états de surface.
- Les listes d'équipements.
- Les plans des locaux.
- Les carnets de maintenance des bâtiments à jour.
- L'ensemble de la documentation technique (Plan de prévention, Registre de sécurités, Notices, Carnet sanitaire...).
- L'ensemble de la documentation réglementaire (rapports de visites et contrôles réglementaires, document de suivi des levées de réserves...).
- Les états des lieux de sortie réalisés.
- La liste des mots de passes (centrale DI, GTC,...).
- L'historique des opérations réalisées.
- Les plannings des différentes opérations réalisées.
- Les références des matériels et consommables.
- La liste des matériels spécifiques.
- Les relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation.
- Les consignes particulières et autres procédures particulières.
- Les procédures et modes opératoires des logiciels.
- L'ensemble de la documentation produite au cours du contrat.

Le Prestataire s'est engagé à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations de l'acheteur relativement à sa connaissance du site, et de l'historique de sa gestion.

Le Prestataire s'est engagé à assister à toutes réunions qui pourraient être organisées à la demande de l'acheteur et/ou de l'UGAP avec les représentants des occupants ou du Prestataire entrant afin de réaliser la passation des actions ou dossiers en cours.

#### **C. Etats des lieux de sortie**

Le Prestataire sortant s'est engagé à conduire les états des lieux de sortie avec l'acheteur, et/ou le Prestataire entrant. Cela concerne et sans que cette liste ne soit exhaustive, l'état des lieux contradictoire :

- Des locaux mis à disposition (bureau, locaux logistiques, vestiaires, locaux de stockage...).
- Des matériels, et/ou outillages mis à disposition.
- Des opérations planifiées non terminées forfaitaires ou hors forfait.
- Des sinistres, et des garanties.
- Des restitutions de stocks.
- Des documents d'exploitation restitués.
- Des restitutions des clefs et badges des personnels du Prestataire et de ses sous-traitants.
- Des données issues des systèmes d'information (notamment GMAO, mains courantes électroniques...).

Les états des lieux de sortie sont annexés à un procès-verbal qui est établi entre l'acheteur, les Prestataires entrant et sortant.

#### **D. Tableau de bord des documents à fournir par le Prestataire**

	Tâches de la Phase de Réversibilité à réaliser par le Prestataire sortant	Documents de synthèse à fournir en fin de contrat
<b>Planning de Réversibilité</b>	Présentation du planning de Réversibilité	A remettre au début de la phase de Réversibilité
<b>Supervision de la Réversibilité</b>	Relation avec le Prestataire entrant établie Réunions périodiques en place	Compte rendu de réunion Relevés de décisions Suivi des actions, points en suspens
<b>Recouvrement avec le Prestataire entrant</b>	Remise de la documentation	Documentation produite au cours du contrat
	Relation avec les occupants	Compte rendu réunions Relevés de décisions Suivis des actions ; point en suspens
	Relation avec l'acheteur et/ou l'UGAP	Compte rendu réunions Relevés de décisions Suivis des actions ; point en suspens
<b>Clôture de la fin de contrat</b>	Réalisation des états des lieux de sortie	Etat des lieux de sortie PV de fin de contrat Dossier de réversibilité

### 7.10. Moyens mis en œuvre

L'acheteur est informé que le prestataire met tous les moyens humains et techniques en œuvre pour se conformer aux engagements de résultats déterminés dans les présentes CGE.

En conséquence, l'ensemble des moyens et modalités décrites les présentes CGE, les garanties ou tous les documents qui y sont cités, ne sont que des moyens minimaux et non limitatifs, nécessaires au prestataire pour satisfaire à ses obligations.

Leur mise en œuvre ne peut suffire au prestataire pour se dégager de sa responsabilité qui peut rester pleine et entière en cas de défaillance.

L'inventaire des matériels figurant dans l'EPD n'est qu'indicatif. Les interventions de maintenance sont au minimum celles exigées pour l'application des différentes garanties.

Le prestataire s'est engagé à mettre à disposition de l'acheteur la main d'œuvre qualifiée nécessaire (notamment en astreinte) pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou satisfaire à toute autre exigence de sécurité.

Le prestataire s'est engagé à mettre en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses différentes missions et s'est engagé à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à leur exécution.

De plus, il se doit de faire appel aussi souvent que nécessaire aux experts, spécialistes et SAV de constructeurs, dès lors que la technicité l'exige, sous réserve de la régularité administrative de l'intervention (cf. déclaration de sous-traitance).

### 7.11. Démarche éco-responsable

### 7.11.1. Gestion des déchets

Le tri, l'évacuation, le transport et le traitement avec valorisation de tous les déchets produits, quelle qu'en soit leur nature, sont de la responsabilité du prestataire. Tous les coûts inhérents à ces opérations sont inclus dans les prix contractualisés ou mentionnés dans les devis « hors forfait ». Le prestataire s'est engagé à évacuer immédiatement tous déchets et à assurer la traçabilité totale de toutes les opérations relatives à l'élimination et / ou traitement des déchets.

Il conserve notamment les Bordereaux de Suivi de Déchets Industriels (BSDI), établis à partir du formulaire CERFA n° 12571\*01 et les fournit à l'acheteur ou à l'UGAP sur demande.

### 7.11.2. Clauses particulières

#### 7.11.2.1. Clauses communes à l'ensemble des secteurs d'activités

Le prestataire s'est engagé à utiliser des articles dont les produits de finition ne contiennent pas de métaux lourds (plomb, cadmium, chrome VI, mercure, arsenic).

#### 7.11.2.2. Clauses particulières relatives au secteur d'activité « Courants forts, courants faibles et Second œuvre »

- **Déchets :**

Ce secteur est régi par le livre 5 partie législative et réglementaire du code de l'environnement.

- **Courants forts : Eclairage intérieur :**

Pour tout remplacement d'une lampe défectueuse dans des lieux où la lumière reste habituellement allumée plus de 5 minutes, le prestataire s'est engagé à mettre en place des lampes LED ou fluo-compactes de classe A minimum.

- **Courants faibles : Eclairage de sécurité :**

Le prestataire propose dans la mesure du possible le remplacement des blocs d'éclairage de sécurité par des produits labellisés NF Environnement ou équivalent. Le référentiel est disponible à l'adresse : <https://www.ecolabels.fr/trouver-un-produit-ou-service-ecolabellise/>

#### 7.11.2.3. Critères particulières relatives au secteur d'activité « Second œuvre »

Le prestataire utilise des colles de revêtement de sol à très faibles émissions de composés organiques volatils (COV), classés EC1, ou moins, selon la classification EMICODE ou équivalent.

Les revêtements sont encollés autant que faire se peut avec des colles pour revêtements de sol labellisées Nordic Swan (Cygne Nordique) ou équivalent.

Le référentiel est disponible à l'adresse suivante : <http://www.nordic-ecolabel.org/product-groups/> .

Sont préférés les produits et modes de pose qui limitent la quantité de colle utilisée.

## 7.12. Préparation de l'exécution de la prestation

Dès l'accusé de réception positif de la commande, le prestataire prépare les outils de nature à permettre une organisation et une gestion de la maintenance optimales, répondant aux objectifs définis dans les présentes CGE :

- Cahier de liaison ;
- Journaux de bord ;
- Carnets d'entretien ;
- Relevés de consommation ;
- Stock et consommables ;
- Registre du personnel.



Le prestataire propose l'organisation des interventions de son personnel, présente le responsable et les différents intervenants à l'agrément de l'acheteur.

Il prévoit le classement des DOE et de tous les documents se rapportant aux prestations à réaliser.

## **ARTICLE 8. VERIFICATION DU MATERIEL ET ADMISSION DES PRESTATIONS**

---

Les opérations de vérification et d'admission sont définies à l'article 8 des C.G.V de l'UGAP.

La décision d'admission, d'ajournement ou de rejet, relève de l'acheteur et intervient dans un délai de 10 jours ouvrés à compter du dernier jour de la période mensuelle. Passé ce délai, la décision d'admission est réputée acquise.

En cas d'insatisfaction, l'acheteur peut établir un constat d'anomalies, annexe 1 aux présentes CGE, dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter du dernier jour de la période mensuelle de référence.

**Passé ce délai, en l'absence de constat d'anomalie porté dans ces délais à la connaissance du prestataire et de l'UGAP, la décision d'admission est réputée acquise.**

Dès réception de ce constat d'anomalie (voir modèle en annexe 1 du présent document), le prestataire dispose d'un délai de 10 jours calendaires pour mentionner sur le constat d'anomalie les éventuels éléments ne lui étant pas imputables et pouvant expliquer le dysfonctionnement (force majeure, fait de l'UGAP ou de l'acheteur) ainsi que toutes observations utiles.

**En l'absence d'observations formulées dans ce délai, le prestataire est réputé avoir validé, les éléments portés par l'acheteur au constat d'anomalie.**

A l'issue de l'exécution des prestations, le prestataire est tenu de conserver tout document mentionnant la référence de la commande passée par l'UGAP ainsi que la signature et/ou le cachet de l'acheteur et permettant ainsi d'établir la réalisation desdites prestations.

Sur demande de l'UGAP, le prestataire produit tout document, signé de l'acheteur sans réserve, mentionnant notamment, les références de la commande et la date effective de réalisation des prestations.

À défaut de production de ce document, les prestations sont réputées non exécutées. Dès lors, aucun paiement ne pourrait être honoré par l'UGAP.

En l'absence de document sans réserve, les pénalités auxquelles le prestataire est soumis continueront à être appliquées jusqu'à la remise en état de l'équipement.

## **ARTICLE 9. PENALITES**

---

Lorsque qu'un (ou plusieurs) faits générateurs est (sont) constaté(s) sans que ces dysfonctionnements puissent être assimilés à des cas de force majeure, le prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire indiquée dans le constat d'anomalies, annexé au présentes CGE.

Quelle que soit la pénalité, à chaque contrôle, au moment des réunions de suivi, le prestataire encourt l'application du montant forfaitaire en cas d'absence ou d'éléments incomplets.

**Les modalités de reversement des pénalités figurent à l'article 10 des CGV de l'UGAP.**

Ces pénalités peuvent cependant faire l'objet d'une exonération en faveur du prestataire, par application:

- D'une part, d'un dispositif contractuel « de performance » permettant au prestataire remplissant correctement certaines de ses obligations, de bénéficier d'une réduction de ses pénalités ;
- D'autre part, d'un seuil contractuel d'exonération des pénalités en dessous duquel, elles ne sont pas perçues.

Le montant global des pénalités sont plafonnées à vingt-deux (22) % du montant HT du bon de commande de l'acheteur.

## **ARTICLE 10. PAIEMENT**

---

Les modalités de paiement entre l'UGAP et l'acheteur sont celles définies à l'article 9 des CGV de l'UGAP.

Le paiement :

- Des prestations de maintenance **est exigible mensuellement à terme échu** ;
- Des pièces détachées et/ou prestations **annexes est exigible à l'admission**.

## **ARTICLE 11. CONCESSION DE DROIT ET PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONDITIONS D'EXERCICES**

---

### **11.1. Eléments liés à l'objet de la commande et strictement nécessaire à son exécution**

Le prestataire s'est engagé à concéder à l'acheteur, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre non exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les logiciels, conformément à la finalité de la commande.

La concession des droits et/ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits et/ou titres de propriété intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. Cette concession porte sur l'ensemble de ces éléments, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

Néanmoins, le prestataire s'est engagé à céder à l'acheteur l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux livrables (cf. définition à l'article préliminaire) prévus à la commande ainsi qu'à tout autre résultat ou élément nécessaire à la réalisation desdits livrables.

Le prestataire s'est engagé à céder, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les livrables, conformément à la finalité de la commande.

La cession des droits et/ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux livrables est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits et/ou titres de propriété intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. Cette cession porte sur l'ensemble de ces éléments, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

### **11.2. Créations réalisées par l'acheteur**

Les programmes, logiciels, documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout élément remis, ou mis à la disposition du prestataire par l'acheteur dans le cadre de l'exécution de la prestation restent la propriété exclusive dudit acheteur.

Leur reproduction ou leur utilisation par le prestataire, à d'autres fins que l'exécution de la commande, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'acheteur. Les seules reproductions autorisées sont celles nécessaires à l'exécution de la commande. Le prestataire s'est engagé à les détruire à l'issue de l'exécution de la commande.

Le prestataire n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle d'aucune sorte, du fait de l'exécution des prestations prévues dans la commande lorsque les prestations ont été réalisées par le prestataire.

### **11.3. Stipulations communes**

#### **11.3.1. Etendue des droits concédés**

Les droits concédés comprennent notamment :

- **Pour le droit de reproduction** : le droit de reproduire ou de faire reproduire tout ou partie des éléments, sur tout support, notamment papier, magnétique, numérique, CD-Rom, CD-I, DVD ou tout autre support informatique ou électronique, connu ou inconnu, actuel ou futur et ce, sans limitation de nombre ;
- **Pour le droit d'adaptation** : le droit de traduire ou d'adapter les éléments, en tout ou partie, en toute langue ou en tout langage, le droit de les corriger, de les faire évoluer, de réaliser de nouvelles versions, de les modifier, assembler, transcrire, arranger, de les transcrire en tout ou partie, sous toute forme, modifiée, amputée, condensée, étendue, d'en intégrer tout ou partie, vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, et ce, sur tout support ;
- **Pour le droit d'exploitation** : le droit de rétrocéder à des tiers, à titre commerciale ou non, sous quelque forme que ce soit, notamment par une licence ou tout type de contrat, sous toute forme, tout ou partie des droits cédés, à titre temporaire ou définitif;
- **Pour le droit de représentation** : le droit de diffuser ou de faire diffuser tout ou partie des éléments, partout procédé, quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce jour, notamment par tout support, notamment, mentionné au présent article, en tout format, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, aux fins d'effectuer toute forme de traitement ;
- **Pour le droit d'usage** : le droit de faire usage et d'exploiter, à titre personnel ou au bénéfice de tiers, à titre onéreux ou gratuit, les éléments.

La rémunération de la cession des droits de propriété intellectuelle susmentionnés est incluse dans le prix des prestations commandées et exécutées.

### **11.3.2. Garantie d'éviction et de propriété intellectuelle**

Le prestataire a déclaré et garanti être le légitime détenteur ou avoir acquis l'ensemble des droits, notamment des droits de propriété intellectuelle, nécessaires à la réalisation des éléments qu'il fournit dans le cadre de la commande.

Le prestataire a déclaré que l'acheteur serait garanti contre toute revendication et/ou procédure, quelle qu'en soit la forme, l'objet et la nature, engagée par tout tiers invoquant un droit quelconque, notamment un droit de propriété intellectuelle, auquel l'exécution de la commande aurait porté ou porterait atteinte.

Dès l'apparition d'une contestation émanant d'un tiers ou d'un trouble dans la jouissance concernant les prestations fournies, le prestataire s'est engagé à prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser.

À cet effet, il doit, à ses frais et au choix exclusif de l'acheteur :

- Soit, obtenir le droit, pour l'acheteur, de poursuivre l'utilisation des éléments en cause sans limitation et sans paiement supplémentaire ;
- Soit, modifier ou remplacer les éléments concernés par le différend, de manière à ce qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications de la commande.

**ANNEXE 1 : CONSTAT D'ANOMALIES**

Les montants énoncés dans la présente sont en euros hors taxes (HT).

Constat d'anomalies					
Prestations : Maintenance Multitechnique des Bâtiments					
A envoyer par le bénéficiaire au service client UGAP dans un délai de <b>10 jours à compter du dernier jour de la période mensuelle de référence</b>					
A défaut du respect de ce délai, les prestations sont réputées admises.					
Le montant global des pénalités est plafonné chaque mois à hauteur de 22% du montant HT de la commande forfaitaire mensuel du client sous la forme d'un avoir.					
A compléter par le client			A compléter par le service client UGAP		
Entité :		ARC UGAP n° :			
Site concerné :		Montant HT du forfait mensuel :			
Mois de référence :					
Numéro de devis annuel :					
Obligations du prestataire par item	Nature du manquement	A préciser : document, D,devis, domaine d'activité concerné etc ...	Qté (1 par item et ou X domaines d'activité)	Montant	Total
1	Planification annuelle des visites de maintenance préventive	Absence de planification annuelle des visites de maintenance préventive dans les délais		500 €	- €
2	Visite de maintenance préventive Registre de sécurité Plan de prévention Mise à disposition de la GMAO ms à jour du carnet sanitaire	Absence de visite dans les délais Absence de registre de sécurité Absence du plan de prévention Absence de mises à jour de la GMAO Absence mise à jour dans les délais		500 €	- €
3	Rapport d'intervention	Absence de mise à disposition du rapport d'intervention dans les délais.		150 €	- €
4	Proposition de devis relatifs aux pièces détachées	Absence de proposition de devis dans les délais		150 €	- €
5	Respect des coefficients relatifs aux pièces détachées hors forfait	Non-respect des coefficients relatifs aux pièces détachées hors forfait		150 €	- €
6	Délais d'intervention de maintenance corrective non critique en organisation postée et non postée	Non-respect des délais d'intervention de maintenance corrective.		500 €	- €
7	Délais d'intervention de maintenance corrective critique en organisation postée et non postée	Non-respect des délais d'intervention de maintenance corrective.		1 000 €	- €
8	Délais de remise en état définitif installations non critique en organisation postée et non postée	Non-respect des délais de remise en état		500 €	- €
9	Délais de remise en état définitif installations critique en organisation postée et non postée	Non-respect des délais de remise en état		1 000 €	- €
10	Remplacement d'un technicien absent dans le cadre d'une organisation postée	Absence de remplacement d'un technicien dans les délais dans le cadre d'une organisation postée		150 €	- €
11	Mise à disposition de la GMAO	Absence de mise à disposition de la GMAO		500 €	- €
12	Accès et/ou accès supplémentaires à la GMAO	Absence de remise d'accès et/ou d'accès supplémentaires à la GMAO		150 €	- €
13	Astreinte	Absence dans les délais lors d'une prestation d'astreinte		500 €	- €
14	Visite de contrôle réglementaire	Absence d'accompagnement (sur la 1ere visite)		150 €	- €
15	Mise à disposition de nacelle et/ou d'échafaudages	Absence de mise à disposition		150 €	- €
16	Réunion d'exploitation client, titulaire (mensuelle, trimestrielle et annuelle)	Absence lors d'une réunion de suivi		500 €	- €
17	Rapport annuel de maintenance	Non remise du rapport annuel de maintenance		1 000 €	- €
18	Transmission des indicateurs de performance dans le cadre des réunions trimestrielles et annuelles	Absence de remise d'un indicateur		1 000 €	- €
19	Indisponibilité du matériel	Intervention non qualitative (intervention multiple sur un même équipement en cas de défaut déjà traité par le titulaire)		50€ / heure d'indisponibilité	- €
<b>Sous-total</b>					<b>- €</b>
<b>Montant consolidé de la pénalité à appliquer</b>					

## ANNEXE 2 : TABLEAU SYNTHETIQUE DES PRESTATIONS

ANNEXE 2 - TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES PRESTATIONS

		LOT 1 sphère ETAT	LOT 2 sphère Collectivités	LOT 3 sphère Établissements pénitentiaires	LOT 4 sphère Établissements de santé
Périmètre géographique		France continentale (hors Corse)			
Domaines d'intervention		<b>9 domaines d'intervention :</b> - Chauffage ventilation climatisation - Plomberie & sanitaires - Courants forts - Courants faibles - Systèmes d'assurance incendie - Portes & portails - Cils et couverts - Store - Second œuvre (Menuiserie, Vitrerie, Miroiterie, Faux plafond, Faux plancher, Maçonnerie intérieure, Revêtement mural, Revêtement de sol, serrurerie-Métallerie)			
Niveaux de maintenance		Jusqu'au niveau 5			
Forfait de maintenance		Forfait au choix : 200€ / 350€ / 500€ / 800€ <b>Ce que comprend le forfait :</b> Toute intervention de maintenance préventive et corrective (consommables, pièces détachées, main d'œuvre et déplacement) d'un montant inférieur ou égal au forfait <b>Ce qui n'est pas compris dans le forfait :</b> Pour les interventions d'un montant supérieur, un devis de prestation « hors forfait » sera présenté détaillant le prix des pièces détachées et de l'intervention (main-d'œuvre, déplacement, moyens d'accès ...)			
PRIX	Contenu des prix	Les prix des prestations de conduite et maintenance préventive et de maintenance corrective comprennent l'ensemble des frais nécessaires à la réalisation des prestations (notamment le coût de la main d'œuvre, l'outillage, les assurances, les déplacements (en dehors des prestations où le personnel du mainteneur ne peut pas réaliser l'intervention, les livraisons et transports, les hébergements, et la restauration, etc.). Les prix comprennent également les mesures conservatoires et les coûts de la garantie, de la fourniture et la pose des pièces détachées, accessoires, matériaux et consommables inclus dans le forfait et nécessaires pour la remise en état de marche			
	Critères appliqués aux équipements	vétusté sur 3 niveaux : Usure normale liée à l'utilisation de la chose, dans son environnement Criticité sur 3 niveaux : Impact d'une défaillance sur la sécurité et/ou l'activité Accessibilité sur 3 niveaux : Possibilité d'avoir accès aux équipements			
	Forme des prix	Prix nets unitaires à l'équipement pour les prestations forfaitaires, regroupés par domaine d'activité sur les devis.			
	Date de révision des prix	1er Novembre de chaque année à compter de la 2 <sup>ème</sup> année d'exécution des prestations.			
Minimum de commande		fixé à trente mille (30 000) € HT par an et par convention			
Recensement des équipements		effectué par le prestataire avec remise d'une liste des équipements			
Délais de présentation des devis	Prestations annuelles	<b>4 lots concernés</b>			
			<b>Année 1</b>	<b>Années suivantes</b>	
	Transmission de l'EPD à l'UGAP	15 jours calendaires maximum à compter de la fin de la dernière visite de site.	15 jours calendaires maximum devant intervenir au plus tard 60 jours avant la fin de l'expiration du dernier mois d'exécution de l'année en cours		
	Début des prestations	2 mois à compter de la date d'envoi de l'ordre de service	2 mois à compter de la date d'envoi de l'ordre de service		
Prestations hors forfait	Transmission de l'EPD à l'UGAP		<b>Situation critique</b>	<b>Situation non critique</b>	
			24 h à compter de l'émission de la demande d'intervention	48h à compter de l'émission de la demande d'intervention	
Suspension de prestations	Délai de prévenance	2 mois avant la suspension			
	Durée de suspension	Suspension de 6 mois maximum			
Suppression de prestations		Délai de prévenance : 3 mois avant la suppression			
Typologie de clients par lot		MINISTÈRES OPÉRATEURS DE L'ÉTAT ORGANISMES SOUS TUTELLE DES MINISTÈRES PRÉFECTURES DE RÉGIONS ÉTABLISSEMENTS PUBLICS FINANCES PUBLIQUES SERVICES JUDICIAIRES AUTORITÉS ADMINISTRATIVES INDÉPENDANTES	COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ORGANISMES SOUS TUTELLE COMMUNE DÉPARTEMENTALE (RÉGIONALE) ORGANISMES FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE CAISSES ET ENTREPRISES ÉTABLISSEMENTS INTERCOMMUNALITÉS SYNDICATS INTERCOMMUNAUX ASSOCIATION MISSION PUBLIQUE	CENTRES PÉNITENTIAIRES ADMINISTRATIONS PÉNITENTIAIRES	EHPAD HÔPITAUX ÉTABLISSEMENTS MÉDICAUX SOCIAUX ÉTABLISSEMENTS À CARACTÈRE SANITAIRE ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES PRIVÉS
Délais d'intervention maintenance corrective	<b>Situation critique</b>				
	Postée	2 heures	2 heures	45 min	45 min
	Non postée	4 heures	4 heures	2 heures	2 heures
	<b>Situation non critique</b>				
Postée	24 heures	24 heures	2 heures	2 heures	
Non postée	48 heures	48 heures	24 heures	24 heures	
Délais de remise en état définitive en maintenance corrective	<b>Situation critique</b>				
	Postée	24 heures	24 heures	24 heures	24 heures
	Non postée	72 heures	72 heures	72 heures	72 heures
	<b>Situation non critique</b>				
Postée	72 heures	72 heures	72 heures	72 heures	
Non postée	192 heures (7 jours)	192 heures (7 jours)	192 heures (7 jours)	192 heures (7 jours)	
Délais d'intervention dans le cadre de la garantie	<b>Maintenance corrective</b>				
	Postée	1 heure	1 heure	1 heure	1 heure
	Non postée	24 heures	24 heures	24 heures	24 heures
	<b>Maintenance préventive</b>				
	Postée	2 heures	2 heures	2 heures	2 heures
	Non postée	48 heures	48 heures	48 heures	48 heures
Durée maximale d'indisponibilité	Postée	8 heures ouvrées	8 heures ouvrées	4 heures	4 heures
	Non postée	15 jours consécutifs	15 jours consécutifs	72 heures	72 heures

## **ANNEXE 3 - MODELE D'ATTESTATION ENCADRANT L'EXECUTION DES OPERATIONS RELEVANT DU NIVEAU 5 DE MAINTENANCE**

Des critères ont été identifiés pour délimiter le périmètre de recours aux opérations relevant du niveau 5 de maintenance (cf. norme NF).

Ces critères sont cumulatifs :

### **1. L'opération doit porter sur des installations / équipements / matériels existants.**

Le prestataire peut être amené à installer un ou plusieurs nouveaux biens au sein d'un bâtiment, mais le périmètre de cette installation doit correspondre à celui d'au moins un bien existant. A défaut, un lien matériel doit exister entre cette installation et un bien existant faisant partie d'un même ensemble fonctionnel. Dans ce dernier cas, l'installation envisagée doit présenter toutes les garanties de conformité / compatibilité au regard des prescriptions et spécifications techniques relatives au bien existant.

### **2. L'opération doit relever de la sphère « maintenance »**

Le périmètre d'intervention d'un prestataire de maintenance multi technique est circonscrit. Ses interventions ont pour finalité :

- de remédier à tout dysfonctionnement affectant le bon fonctionnement d'un bien relevant de son périmètre d'intervention (maintenance corrective) ;
- de prévenir tout dysfonctionnement futur et garantir le maintien des performances des installations / équipements / matériels dont il a la charge (maintenance préventive).

Dans ce cadre, le prestataire ne peut prendre en charge que des opérations ayant pour finalité de diminuer la probabilité de défaillance de biens, matériels, équipements, installations ou de maintenir, voire augmenter leurs performances dans une optique d'optimisation du fonctionnement du bâtiment (réduction des coûts d'exploitation...).

### **3. L'opération envisagée ne doit pas relever du régime de la « garantie décennale »**

Sur la base de ces dispositions contractuelles, le prestataire :

**► Soussigné et certifie que les prestations qui sont délivrées à l'acheteur ci-dessous sont conformes au périmètre du niveau 5 de maintenance :**

**LE REPRESENTANT DU PRESTATAIRE, DUMENT HABILITE :**

Nom :

Qualité :

MARCHE N°

NOM DU LOT :

**LA PRESENTE ATTESTATION EST JOINTE A L'EPD LORS DE L'ENVOI PAR LE PRESTATAIRE A L'UGAP**

**ANNEXE 4 - DEMANDE DE MODIFICATION DU PERIMETRE INITIAL\*PRESTATIONS DE MAINTENANCE MULTI TECHNIQUE COMPRENANT LA FOURNITURE DE PIECES DETACHEES ET LE CAS ECHEANT L'EXECUTION DE PRESTATIONS ANNEXES**

---

Nom de l'acheteur:

Nom du représentant de l'acheteur :

Numéro et date de la convention :

Adresse du site d'exécution :

Objet de la modification :

Numéro du bon de commande initial concerné :

Date d'effet de la modification :

Fait à le

Fait à le

Signature du représentant de l'acheteur

Signature du représentant de l'UGAP