

## GT SAV Contrats de maintenance

Après plusieurs échanges avec des collègues sur les pratiques de chacun concernant les appels d'offres et les négociations, nous avons conclu qu'il serait souhaitable d'organiser une **Action Nationale de Formation (ANF)** sur les appels d'offres pour l'achat d'un appareil et les contrats de maintenance.

Cette formation pourrait avoir comme objectifs :

- définir les besoins et rédiger un cahier des charges
- définir les prestations supplémentaires : quel degré de détail doit être précisé ?
- identifier les clauses spécifiques pour la rédaction des appels d'offres et contrats de maintenance
- établir des critères d'évaluation (déterminer des échelles de notation, prendre en compte les appréciations qualitatives, les méthodes de notation)
- anticiper les litiges éventuels et les responsabilités des parties
- définir la gestion juridique à mettre en place pour garantir la bonne exécution du contrat
- analyser les réponses aux appels d'offres

Ci-dessous, deux compte-rendus, le premier est de France Lam avec un responsable du marché public de Sorbonne Université et le deuxième est d'Artemis Kosta avec un responsable du pôle financier de la DR12 CNRS

### Compte-rendu de l'entretien avec un acheteur public au sein de l'administration de Sorbonne Université

Avant tout chose, les contrats établis au sein d'un marché public sont encadrés par le manuscrit suivant : Cahier des Clauses Administratives Générales des fournitures courantes et de service, Arrêté du 19 janvier 2009, articles 14, 27, 28.

Ce document est en libre accès sur le net :

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=M1aZOnRXhZY520fvT-3zumnznRWseQCeDltxJUIX6o=>

Dans les trois articles cités ci-dessus, sont traités les contrats de maintenance, exigences et pénalités.

De plus, lorsqu'un contrat ou cahier des charges est rédigé, la notion de « se référer au Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services » doit être écrite en cas d'oubli. Cela permet d'appliquer une pénalité ou une condition même si elle n'a pas été spécifiée noir sur blanc dans le document rédigé, car elle est d'office prise en compte si elle figure dans ces Clauses Administratives Générales.

### **La garantie**

Une garantie couvre la réparation en cas de panne, mais elle ne couvre pas les tests de mise en service ni les calibrations ou les upgrades. Le remplacement des pièces détachées est pris en compte mais pas le renouvellement des consommables. Ce qui implique de bien indiquer ce qui est défini comme étant « pièces détachées » et « consommables », car il arrive que certaines sociétés qualifient des pièces très onéreuses comme étant du consommables. Il est nécessaire de demander au préalable une liste des pièces détachées et des consommables à la société, afin d'établir une analyse de coût précise sur une période donnée.

### **La maintenance**

La maintenance vient après la garantie. Elle est payée en général une année après la fin de garantie. Cependant, il peut être plus confortable pour la société de recevoir un acompte avant ce délai d'un an, et de recevoir le reste de la somme une fois l'année écoulée.

La maintenance comprend : la mise à niveau de l'équipement avec une maintenance préventive (fréquence à définir), une maintenance curative, une maintenance évolutive comprenant upgrade et update des logiciels.

Les différents types de maintenance sont généralement :

- Forfaitaire (service complet)

- Forfaitaire avec révision des prix basés sur les indices nationaux ; donc contrat d'un an renouvelable
- Marché accord cadre à bon de commande. Il n'y a pas de minimum de commande obligatoire. L'engagement minimum est d'un an en maintenance préventive. Pour la maintenance curative cela se fait au cas par cas. Il faut prévoir une liste des pièces détachées et demander leur prix (c'est ce qu'on appelle un bordereau du prix unitaire) avec en plus le prix unitaire d'une heure d'intervention. Adopter la même démarche pour la maintenance évolutive qui se fait aussi au cas par cas.

### **Remarques et conseils**

Lors d'une déclaration de panne ou d'un problème quelconque avec la société, il faut absolument une trace et un suivi écrits des échanges pour pouvoir dater le début du problème et appliquer correctement les pénalités.

Maintenance et garantie sont principalement assurées par la société qui vend l'équipement, il y a rarement le choix. Un certificat d'exclusivité et une attestation sont donc établis par le marché public. Les négociations vont ensuite se faire en fonction de l'entreprise. Il est important (dans la mesure du possible) d'établir une relation de confiance saine avec l'entreprise pour pouvoir assurer au mieux la pérennité et le bon fonctionnement de l'équipement.

L'obsolescence programmée est le gros problème des équipements de haute technologie. Il n'y a pas vraiment de marge de manœuvre possible. Certains marchés publics obligent les constructeurs à assurer, pour une période bien définie à partir de la date de mise en marché du produit, le renouvellement des pièces et consommables. C'est pour cela qu'il est souvent conseillé d'acheter les machines de dernières générations.

Enfin la mutualisation des équipements est la meilleure arme pour négocier au mieux un contrat de maintenance avec le meilleur rapport qualité/prix.

### **Compte rendu avec un responsable du pôle financier de la Délégation 12 du CNRS (Marseille)**

Il est préférable d'utiliser le modèle de contrat de maintenance proposé par le CNRS plutôt que celui du constructeur, en l'adaptant à chaque cas. C'est à dire qu'il est nécessaire d'explicitier les différents points, pannes bloquantes ou non, retards, pénalités, litiges potentiels, etc, ce qui représente un travail initial conséquent. On peut le préparer avec l'aide du pôle financier du CNRS et aller vers des contrats pluriannuels si possible. Ce type de contrat prime sur le contrat de fournisseurs. A priori les fournisseurs le signent, même s'il faut parfois négocier

Le prix d'un contrat ou d'un appareil n'est pas confidentiel entre les unités CNRS - c'est considéré comme une information interne. Il est donc possible de partager ces informations avec les collègues, à condition de ne pas signer de clauses de confidentialité.

En cas de litige : ne pas signer le rapport d'intervention sans vérification. Le technicien intervenant souhaite souvent une signature immédiate, en fin de journée. Il ne faut pas le faire sans prendre le temps de vérifier l'appareil les jours suivants. En cas de difficulté, il est nécessaire d'en laisser des traces écrites. Aussi, en cas de nouveau problème suite à l'intervention du SAV, non signalé dans le rapport, ne pas signer celui-ci et notifier la difficulté par écrit (courriel). Ne pas hésiter à confronter le constructeur à la difficulté rencontrée, il finira par proposer un compromis le plus souvent, ce qui est la meilleure solution. Dans tous les cas, **garder tous les échanges écrits et rappeler l'historique des difficultés factuelles si nécessaire**. De même, les conversations téléphoniques doivent être doublées d'une confirmation par écrit.