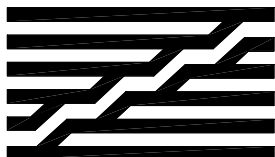


MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

APPEL D'OFFRES OUVERT

Marché passé selon une procédure formalisée en application des articles
R. 2124-1 à R.2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la Commande Publique



POUVOIR ADJUDICATEUR

CENTRE NATIONAL D'ART ET DE CULTURE
GEORGES POMPIDOU

ACCORD-CADRE N° 25-CP04-072-AC

« MAINTENANCE MULTITECHNIQUE ET GARANTIE TOTALE DES INSTALLATIONS TECHNIQUES DU
PATRIMOINE IMMOBILIER DU CENTRE GEORGES POMPIDOU ET TOUTES PRESTATIONS DE
SERVICES ASSOCIEES »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

STRUCTURE SARL

167 Boulevard George V
33 400 TALENCE
Tel : 06 13 22 29 58
lvacherbruel@gmail.com

SOMMAIRE

CHAPITRE 1. GENERALITES	3
PREAMBULE.....	3
1. OBJET DU MARCHÉ	3
2. CONDITIONS GENERALES	4
3. OBJECTIFS ET ENJEUX.....	5
4. OBLIGATIONS DES PARTIES.....	5
5. ORGANISATION GENERALE	12
6. LIVRET D'ACCUEIL.....	14
7. CADRE RÉGLEMENTAIRE	17
8. PARTICULARITES DES INTERVENTIONS	18
9. HYGIENE ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES.....	19
CHAPITRE 2. PRESTATIONS MULTITECHNIQUES ATTENDUES.....	25
10. CONSISTANCE DES INSTALLATIONS.....	25
11. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT	27
12. INSTALLATIONS PRISES EN CHARGE.....	30
13. PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS.....	31
14. CONDUITE ET VISITES DES INSTALLATIONS.....	32
15. PRESTATION DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS.....	32
16. GESTION ADMINISTRATIVE	39
17. GESTION DES STOCKS.....	42
18. PRESTATIONS À BON DE COMMANDE EN MAINTENANCE CORRECTIVE.....	44
19. PRESTATIONS DE CONTROLE ET ESSAIS	46
20. REMISE DES INSTALLATIONS ET MATÉRIELS EN FIN DE MARCHÉ	48
21. PRESTATIONS HORS FORFAIT.....	48
22. QUALITE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT	49
23. DEVELOPPEMENT DURABLE	51
24. PLAN DE REVERSIBILITE ET RESTITUTION DES DONNEES	54
25. APPROBATION DU TITULAIRE.....	55

CHAPITRE 1. GENERALITES

PREAMBULE

Le CENTRE NATIONAL D'ART ET DE CULTURE (CNAC) informe le TITULAIRE que le Bâtiment Principal du Centre Georges Pompidou et l'IRCAM (Paris-Nord partiellement) sont des bâtiments recevant du public et abritant des œuvres d'art et qu'il est donc indispensable que le TITULAIRE ait toujours présent à l'esprit que les prestations qu'il réalise au titre du présent marché doivent respecter toutes les contraintes de préservation du patrimoine et de sûreté-sécurité des personnes et des biens.

NOTA : Le site principal du Centre Pompidou sera fermé pour travaux à partir de juillet 2026 et pour une durée comprise entre 4 et 5 ans. Il est fermé au public depuis la fin du mois de septembre 2025.

Le présent marché concerne l'entretien multi technique du parc immobilier du Centre Pompidou tel que défini dans le CCAP et le présent CCTP ; compte tenu du contexte de fermeture du site principal, l'entretien couvre ainsi :

- pour la durée initiale du marché :
 - la conduite des installations techniques pour le site principal pour le premier semestre 2026 ;
 - l'entretien multi technique complet des sites annexes du Centre Pompidou, dans les conditions définies au CCAP et au présent CCTP ;
- pour les périodes de reconduction éventuelles : l'entretien multi technique complet des sites annexes du Centre, dans les conditions définies au CCAP et au présent CCTP.

La description du matériel en place est donnée à titre indicatif, la liste exacte est celle mise à jour lors de la mise au point du marché.

Le Titulaire déclare être parfaitement informé de la consistance des installations dont il doit assurer l'entretien. Le Titulaire ne pourra arguer d'un manque d'informations ou d'insuffisance de connaissance des installations pour formuler des réserves ou retarder la prise en charge qui sera effectuée en présence du Maître d'Ouvrage ou prétendre à une quelconque majoration du marché. Seuls, les cas de force majeure, prévus par les documents particuliers ou généraux ou les modifications dûment notifiées par le Maître d'ouvrage, peuvent prétendre à des dérogations dans l'exécution des prestations, voire dans l'application de pénalités, ou à des ajustements du marché.

1. OBJET DU MARCHÉ

1.1. Généralités

La signature du présent marché suppose que le titulaire connaît parfaitement le patrimoine qui lui est confié et entraîne une obligation, sans restriction, de toutes les clauses prévues dans les documents contractuels. Le Titulaire ne pourra faire état d'aucune erreur ou omission pour s'y soustraire.

Le présent marché a pour objet de confier à un Prestataire unique la maintenance systématique préventive et la maintenance corrective des équipements ci-après désignés sur le CENTRE et tous ses bâtiments annexes listés à l'article 2.2 du CCAP.

Il a pour objet le maintien en bon état d'usage, par l'entretien, la réparation et le remplacement, de matériaux, matériels, équipements et installations.

Lorsque le service à rendre ne pourra plus être obtenu quel que soit le type de réparation envisageable, le remplacement sera considéré comme devant être effectué, à la charge de l'une ou l'autre partie suivant teneur du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières.

1.2. Objet du marché

Le présent marché concerne la mise en place d'un contrat multi technique pour la maintenance des ouvrages du Centre Georges Pompidou, de ses Abords et de ses bâtiments annexes, ainsi que ceux de l'IRCAM. Il est composé, de prestations de conduite et d'entretien, et de prestations en garantie totale.

La part forfaitaire du marché de services multi technique est composé comme suit :

- La prestation forfaitaire de conduite et d'entretien multi technique des installations techniques confiées ;
- Les prestations forfaitaires en garantie totale des installations techniques : toutes opérations de réparations ou de renouvellement.

Les prestations multi-techniques concernées par le présent marché :

- 1) **Chauffage – Ventilation – Climatisation – Désenfumage – CVCD**
- 2) **Courant fort**
- 3) **Courant faible**
- 4) **Plomberie – Sanitaire**
- 5) **Serrurerie – Menuiserie**
- 6) **SSI – interphonie de sécurité – Extincteurs**

Ces prestations doivent être réalisées dans les meilleures conditions d'hygiène et de sécurité, intégrant les contraintes sur le site et les caractéristiques propres aux activités pratiquées.

Le Titulaire s'engage dans le présent marché à atteindre et maintenir durablement les objectifs de performance définis dans le présent document, que ce soit en terme :

- De disponibilité des équipements et de continuité de service permanente ;
- D'empoussièrement, de renouvellement d'air et d'évacuation d'air vicié (pour les installations à sa charge) ;
- De prévention de toute contamination des réseaux ou des locaux (pour les installations à sa charge).

En outre, le Titulaire est responsable :

- Des dégâts occasionnés par le gel sur les équipements dont il assure la conduite ;
- Du respect de la salubrité des installations de distribution d'eau sanitaire ;
- Du respect de la salubrité des installations de traitement d'air comportant une ou plusieurs fonctions de recyclage d'air et une ou plusieurs fonctions de filtration (pour les installations à sa charge).

2. CONDITIONS GENERALES

2.1. Durée du marché

La date prévisionnelle de début des prestations est prévue le 6 janvier 2026 pour une durée de 1 an renouvelable 3 fois par période de 1 an.

2.2. Lieu d'exécution

Les interventions de maintenance se dérouleront sur les ouvrages du Centre Georges Pompidou, de ses abords et bâtiments annexes tels que listés au 2.2 du CCAP.

2.3. Allotissement

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

2.4. Phases

Actuellement, les prestations sont assurées en lots séparés.

A compter du 6 janvier 2026, le marché multi technique viendra se substituer à tous les lots séparés à leur date d'échéance, et un tuilage permettant d'assurer une transition efficace et une bonne continuité de service pour le premier lot sera prévu.

3. OBJECTIFS ET ENJEUX

L'objectif du Maître d'Ouvrage, dans le cadre du présent accord cadre, est de :

- Maintenir la qualité des ouvrages par un entretien régulier et remplacer des équipements selon les listes définies ci-après par des matériels équivalents et neufs chaque fois que nécessaire (défectueux) ;
- Maintenir les performances opérationnelles des équipements ;
- Garantir la sécurité et la fiabilité des installations dans le cadre de la préservation des bâtiments, des œuvres et de l'environnement.

4. OBLIGATIONS DES PARTIES

4.1. Obligations du CENTRE

Le CENTRE s'engage à :

- Fournir les énergies nécessaires au fonctionnement des installations du présent marché (électricité, etc.) ;
- Mettre à la disposition du TITULAIRE, à titre gratuit, pendant la durée d'exécution du marché : les locaux des installations visées par le présent marché ;
- Maintenir clos et couverts et en bon état les locaux mis à la disposition du TITULAIRE conformément aux règlements de police et d'assurances ;
- Assurer à ses frais la mise en conformité des installations suivant la réglementation en vigueur et souscrire, en sa qualité de propriétaire, l'assurance le couvrant de tous les risques et notamment l'incendie et les dégâts des eaux ;
- Fournir et mettre à disposition des locaux ateliers, vestiaires, sanitaires, de l'eau froide et chaude ainsi que de l'électricité ;
- En cas de travaux, engagés par le CENTRE, touchant les installations visées au présent marché, le TITULAIRE devra être informé de la consistance et du planning de ces travaux, afin de prévenir des éventuels perturbations ou dysfonctionnements que pourraient entraîner ces derniers. La réception des travaux sera faite en présence du TITULAIRE pour prise en charge des matériels installés. Selon l'importance des nouveaux équipements, un avenant au marché pourra être conclu d'un commun accord entre le TITULAIRE et le CENTRE.

4.2. Obligations du Titulaire

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire, qui a une obligation générale de résultats et de conseils vis à vis du Maître d'Ouvrage, est :

- Seul responsable à l'égard des tiers des conséquences des actes de son personnel et du matériel qu'il emploie dans l'exploitation du service ;
- Réputé connaître parfaitement les installations objet du présent accord cadre. En conséquence, il renonce à faire état des difficultés provenant de celles-ci et plus spécialement du matériel, des matériaux, de leur mise en œuvre et de leur état d'entretien au moment de la prise en charge.

4.2.1. Obligations générales

Le Titulaire :

- Déclare être parfaitement informé de la constitution des bâtiments et de la consistance des installations dont il doit assurer la conduite et les accepter en l'état ;
- Doit prévoir toutes fournitures et façons indispensables au bon fonctionnement des installations suivant les règles de l'art, même si elles ne sont pas expressément mentionnées au CCTP ;
- Doit avoir suppléé par ses connaissances professionnelles aux éventuelles imprécisions des documents fournis ;
- Renonce à invoquer toutes omissions qui auraient pu être faites aux documents contractuels ou découler de ses études personnelles pour se dispenser de faire tous travaux ou dépenses nécessaires au bon fonctionnement des installations dont il s'agit ;
- Déclare formellement avoir pris connaissance des lieux et des sujétions qu'il comporte et des difficultés des opérations à exécuter, les avoir appréciées de son point de vue et sous sa responsabilité et ne sera admis en aucun cas à formuler des réclamations sur ces points à quelque titre que ce soit ;
- S'engage expressément à garantir un parfait fonctionnement des installations fournies qui devront être entièrement compatibles avec les particularités des bâtiments et les évolutions futures éventuelles ;
- Fait son affaire personnelle de tout matériel non adapté qui lui sera fourni et s'engage à le remplacer à ses frais en cas de dysfonctionnement, par un matériel identique ou équivalent ;
- Est réputé avoir connaissance des enjeux et ne pourra en aucun cas se prévaloir de manque de renseignements pour son étude ; Il a le devoir de compléter son information.

Le Titulaire est tenu de :

- S'assurer du parfait achèvement de ses ouvrages et ne peut déroger d'aucune manière à la réglementation et aux règles de l'art et qu'il est, par sa qualification, apte à pallier tous défauts d'énonciation ;
- Remettre une offre complète pour l'ensemble des prestations visées dans le présent document ;
- Apporter toutes solutions aux défaillances constatées dans les délais fixés au contrat ;
- Répondre aux demandes d'informations et/ou de renseignements relatifs aux services ;
- Affecter à la prise d'effet du marché, et pendant toute sa durée d'exécution, du personnel qualifié pour assurer la bonne exécution de la prestation.

Les erreurs ou omissions signalées après remise des offres ne pourront donner lieu à des chiffrages supplémentaires. De ce fait, il ne pourra prétendre à aucun règlement en plus-value ni se soustraire devant l'obligation de conformité et du respect des réglementations en vigueur régissant les interventions de sa spécialité.

Le Titulaire s'engage à maintenir en condition opérationnelle pendant toute la durée du contrat, le bon état de fonctionnement des équipements compris dans le contrat. Cela implique l'entretien, les dépannages, le remplacement de tout équipement défectueux, jusqu'aux termes du contrat.

A l'appui de son offre, seront joints la documentation ainsi que les fiches des caractéristiques techniques et commerciales des matériels proposés. Le titulaire se fait fort d'assurer la bonne gestion des pièces, matériels et équipements nécessaires à la bonne exécution des prestations.

4.2.2. Personnel technique

4.2.2.1. Généralités

Le personnel d'intervention dispose de diplômes et compétences adaptés.

Le TITULAIRE et ses éventuels sous-traitants dotent le personnel d'exécution d'un vêtement de travail aux couleurs de l'entreprise comportant le logo et le nom de la société, devant et derrière ainsi que des équipements de protections individuelle et collective conformes à la réglementation en vigueur. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de

son vêtement de travail ou s'il est dépourvu d'équipements de protection individuelle ou s'il est démunie de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Les personnels du TITULAIRE seront munis de badges délivrés par le Service Sécurité du CENTRE. Ces badges seront portés en permanence et de façon visible pendant les périodes de présence dans les divers locaux.

Les techniciens et les sous-traitants doivent être équipés d'équipements de protection individuelle et collective tels que : chaussures de sécurité, casque de protection avec mentonnière, gants, lunettes, etc.

Le Titulaire mettra en place les ressources nécessaires (humaines et techniques) pour assurer le suivi et la réalisation des prestations. Il veillera à la conformité et à la facilité d'usage des équipements et des pièces qu'il a posés.

Il travaille en collaboration avec le service de la Direction du Bâtiment et Sécurité (DBS) du CENTRE pour que la surveillance ne soit pas interrompue pendant toute l'intervention.

Les prestations sont exécutées sous la direction du Titulaire. Le maître d'Ouvrage se réserve le droit d'exiger le remplacement des techniciens jugés par lui incorrects ou ne donnant pas satisfaction. Dans le cas de carence du TITULAIRE, le CENTRE se réserve le droit de prendre toutes les dispositions nécessaires et d'en faire supporter les frais au TITULAIRE.

4.2.2.2. Discipline et discrétion

Le TITULAIRE et les éventuels sous-traitants s'engagent à faire respecter auprès de leur personnel les règlements intérieurs et de sécurités propres aux sites. Il est interdit au personnel du TITULAIRE :

- De pénétrer dans les sites sans se présenter à l'interlocuteur désigné du CENTRE ;
- De pénétrer dans les sites sans badge ;
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances ;
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise et non agréée à travers un contrat de sous-traitance ;
- D'introduire dans les locaux, des personnes autres que le personnel assurant les prestations ;
- De ne pas respecter les consignes de sécurité.

En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, le représentant du CENTRE demandera le retrait du site de l'auteur de l'infraction sans préjudice des dommages qui peuvent être demandés au TITULAIRE.

Le TITULAIRE s'oblige à faire respecter à son personnel toutes les directives ou instructions de la DBS pour l'utilisation des locaux et matériels mis à disposition telles que l'accès, la circulation des personnes et des véhicules et la signalisation liée à cet accès.

Le Titulaire est responsable de son personnel en toutes circonstances pour quelque cause que ce soit, et des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des travaux, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses agents.

Les techniciens ont un devoir de réserve, ils seront tenus à une discrétion de rigueur, et ne formuleront aucun propos ou commentaire susceptible de mettre en difficulté le Maître d'Ouvrage.

4.2.3. Visites médicales

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai. Il soumet par ailleurs, son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur.

Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique sont consignées par le TITULAIRE sur un registre spécial.

4.3. Moyens techniques minimaux

Le TITULAIRE fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire et adapté ainsi que les moyens de communication. Le TITULAIRE doit au minimum :

- La fourniture et l'entretien des moyens d'accès (plateforme de travail, échafaudage, ...);
- Les équipements de manutention ;
- Les équipements de sécurité ;
- Le matériel de signalisation et de barriérage des chantiers ;
- Un ordinateur de bureau pour l'accès à la GMAO ;
- Un ordinateur de bureau pour la saisie des fiches d'essai, rapports, etc. ;
- Un ordinateur portable comportant l'ensemble des outils et logiciels nécessaires à la programmation des différentes centrales présentes au Centre Georges POMPIDOU et dans les différents bâtiments annexes, et par extension l'ensemble des outils de programmation ;
- Un support de stockage amovible pour la sauvegarde de sécurité des fiches d'essais, rapports, etc. ;
- L'ensemble de l'outillage individuel et collectif, appareils de mesures et de tests, équipements techniques ainsi que les consommables nécessaires à la réalisation des différentes prestations.

En particulier, le TITULAIRE doit pour chacun de ses agents sur site (y compris pour les cotraitants, sous-traitants et intervenants ponctuels autorisés) la fourniture d'un téléphone portable ainsi qu'un talkie-walkie (un talkie-walkie étant nécessaire pour les zones de couvertures faibles et la centralisation de tous les appels via le 4001). Ces équipements de communication devront fonctionner sur les infrastructures de communication en place sur le Centre et les bâtiments annexes (fréquences et fonctions).

De plus, le TITULAIRE doit la fourniture à son personnel les Équipements de Protection Individuel minimum tels que : chaussures de sécurité, casque de protection avec mentonnière, gants, lunettes, etc.

Enfin, le TITULAIRE doit la fourniture à son personnel d'une tenue de travail (veste avec ou sans manche, cote de travail, etc.) aux couleurs de l'entreprise comportant le logo et le nom de la société, devant et derrière.

Le TITULAIRE a également à sa disposition les engins divers de manutention (matériels fixes intégrés à la structure du Centre) tels qu'échelles pignons, nacelles, ...). L'utilisation de ces engins reste soumise à l'autorisation du CENTRE.

Dans le cas où des outillages spéciaux sont fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement et doivent être maintenus au même titre que celui-ci (exemple : cas des clefs cryptés).

Si du matériel ou de l'outillage appartenant au CENTRE est prêté au TITULAIRE, celui-ci les met en œuvre sous sa propre responsabilité.

Le TITULAIRE est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel et objet qui lui sont confiés, dès que ce matériel ou objet est entré effectivement en sa possession. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le présent marché.

Le TITULAIRE veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant au CENTRE qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Le TITULAIRE doit souscrire un contrat d'assurance couvrant les risques de la conduite d'engins de manutention et posséder les qualifications et les habilitations (aptitude médicale moins de 2 ans précisant « Apte à la conduite nacelle » + CACES R-386 de son personnel, nécessaires pour cette prestation.

4.4. Obligations de résultats

Les Prestations forfaitaires constituent une obligation de résultat avec des moyens à minima définis.

Ces garanties s'appliquent à l'ensemble des prestations forfaitaires réalisées par le prestataire au cours de l'accord-cadre et sur l'état des ouvrages et des installations en fin d'Accord-cadre.

A ce titre, le Prestataire garantit au Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou, selon des modalités définies au présent accord-cadre que les ouvrages et les installations dont il assure la conduite, la maintenance et l'entretien, dans le cadre des Prestations forfaitaires, seront en fin d'Accord-cadre en parfait état et opérationnels.

Pour les Prestations à bon de commande, le Prestataire est tenu d'une obligation de résultat dans la réalisation des prestations (sécurité, délais, respect des procédures, conformité aux règles de l'art et à la réglementation).

Le présent CCTP fixe les critères permettant de mesurer ces obligations et ces engagements.

Le Titulaire garantit les résultats fixés au présent CCTP et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, pour les installations, tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions et l'obtention des résultats, exempt de toutes malfaçons et conformes en tous points aux règles de l'art.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les annexes du présent CCTP, le TITULAIRE est responsable, **tous les jours**, de ses obligations contractuelles.

L'obligation de résultat se traduit entre autres par une continuité de service de tous les équipements intégrés à ce contrat et l'atteinte de l'objectif d'entretien. Il s'engage sur des résultats précis et vérifiables. En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou tous les documents qui sont cités ne sont que des moyens minimaux ; ils ne sont pas exhaustifs ni limitatifs. Le respect de ces moyens ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.

En outre, l'avis ou l'acceptation du Maître d'Ouvrage sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par lui ne peuvent dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire prendra les dispositions nécessaires afin de ne pas détériorer les parements des autres ouvrages. Dans le cas contraire, il en supportera seul les conséquences. Il accepte de réaliser ces prestations et garantit au Maître d'Ouvrage qu'il dispose de l'expérience, des qualifications et du savoir-faire nécessaires pour mener à bien la mission qui lui est confiée.

En tant qu'expert, il déclare accepter entièrement les conséquences des prestations à réaliser. Cette déclaration évite toutes contestations ultérieures, tant sur l'importance que sur la nature des prestations.

Tout manquement ou non-respect des engagements formulés et écrits par le Titulaire fera l'objet de pénalités pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat.

D'une manière générale, le Titulaire garantit au Maître d'Ouvrage :

- Les performances de fonctionnement des installations et équipements au niveau optimal, définies dans les spécifications techniques des fabricants ;
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art, les dispositions nécessaires à la protection des techniciens du Titulaire ;
- Les résultats fixés au présent marché, la recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats au moindre coût ;
- L'assistance et le conseil technique au Maître d'Ouvrage.

Les interventions du Titulaire peuvent être contrôlées à tout moment, soit à la suite de plusieurs insatisfactions exprimées par le Maître d'Ouvrage, soit par suspicion de défaut de prestation, soit de manière aléatoire, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, conformément aux stipulations du contrat. S'il était constaté que la prestation ne répondait pas aux exigences du contrat, le prestataire s'exposera alors à l'application de pénalités.

Pour mener à bien sa mission, le Titulaire devra s'appuyer sur :

- Son organisation interne pour permettre la réalisation des prestations dans les conditions de délais, de qualité et de coûts fixés, conformément au contrat ;
- La fourniture de l'outillage et du matériel d'exécution ;

- Un diagnostic approfondi en cas d'anomalies, ou/et des mesures correctives en fonction des causes probables ;
- Un bilan obligatoire trimestriel et annuel des demandes d'intervention, accompagné de graphiques, de statistiques, ... issus du suivi de la qualité de service ;
- Une assistance pour le Maître d'Ouvrage en cas de problème sur les équipements sous contrat ;

NOTA : Cet accord cadre repose sur une exigence de qualité de service sans défaut et une ingénierie financière pour le réaliser dans les meilleures conditions, d'une part par la mise à disposition d'un personnel en nombre suffisant, qualifié, permanent et disponible, et d'autre part pour assurer le niveau d'exigences attendues.

4.5. Devoir de conseils et d'assistance

De manière générale, le Titulaire a une obligation de conseil et doit informer le Maître d'Ouvrage de tous les problèmes qu'il rencontre pour assurer sa prestation.

4.5.1. Devoir de Conseils

Le Titulaire doit :

- Signaler au Maître d'Ouvrage, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède ;
- Signaler les points de non-conformité des équipements et les aménagements qui seraient souhaitables pour optimiser les systèmes ou équipements ;
- Avertir le Maître d'Ouvrage de toute modification de la réglementation concernant les équipements objet du marché ;
- Conseiller le Maître d'Ouvrage sur les incidences techniques et financières résultant de toute modification des équipements ;
- Conseiller le Maître d'Ouvrage sur tout autre point ayant une incidence sur les équipements ou installations associées.

4.5.2. Devoir d'Assistance

Le Titulaire doit une assistance au Maître d'Ouvrage entre autres :

- Par téléphone ou lors de réunions provoquées par le Maître d'Ouvrage pour tout complément d'information ;
- Pour tout essai, contrôle et visite, relatif aux équipements concernés par le présent marché ;
- Lors de l'étude et de la mise en conformité imposée par l'évolution éventuelle de la réglementation ;
- Pour l'amélioration des performances ou de la fiabilité des équipements.

4.6. OBLIGATION DE MOYENS MINIMUMS

4.6.1. Principe général

Le prestataire devra satisfaire à un engagement de moyens minimums qui s'applique sur :

- Les moyens humains intervenant sur le site (nombre, qualification et expérience) ;
- Les moyens matériels (tenues, dossier qualité, etc.) ;
- Les fonctions supports de l'entreprise (encadrement, gestion de la qualité, etc.).

Il appartient au prestataire de disposer et de mettre en œuvre les moyens en personnel et en matériels qu'il estime nécessaires à l'exécution des prestations qui lui sont demandées dans le cadre du marché.

Il doit donc affecter les techniciens avec les compétences requises (qualifications, habilitations, certifications), au fur et à mesure des besoins.

Il doit être également en mesure de fournir les outillages traditionnels et spécifiques, les instruments de mesure, les moyens de levage, la logistique d'accompagnement du service (véhicules, moyens de communication tels que téléphone portable, téléphone fixe, ligne ADSL, etc.) et les outils informatiques nécessaires.

Concernant les outils informatiques, il s'agit des matériels et logiciels prévus au présent CCTP et décrit aux articles des différents corps d'états et également des matériels et logiciels qui pourraient être indispensables à la maintenance de certaines installations.

Cependant les moyens mis en œuvre ne pourront être inférieurs au seuil minimum défini dans le présent accord-cadre.

4.6.2. Seuil minimum

Dans le cadre du présent accord-cadre, les moyens mis en œuvre ne pourront être inférieurs au seuil fixé ci-dessous :

PERSONNEL

En semaine, la permanence est assurée selon les modalités définies par le prestataire dans son offre afin de couvrir une plage horaire de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi sans interruption, à l'exception des jours fériés, sauf ordre contraire du CENTRE.

Le planning devra être établi de telle sorte que la plage horaire soit couverte.

Le prestataire s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident d'un des techniciens de maintenance., à assurer son remplacement dans la journée qui suit le constat de l'absence. Le cumul des absences sans remplacement ne peut excéder une journée par mois.

Cependant les jours fériés et week-end sont travaillés et une assistance opérationnelle doit être assurée sauf accord écrit du CENTRE par l'astreinte du titulaire.

MOYEN MATERIEL

Aucun seuil ne sera retenu pour les moyens matériels.

MOYEN DE COMMUNICATION

Le personnel sur site doit pouvoir être joint en toutes circonstances. Moyen de communication à la charge du prestataire (DECT, Portable, ...).

MOYENS INFORMATIQUES

Le titulaire doit disposer au niveau de son bureau présent dans le site, d'un équipement informatique permettant d'assurer la gestion complète du marché hors facturation, tous les équipements informatiques seront à la charge du titulaire.

Cette gestion, décrite dans les divers documents, comprend en particulier :

- La gestion des actions de maintenance préventive et corrective ;
- La gestion des temps passés ;
- La gestion des pièces détachées et stocks.

Le titulaire doit installer un matériel informatique, comprenant au minimum :

- Une unité de performance compatible avec les progiciels utilisés, un écran, souris et clavier, et une imprimante laser A4/A3,
- Un système d'exploitation de type MS Dos avec interface graphique Windows, avant-dernière version commercialisée au minimum, et supportant le logiciel GMAO du centre (Sam FM)
- Un progiciel de télémaintenance,

4.6.3. Gestion des demandes et réclamations

De convention expresse entre les Parties, le prestataire accepte par avance et sans réserve d'aucune sorte d'avoir à utiliser, directement ou via tout dispositif d'interface qu'il lui appartiendra de mettre en œuvre sous sa responsabilité et à ses frais, tous systèmes de type : "Portail Utilisateur", "Plate-forme Collaborative" et "Gestion Électronique de Documents" que Le CENTRE ou son représentant désirerait mettre en œuvre, notamment pour la gestion des demandes et réclamations des utilisateurs ou du CENTRE, les rapports, l'historique, le classement et la traçabilité des données relatives à l'immeuble et à son fonctionnement.

4.6.4. Obligation de continuité de service

Le prestataire assurera le pilotage sous contrôle du CENTRE la maîtrise des risques d'exploitation, la disponibilité 24h/24 des équipements et la continuité de l'activité des services du CENTRE occupant le site.

L'objectif à tenir est : Zéro défaut issu de l'environnement technique impactant :

- La sécurité des biens ou des personnes ;
- Sur le bon fonctionnement de l'activité ou des process du CENTRE ;
- Les installations qui contribuent directement ou indirectement à la sécurité des bâtiments.

A ce titre les gammes, correspondant aux prestations préventives minimales souhaitées, pourront être complétées, le cas échéant, si elles sont jugées insuffisantes, pour atteindre la continuité de service demandée.

5. ORGANISATION GENERALE

5.1. PRISE EN CHARGE

5.1.1. Déploiement et mise en place des prestations

Dès la notification et jusqu'à la prise d'effet de l'accord cadre, le Prestataire dispose des accès aux locaux, aux installations et équipements (sans aucune manipulation possible), aux ouvrages et aux documentations autorisés par le CENTRE avec le concours des Entreprises (mainteneurs sur site, etc..). Tous les éléments ci-dessus évoqués restent la propriété du CENTRE.

Le Prestataire est réputé être parfaitement informé de la constitution générale des bâtiments et des locaux, de la consistance des installations et équipements, des ouvrages et des surfaces dont il doit assurer la maintenance et l'entretien.

Le Prestataire accepte comme une clause essentielle de l'accord-cadre, les dispositions figurant au présent CCTP, relatives aux éléments d'information concernant l'inventaire des installations et des surfaces, lesquels pourront être formalisés jusqu'après la prise d'effet de l'accord-cadre, selon les modalités décrites plus haut.

Le Prestataire ne pourra se prévaloir d'un oubli ou d'une méconnaissance quelconque des installations composant les lots techniques confiés par Le CENTRE, pour ne pas assurer les prestations nécessaires au maintien en conformité, à la conduite, à l'entretien, à la maintenance et à la sauvegarde des installations, locaux et ouvrages objets du présent Accord-cadre.

Les inventaires succincts (installations, locaux, surfaces, etc.) joints aux pièces initiales de l'accord-cadre sont en conséquence communiqués à titre indicatif.

Le Prestataire est réputé avoir pris connaissance des données indispensables à l'exploitation et à la maintenance des installations et ouvrages objets du présent Accord-cadre, et ce, dès la conception de l'offre puis lors de la phase de déploiement et recouvrement avec le prestataire précédent. Lors de cette phase, avant prise d'effet de l'accord-cadre, le prestataire vérifiera et complètera ces données, en accord avec Le CENTRE, par toute investigation ou visite qu'il jugera nécessaire.

Au plus tard trois (3) mois après la prise d'effet de l'accord-cadre, le prestataire se doit de signaler - par écrit - au CENTRE d'éventuels défauts ou non-conformités constatés par lui. Au-delà de ce délai, il ne pourra se prévaloir d'une anomalie pour élever une quelconque réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations.

5.1.2. Inventaire initial

Le Prestataire devra également, dès la première semaine de cette phase, constituer la trame d'inventaire initial listant pour l'ensemble de l'immeuble :

- Les installations techniques ;
- Les équipements tous corps d'état ;

Et tous autres éléments nécessaires à sa mission.

Par ailleurs, lors de cette étape, Le prestataire collectera auprès du CENTRE les coordonnées des prestataires intervenant sur site et sur les différents corps d'états (mainteneurs, intervenants, organismes de contrôle, etc.) afin de pouvoir au mieux organiser ses futures visites et coordonner différents interlocuteurs du CENTRE sur cet immeuble.

L'inventaire initial, sera établi au plus tard trois (3) mois après la prise d'effet de l'accord-cadre et mis à jour à l'accord-cadre le cas échéant. Ce signalement sera une composante d'un rapport de prise en charge, comprenant 14 chapitres :

- 1) L'inventaire final des installations et équipements ;
- 2) L'intégralité des autocontrôles et rapports d'essais de chaque installation ou équipement listé dans l'inventaire final ;
- 3) Un planning annuel d'intervention ;
- 4) Un planning annuel des contrôles et vérifications réglementaires ;
- 5) L'état du stock de pièces détachées, accompagné éventuellement d'une proposition chiffrée et justifiée de compléments de pièces détachées ;
- 6) Pour les équipements et installations stratégiques, la liste complète des équipements (quel qu'en soit l'état) avec en regard, la description des anomalies constatées, la vétusté ou la mention "sans réserve". On entend par stratégique, tout équipement central de production et tout équipement de distribution principale (Il sera fait mention de l'état de vétusté et des coûts de remplacement) ;
- 7) Pour les équipements et installations non stratégiques, la liste des équipements sur lesquels le prestataire souhaite émettre une réserve, avec les commentaires correspondants ;
- 8) Une note de synthèse et schémas de principes, par lot technique, précisant les principes de : fonctionnement, conduite et exploitation, et des principaux paramètres et caractéristiques des systèmes, réseaux et installations ;
- 9) L'ensemble des plans de comptages et sous-comptages pour tous réseaux d'énergies et fluides, accompagnés de propositions de compléments de comptages et sous-comptages (isolement des consommations " privatives " ou équipements communs de production, etc.) ;
- 10) Les relevés d'index de tous compteurs et sous-compteurs pour tous réseaux d'énergies et fluides ;
- 11) Les trames de rapports mensuel, trimestriel et annuel d'activités, et le rapport de synthèse et d'analyse GMAO ;
- 12) L'ensemble des trames et supports de communication à destination des occupants ;
- 13) Un état sur la documentation immeuble ; - une copie du Plan d'Assurance Qualité ; - une copie du plan de prévention ;
- 14) Le schéma opérationnel et fonctionnel de l'astreinte.

La forme du rapport et l'outil utilisé pour le constituer (traitement de texte ou base de données) seront soumis au CENTRE, pour approbation, avant mise en œuvre.

Le rapport de prise en charge sera présenté lors d'une réunion dédiée puis transmis au CENTRE au format numérique. Un exemplaire sera conservé sur site avec une copie de l'intégralité de l'accord-cadre.

Suivant les dispositions inscrites plus haut, le prestataire débutera à la notification de l'accord-cadre la mise en place et les actions nécessaires au démarrage des prestations, ainsi que la récupération sur site des informations relatives à l'exploitation, auprès du précédent Prestataire / installateur.

Le prestataire mettra en œuvre les actions présentées dans un document intitulé "Programme de recouvrement et de mise en place", remis au CENTRE, Le prestataire renseignera : les dates prévisionnelles d'actions et les dates de réalisations, puis présentera au CENTRE un état d'avancement lors d'une réunion hebdomadaire.

Pendant la phase de prise en charge, avec comme base l'historique des consommations des 4 dernières années, le Prestataire doit donc proposer et réaliser les actions nécessaires à la mise en place d'une gestion performante des énergies et des fluides et répondant autant que possible aux attentes décrites dans le présent contrat. Il doit mener ces actions et proposer au CENTRE, à la fin de cette phase, des objectifs de consommation pertinents pour la première année.

5.1.3. Gestion technique des bâtiments

Dans le cadre de la prise en main des installations, le prestataire réalisera la vérification du système de gestion technique centralisée. A ce titre les vérifications suivantes devront être exécutées :

- Vérification de la concordance entre les valeurs lues sur la GTB et son environnement et la réalité ;
- Contrôle de la remontée des alarmes sur la GTB, noter les alarmes incompréhensibles ;
- Établir un historique des alarmes répétitives afin d'y remédier ;
- Concordance entre niveau d'alarme et niveau de criticité ;
- Manquement d'information jugée pertinente ou indispensable à l'exploitation du site.

Un rapport des dysfonctionnements devra être transmis par le prestataire dans un délai de 3 mois à compter de la prise d'effet de l'accord cadre.

5.1.4. Base documentaire

Dans le cadre de cet inventaire, le prestataire effectuera le récapitulatif des documents existants. Le prestataire aura également en charge de lister les documents manquants nécessaires à la prise en main de l'installation (plans, fiches techniques, notice, vérifications par un organisme de contrôle, ...). Cet inventaire initial, sera établi au plus tard trois (3) mois après la prise d'effet de l'accord-cadre.

Cet inventaire sera saisi sur une base de données de type Access ou Excel, et sur la Plate-forme Collaborative.

Le Prestataire devra soumettre au CENTRE un projet de structure de cette base de données avant saisie

Les documents recensés seront remis au Prestataire ou mis à disposition par Le CENTRE, à la date de prise d'effet de l'accord-cadre. Le Prestataire établira et transmettra au CENTRE la liste de ceux qu'il considérera comme manquants ou incomplets et nécessaires à la bonne exécution de sa mission. Il en fera également état dans son rapport de prise en charge.

Au plus tard dix (10) jours après la remise du rapport le prestataire devra transmettre l'estimation des coûts pour la mise à jour ou la création des documents qu'il aura estimés manquants. Cette estimation reprendra les coûts liés aux relevés sur site, la mise à jour ou création des fichiers sources, leur intégration dans la gestion électronique des documents (GED) et l'édition papier.

6. LIVRET D'ACCUEIL

Le prestataire aura à sa charge la formation initiale sur le site de son personnel, il mettra en place un livret d'accueil regroupant les informations suivantes :

- Organisation du site (accès, noms et numéros de téléphones important à connaître) ;
- Organisation sur site du Prestataire (numéros de téléphones, noms et tâches du personnel en place, horaire de travail, topographie des locaux et des installations techniques) ;
- Localisation des documents et équipements important (procédures d'urgences, outillages spécifiques, cahiers de suivi).

Ce livret d'accueil devra, après validation du CENTRE, être remis au personnel sur site dès le troisième mois et le jour même à chaque nouvel arrivant, il sera aussi distribué au personnel de remplacement tenu d'intervenir sur site en urgence.

6.1.1. Mémoire méthodologique

Un mémoire méthodologique relatif à la conduite des installations sera à réaliser dans un délai de trois (3) mois à compter de la prise en charge des installations. Le mémoire devra être transmis au CENTRE pour commentaires et validation.

Ce mémoire devra être mis à jour périodiquement en fonction de l'expérience acquise (ajouts, changements, retours d'expériences...).

Une revue du mémoire méthodologique et des adaptations requises sera à réaliser lors des réunions de pilotage trimestrielles.

Ce Mémoire comprendra notamment les procédures suivantes :

- Plan de Continuité d'Activités ;
- Rapport d'activités mensuel type ;
- La définition et la gestion de consignes des installations ;
- L'organisation des dépannages et des astreintes, et notamment la procédure " d'escalade " en cas de besoin de support du technicien d'astreinte ;
- Le suivi et le traitement des alarmes GTB (listage des alarmes majeures et consignes associées) ;
- L'enregistrement des actions préventives et correctives (maintenance réalisée, pourcentage de retard, intervention dont le retard est supérieur à 15 jours, ...) ;
- Le suivi des puissances électriques des armoires, des consommations ;
- Le suivi des puissances thermiques, des consommations ;
- Le suivi des consommations d'eau ;
- Le listage des contrôles réglementaires ;
- La gestion et le traitement des fiches d'intervention sur dépannage ;
- La mise en place des procédures liées aux interventions sensibles (changements) :
 - Manipulation des TGBT, TG Sécurité Incendie (manipulations des organes de protections) selon le cas ;
 - Manipulation des onduleurs (mis en marche /arrêt et By-Pass) ;
 - Groupes frigorifiques ;
 - Armoires de climatisations ;
 - ...

La mise en place d'un plan d'urgence :

- Le plan d'urgence consistera, après recensement exhaustif des équipements sensibles, à analyser, étudier, et décrire de façon précise les moyens humains et matériels à mettre en œuvre pour réagir à un sinistre

majeur. Pour chaque équipement sensible, une méthode décrira l'approche du dépannage ou de la sauvegarde ;

- Les préconisations de mises à niveau techniques pour s'engager à maintenir la garantie de résultat.

6.1.2. Plan de continuité d'activité (PCA)

Après un recensement exhaustif des équipements stratégiques et au plus tard dans un délai de trois (3) mois à compter de la prise en charge des installations, le prestataire devra établir et soumettre à validation du CENTRE un plan de contournement, comprenant une matrice de risques permettant de classer, par un système de notation simple et lisible, la sensibilité des différentes interventions de maintenance préventive / curative et des incidents suivant les trois niveaux de priorité précédemment définis. L'inventaire exhaustif des interventions et incidents est à réaliser dans le cadre de cette classification.

Cette classification pourra servir de base pour le PCA.

Cette classification devra permettre de distinguer les opérations préventives et correctives n'ayant pas d'impact sur le fonctionnement du site, celles entraînant une perte de redondance des infrastructures techniques ou encore celles pouvant avoir un impact sur :

- La sécurité des biens ou des personnes ;
- Sur le bon fonctionnement de l'activité ou des process du CENTRE ;
- Le confort de plus de 10 utilisateurs ;
- Les installations qui contribuent directement ou indirectement à la sécurité des bâtiments.

Le Plan de Continuité d'Activité devra contenir :

- Inventaire et matrice de risques des équipements et incidents ;
- Description des moyens humains et matériels mis en œuvre pour réagir à toute anomalie ;
- Procédures permettant la mise en place de solutions de contournement en cas de panne majeure ;
- Procédure d'escalade au sein des entités du Prestataire et CENTRE ;
- Tous les moyens et procédures qui seront mis en place dans le cadre d'une crise d'origine naturelle (ou météorologique) sociale, sanitaire ... Ce bâtiment est un lieu stratégique en cas de gestion de crise, aussi une attention particulière sera apportée sur les différentes procédures.

6.1.3. Gestion de crise

Le candidat devra aussi, en annexe de son mémoire technique, fournir un plan de gestion de crise visant à formaliser les procédures permettant de répondre aux obligations suivantes en expliquant les moyens mis en œuvre :

- L'évaluation technico-financière de la remise en conformité de l'immeuble ;
- La définition et la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe ;
- La mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires ;
- La sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances.

En cas de crise, le prestataire s'inscrira dans le plan de gestion de crise qui sera défini par le CENTRE. Le prestataire aura 24h à 48H suivant la gravité de la crise pour réagir et mettre en place les procédures définies. Ce plan a pour vocation de constater la réalité du sinistre, et d'évaluer la situation.

7. CADRE RÉGLEMENTAIRE

7.1. Références légales et réglementaires

Le Titulaire sera responsable et garant du respect des réglementations afférentes. Il pourra informer le Maître d'Ouvrage de toutes nouvelles dispositions d'ordre réglementaire.

La prestation devra être réalisée en conformité avec la réglementation en vigueur (DTU, Normes, Arrêtés, Décrets, Lois, Code de la Construction, Règlement Sanitaire Départemental). Le Titulaire se référera, entre autres, aux décrets, arrêtés et circulaires suivants. Cette liste n'est pas limitative, elle a simplement pour objet d'attirer l'attention du Titulaire sur l'importance des normes, des règlements, des décrets, des arrêtés et autres documents techniques :

- Aux décrets : 2010-1016., 2010-1017, 2010-1018, 2010-1118
- Au règlement de sécurité du 25 juin 1980
- A l'arrêté du 23 Mars 1965 portant approbation du règlement de sécurité à la loi n° 76.663 du 19 juillet 1976 relative aux installations classées pour la protection de l'environnement,
- Aux dispositions des « cahiers des charges D.T.U. et règles de calcul D.T.U. » publiées par le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment ;
- Aux spécifications, règles de normalisation et instruction publiées par l'Association Française de Normalisation ;
- Aux consignes de montage et d'entretien données par les constructeurs et que le titulaire doit se procurer auprès d'eux ;
- Le Code de la Construction et de l'Habitation ;
- Aux spécifications, règles de normalisation et instructions publiées par l'Association Française de Normalisation ;
- Aux spécifications, règles de normalisation et instructions publiées par l'Union Technique de l'Électricité ;
- Les dispositions générales relatives à la prévention et à la gestion des déchets, et le cas échéant, les installations classées pour la protection de l'environnement ;
- Au Plan de Prévention de l'Établissement ;
- À toutes les réglementations concernant les ERP ;
- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 : Règlement 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

Les fabrications bénéficiant d'une marque de conformité aux normes européennes seront utilisées en priorité. En l'absence de DTU, il sera obligatoirement fait référence aux normes françaises ou européennes existantes traduites en droit français.

L'utilisation de matériaux nouveaux devra faire l'objet de justifications techniques précises et d'une présentation pour validation par le Maître d'Ouvrage. Le cas échéant, l'avis du CSTB pourra être requis.

Les modalités de gestion des déchets :

- La Loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à l'économie circulaire et à la lutte contre le gaspillage, et l'article L. 541-21-23 du Code de l'Environnement, imposant d'indiquer les modalités de gestion des déchets issus du chantier ;
- Le décret 2020-1817 du 29 décembre 2020 fixe en insérant un article D541-45-1 au Code de l'Environnement les modalités d'application qui sont entrées en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2021.

En tout état de cause, seront respectées :

- La réglementation en vigueur relative à la protection contre les risques d'incendie et de panique dans les bâtiments d'habitation ;
- La réglementation sanitaire départementale type annexée à la circulaire du 9 août 1978 au ministère de la Santé et de la famille.

7.2. Veille réglementaire

Le Titulaire assurera une veille réglementaire et informera sans délai le CENTRE :

- En tenant à jour la liste de l'ensemble des textes applicables aux prestations concernées par le présent marché ;
- En avisant le CENTRE de tout changement impliquant des modifications de mise en œuvre et /ou d'entretien des équipements.

En sa qualité de professionnel, le prestataire s'engage à se conformer à toutes les dispositions, notamment réglementaires et législatives, qui s'appliquent ou s'appliqueront à sa profession ainsi qu'à l'ensemble des prestations associées aux engagements contractuels.

Le prestataire s'engage à transmettre tout manquement, infraction ou non-conformité vis à vis de la réglementation en vigueur des locaux ou installations techniques ou autres. Les travaux de remise en conformité, dans ce cas ainsi que celui d'évolution de la réglementation en vigueur, sont à la charge du CENTRE. L'entrée en vigueur de textes législatifs ou réglementaires d'ordre public, en relation avec l'objet de l'accord-cadre, entraîne une modification de plein droit de l'accord-cadre.

Le CENTRE et le prestataire s'engagent à modifier par avenant l'accord-cadre, afin de le rendre conforme aux stipulations en vigueur.

Néanmoins au cas où de telles modifications auraient pour conséquence de modifier l'équilibre technique, économique de l'accord-cadre, Le CENTRE et le prestataire se rencontreront afin de définir les suites qu'elles souhaitent donner à cette modification.

8. PARTICULARITES DES INTERVENTIONS

8.1. Dégradations

Le TITULAIRE est responsable de toutes les dégradations occasionnées, d'une façon quelconque, par lui-même ainsi que les transporteurs ou employés d'exploitation, aux bâtiments, chaussées, clôtures, appareils, etc. du domaine de l'ensemble immobilier.

Le CENTRE se réserve le droit d'exécuter par ses soins, au compte du TITULAIRE, la réparation des dégâts commis, après mise en demeure restée sans réponse dans un délai de 30 jours. Il se réserve également le droit d'exiger le renvoi de tout ouvrier ou employé du TITULAIRE qui se sera rendu coupable de manquements graves dûment constatés.

8.2. Consignation des équipements

En cas de prestations sur des équipements considérés comme essentiels, le TITULAIRE du marché devra réaliser une fiche de consignation, une semaine avant l'intervention. Les prestations ne pourront avoir lieu qu'après signature du CENTRE de cette fiche. Il appartient au TITULAIRE d'effectuer toute consignation concernant ses prestations.

8.3. Gestion des déchets

Les installations comprennent des produits type batteries, huiles usagées, produits chimiques de traitement, tubes fluorescents d'éclairage, etc.

Le prestataire évacue les pièces usagées conformément à la réglementation en vigueur et notamment au décret relatif à la classification des déchets dangereux, à la loi relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux qui fait obligation au détenteur d'éliminer des déchets dangereux dans des conditions propres à éviter des effets nocifs sur le sol. Un certificat de mise en déchetterie ou de récupération doit être fourni par le Prestataire.

L'évacuation des pièces, fluides et matériaux collectés doit être réalisée selon la réglementation en vigueur.

Les certificats de mise en déchetterie et les bordereaux de suivi et/ou de destruction des déchets doivent être disponibles auprès du prestataire et consultables sur demande du CENTRE.

Le TITULAIRE intègre dans les coûts du remplacement, le démontage de l'ancien matériel, et l'envoi de ses composants en décharge spécialisée. Le titulaire justifiera de cette prestation en fournissant les certificats de retraitement. L'opération de retraitement ne doit pas excéder 6 mois.

Le TITULAIRE doit garantir la gestion des déchets liés à ses prestations. Il assure la manutention, le stockage, le transport, l'évacuation et le traitement (destruction) dans le respect de la réglementation.

Une fois par mois, il établit et transmet au CENTRE les bordereaux de suivi des déchets spécifiques conformément aux règles en vigueur. Le CENTRE impose l'usage de l'outil (gratuit) Trackdéchets.

Le TITULAIRE doit la location et la gestion (enlèvement, nettoyage, ...) de la benne à déchets nécessaire à ses besoins spécifiques et qui ne peuvent être pris en charge par les bennes à disposition au Centre. Cette benne est stockée 24h00 maximum au niveau du parking du Centre sur un emplacement déterminé par le CENTRE.

Le TITULAIRE doit appliquer les règles de tri et de recyclage conformément à la réglementation du 1^{er} juillet 2021, dont les dispositions mises en place pour la gestion et l'enlèvement des déchets sont :

- L'effort de tri réalisé et la nature des déchets pour lesquels une collecte séparée est prévue ;
- Le(s) point(s) de collecte (raison sociale, adresse, type d'installation...) où l'entreprise prévoit de déposer les déchets de chantier

8.4. Nettoyage des locaux techniques et matériels mis à sa disposition

Le TITULAIRE s'engage :

- À maintenir en parfait état de propreté les installations et les locaux techniques dans lesquels il intervient ainsi que les locaux mis à sa disposition, pour ses propres besoins, par le CENTRE ;
- À évacuer les matériels, matières et équipements usagers.

8.5. Signalisation des travaux

Le TITULAIRE stocke sur site tous les composants nécessaires à la signalisation des interventions.

Chaque fois que cela sera nécessaire (pour ses prestations propres ou à la demande du CENTRE), le TITULAIRE devra placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel du CENTRE de la présence de zones interdites. Il doit la déposer propre de tout ce qu'il a posé.

En cas de carence du TITULAIRE, ou en cas de danger, le CENTRE se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du TITULAIRE et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité du TITULAIRE en cas d'accident.

9. HYGIENE ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

En application des dispositions réglementaires en matière de prévention des risques professionnels (article R- 4121.1 à R-4121.4 du Code du Travail) le titulaire est tenu de prendre toutes les dispositions destinées à prévenir les risques liés à d'éventuelles interférences entre ses interventions, celles du personnel de l'Acheteur et tout autre prestataire intervenant pour le compte de ce dernier.

Le Titulaire est pleinement responsable de la sécurité de son personnel, quels que soient les accidents provoqués par un défaut de conception, de réalisation ou d'emploi des ouvrages provisoires ou un défaut d'emploi des engins, machines et outils par le personnel. Toutes les dégradations occasionnées aux ouvrages existants sont à la charge du Titulaire.

Lorsque la sécurité peut être mise en défaut, notamment par l'emploi de gaz comprimés ou de matériaux, il doit être, avant exécution de tout travail, dressé un PV d'ouverture de chantier entre le Titulaire et le Maître d'ouvrage pour chaque tâche qui le nécessite.

Le Titulaire est tenu de satisfaire à l'ensemble des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur concernant l'hygiène et la sécurité des travailleurs et des tiers sans autres stipulations particulières. Les repas sur site sont interdits. Une tenue correcte est exigée.

Le Titulaire assure le respect des consignes et règlements de sécurité et du maintien en état des matériels de sécurité (signalisation, mise en place des matériels et contrôle des révisions), des règlements d'hygiène et des consignes données par le Maître d'Ouvrage. Il est rappelé qu'il est STRICTEMENT interdit de fumer sur l'ensemble des sites (parties communes et privatives).

Le titulaire veillera, en cas de changement du contenu ou du déroulement des prestations prévues au titre du présent marché, au maintien du dispositif qu'il a proposé aux nouveaux risques décelés.

Le titulaire doit enseigner au personnel placé sous son autorité les diverses consignes de sécurité générales et particulières à l'établissement et contrôler fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues des intéressés.

9.1. Plan de prévention et permis feu

Tous les agents du TITULAIRE appelés à intervenir dans le CENTRE à quelque moment que ce soit (maintenance du site, astreinte, travaux, etc.) doivent être déclarés. Une fois le marché notifié, le TITULAIRE sera convoqué à une réunion pour l'établissement du plan de prévention. A cet effet, il lui sera demandé de fournir un certain nombre de documents à jour (liste du personnel, aptitudes médicales, habilitations électriques et nacelles, autorisation du TITULAIRE faite à ses techniciens d'employer les nacelles mises à disposition par le CENTRE, descriptifs des diverses opérations de maintenance, produits utilisés, etc.).

Les mesures de prévention et consignes de sécurité décrites dans ce plan seront à respecter à tout moment sous peine d'application de pénalités, le CENTRE n'acceptant aucune dérogation aux règles de santé et de sécurité et ce pour quelque raison que ce soit.

L'attention du TITULAIRE est attirée sur les exigences de sécurité et de propreté du Centre POMPIDOU liées au fait que les travaux se déroulent en site occupé et en activité.

Il est à noter que le TITULAIRE aura dans son personnel un correspondant qualité sécurité.

A la notification du marché et à chaque date d'anniversaire de celui-ci, l'entreprise sera conviée avec tous ses sous-traitants à la visite préalable du plan de prévention.

Le TITULAIRE du marché s'engage à respecter et faire appliquer le Plan de Prévention sur le Centre et ses bâtiments annexes.

9.1.1. Plan de prévention

Pour chaque intervention et tout le temps que dure son marché, le TITULAIRE est tenu de respecter un certain nombre de mesures de prévention.

Ces dernières sont décrites dans un plan de prévention établi au plus tard 1 mois après la notification du marché de marché et réviser à chaque renouvellement du marché.

Dans le cadre du présent marché, la partie IV du code du travail sera scrupuleusement appliquée par le TITULAIRE. En effet, dans le cadre de l'application :

- Du décret 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement, par une entreprise extérieure ;
- Du décret du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux, pour lesquels il est établi par écrit un plan de prévention quel que soit le nombre d'heures de travail ;
- De l'arrêté du 11 juillet 1977 fixant la liste des travaux nécessitant une surveillance médicale spéciale ;

- Du code du travail partie IV livre V chapitre I à IV et plus particulièrement l'article R 4512-2 (inspection commune préalable à l'opération) et l'article R 4512-13 (travailleur isolé).

Le plan de prévention décrit de façon précise l'ensemble des travaux et actions entreprises par le TITULAIRE dans le cadre de son marché, les risques que cela engendre, les mesures à mettre en place pour se prémunir de ces risques ainsi que l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité appliquées au CENTRE. De plus, tous les agents du TITULAIRE appelés à intervenir dans le CENTRE à quelque moment que ce soit (maintenance du site, astreinte, travaux, etc.) doivent être déclarés et toutes leurs aptitudes et habilitations doivent y être incluses. Enfin, ce plan doit être continuellement mis à jour en fonction de l'évolution des effectifs du TITULAIRE appelés à intervenir sur site, mais aussi en fonction des problèmes d'hygiène et/ou de sécurité rencontrés par le TITULAIRE lors de l'accomplissement des diverses tâches qui lui incombent.

Une fois le marché notifié le TITULAIRE sera convoqué à une réunion pour l'établissement du plan de prévention. A cet effet, il lui sera demandé de fournir un certain nombre de documents à jour (liste du personnel, aptitudes médicales, habilitations électriques et nacelles, descriptifs des diverses opérations de maintenance, produits utilisés, etc.).

Les mesures de prévention et consignes de sécurité décrites dans ce plan seront à respecter à tout moment sous peine d'application de pénalités, le CENTRE n'acceptant aucune dérogation aux règles d'hygiène et de sécurité et ce pour quelque raison que ce soit.

9.1.1.1. Les délais d'établissement du plan de prévention :

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de prévention, le calendrier à respecter est le suivant :

- Visite préalable dans le mois qui suit la notification du marché sur convocation écrite du CENTRE ;
- Limite de réception par le CENTRE des documents établis par le titulaire dans le mois qui suit la notification du marché (FDS, fiches techniques, habilitations...).

Toute difficulté qui pourrait survenir et entraîner un retard émanant du TITULAIRE lors de la production des éléments demandés devra être signalée et justifiée.

9.1.1.2. Conditions d'établissement du plan de prévention :

Le plan de prévention se traduit notamment pour le TITULAIRE et ses sous-traitants, par une "fiche d'entreprise", laquelle décrit les interventions, les moyens humains et matériels mise en œuvre pour réaliser la maintenance et les travaux.

Le titulaire et ses sous-traitant devront, conformément au décret du 20 février 1992 modifié par le décret n°94-1159 du 26 décembre 1994 se conformer aux dispositions suivantes :

- Participer à des inspections préalables des lieux d'interventions des installations, éventuellement des matériels mis à disposition de l'entreprise extérieure. Ces inspections sont faites en commun accord avec la ou les entreprises utilisatrices et le CENTRE ;
- Participer, avant le commencement des prestations à l'établissement du plan de prévention ;
- Informer ses salariés des dispositions retenues.

Les modalités pratiques d'exécution du plan de prévention figurent en annexe 3 jointe au présent marché.

Pour tous travaux spécifiques et non définis dans le plan de prévention annuel, le TITULAIRE du marché s'engage à fournir un plan de prévention spécifique à ces travaux ou la méthodologie ou tout autre complément documentaire avant le commencement des travaux au CENTRE.

9.1.2. Sécurité des usagers

Lorsque la sécurité des usagers peut être mise en défaut, notamment par l'emploi de gaz comprimés ou de matériaux présentant un danger pour le public, il doit obligatoirement avant exécution de tout travail, être dressé un procès-verbal d'ouverture de chantier entre le titulaire ou toute autre entreprise intervenant pour le titulaire ou non et le Responsable du CENTRE, avec l'obligation du permis feu pour chaque tâche qui le nécessite (soudure, meulage, ...).

Ces mêmes types de travaux peuvent être exécutés selon les mêmes procédures dans les locaux techniques sans restriction d'occupation des locaux.

Tous les autres travaux d'entretien non courants de maintenance et présentant des risques particuliers, sont exécutés en accord avec le Responsable du CENTRE.

9.1.3. Dispositifs de protection

Des dispositifs de protection doivent être installés lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du titulaire et des utilisateurs, et afin d'empêcher l'accès des personnes et des véhicules, à l'intérieur ou à l'extérieur du site.

Le titulaire utilise à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

La liste de ce matériel est soumise à l'accord préalable du Responsable du CENTRE., ainsi que toute modification ultérieure du parc de matériel.

Le titulaire met en place tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel.

Il met également en place tous les équipements nécessaires pour les différents dispositifs de communication.

9.1.4. Permis feu

Le site étant occupé par les services de sécurité incendie du propriétaire toute l'année, les permis de feu sont établis par le personnel du titulaire conjointement avec ce service de sécurité, et déposés 4 heures à l'avance (travaux par points chauds).

Travaux par points chauds :

- Travaux avec présence d'une flamme (soudage au chalumeau, oxycoupage, lampe à souder, ...) ;
- Travaux avec formation d'étincelles ou projection de métal en fusion (meulage, tronçonnage, découpage, soudage et brasage au chalumeau, oxycoupage, soudage à l'arc, ...) ;
- Travaux entraînant une élévation de température d'un objet (meulage, tronçonnage, soudage, découpage, décapage thermique, brûlage, façonnage à chaud de conduits en matière plastique, perçage, pistolet de scellement, ...).

9.2. Présence d'amiante et de plomb

9.2.1. Principes généraux

Le Titulaire est réputé connaître et mettre en œuvre les dispositions relatives à la réglementation notamment à celles du Code du travail, du Code de la Santé Publique, du Code de l'Environnement, du Code de la Construction et de l'Habitation, du Code des Transports ainsi que toutes dispositions particulières (préfecturales, municipales, départementales, régionales) qui s'appliquent aux opérations de travaux, de maintenance et d'entretien.

Il ne pourra se prévaloir d'aucun surcoût si une des dispositions des différents codes et dispositions particulières ne serait pas appliquée par méconnaissance, contournement ou oubli.

Le Titulaire doit donc évaluer les risques suivant les articles L 4531-1 et L 4121-1 « Principes Généraux de Prévention » du Code du travail et plus particulièrement en matière d' « amiante » pour répondre aux dispositions de la sous-section 4 du Décret 2012-639 du 4 mai 2012.

9.2.2. Conformité amiante

Le TITULAIRE est informé que les locaux comportent des matériaux et produits contenant de l'amiante. A ce titre, il met en œuvre toutes les dispositions du code du travail relatives aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante.

Le TITULAIRE devra notamment procéder à la formation initiale et/ou au recyclage de ses personnels conformément à l'arrêté du 23 février 2012 relatif aux activités susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante et ses arrêtés modificatifs.

A minima un encadrant et un technicien du titulaire devront être formés aux interventions en SS4 dès la prise en charge du marché, et sous un délai maximum de trois mois l'ensemble des techniciens en tant qu'opérateur.

9.2.3. Présence de matériaux en plomb

Le Maître d'Ouvrage informe le Titulaire de la présence de plomb dans certains de ses bâtiments. Si les sources de plomb sont variées (proximité d'installations industrielles émettant du plomb, céramiques émaillées ...), le plomb est majoritairement présent dans les peintures anciennes, composées avec un dérivé du plomb : la céruse.

Le Titulaire évaluera systématiquement les risques avant toute intervention et signalera à au Maître d'Ouvrage toute suspicion quant à la présence de plomb sur un équipement sur lequel il doit intervenir.

9.3. Produits dangereux et risques chimiques

Dans le cadre de la maîtrise du risque chimique sur l'ensemble des bâtiments, tous les produits utilisés dans le cadre des prestations du présent marché doivent obligatoirement être déclarés au CENTRE et intégrés dans le plan de prévention.

Le TITULAIRE, avant l'utilisation de produit, devra recevoir l'agrément du service de prévention du CENTRE.

Tous les produits dangereux utilisés par le TITULAIRE doivent impérativement être stockés conformément à la réglementation (locaux et armoires spécifiques, identification, précautions d'utilisation, etc.).

Ils doivent faire l'objet d'une déclaration spécifique dans le Plan de Prévention, notamment via des fiches navettes visées par la médecine du travail du CENTRE et par le Pôle Prévention.

Toutes les fiches de données de sécurité doivent être transmises au CENTRE pour les mises à jour régulières du plan de prévention.

9.4. Mesures d'urgence

Si lors d'une visite de contrôle ou de maintenance, quelle qu'elle soit, il est constaté l'existence de détériorations ou dysfonctionnements menaçant la sécurité, il est demandé d'y remédier sans délai et de rendre l'utilisation de l'équipement impossible par tout moyen adapté (signalisation, consignation...).

Si une partie de l'équipement doit être emportée hors du site (pour sa maintenance par exemple), toute mesure sera prise pour protéger de tous risques d'accident ou incident consécutif au manquement de l'équipement.

Dans tous les cas, le Titulaire devra informer sans délai le Pouvoir Adjudicateur des mesures conservatoires prises et de la suite donnée.

L'information du Titulaire aura lieu par courriel ou téléphone auprès du Maître d'Ouvrage.

9.5. Prévention des risques

En complément des mesures prévues au (C.C.A.G. / F.C.S.), le titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations.

Dès la notification du marché, un plan de prévention est établi conformément au décret n°92-158 du 20 février 1992 complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux prestations effectuées dans un établissement par une entreprise extérieure.

Ce plan devra être approuvé par le Responsable du CENTRE, puis transmis à ce dernier dans le mois (soit 1 mois de délai pour sa réalisation) qui suit la notification du présent marché.

Les mesures prévues par le plan de prévention comportent au moins des dispositions dans les domaines suivants :

- La définition des phases d'activités dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants ;
- L'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien ;
- Les instructions à donner aux agents du titulaire ;
- Les instructions nécessaires à la prévention qui devront être données aux agents du titulaire et aux autres sociétés intervenantes comprennent :
 - Les consignes en vigueur, transmises lors de l'inspection commune préalable ;

- Les instructions que le titulaire doit donner aux agents affectés aux prestations, avant le début de celles-ci.
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le titulaire,

Pendant toute la durée du marché, le titulaire assure la parfaite adéquation du Plan de Prévention avec les conditions d'exécution des prestations susceptibles d'évoluer.

Pour s'assurer de l'application des mesures décidées et coordonner les mesures nouvelles qui peuvent être nécessaires, le Responsable du CENTRE organise avec le titulaire selon une périodicité qu'il définit, des inspections et réunions périodiques aux fins d'assurer la coordination générale sur le site des mesures de prévention (qu'il s'agisse des mesures pour une opération donnée, ou encore celle des mesures rendues nécessaires par les risques liés à l'interférence entre deux ou plusieurs opérations, en fonction des risques ou lorsque les circonstances l'exigent).

Le titulaire est informé de la date à laquelle doivent avoir lieu les inspections et réunions mentionnées à l'alinéa précédent.

Au titre de la législation sur la prévention des risques et du présent marché, le titulaire établira un plan de prévention avant le début des prestations ; ce plan d'intervention définira toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférences, non seulement vis-à-vis de l'entreprise utilisatrice, mais aussi du public et des autres entreprises extérieures :

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie, ... ;
- Manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage, ... ;
- Délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions, et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations ... ;
- Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution, ..." travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection, ... ;
- Travaux en milieu ou à accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants, ...

9.6. Application aux sous-traitants

Le prestataire devra veiller à ce que les prestataires qui interviennent dans le cadre des accords-cadres qu'il sous-traite, se conforment à l'ensemble des dispositions relatifs à la mise en œuvre des mesures de Prévention pour l'Hygiène, la Sécurité du Travail, et le respect de l'environnement.

Dans la négative, le prestataire interrompt toute intervention entreprise par les prestataires dès lors qu'il juge les conditions de sécurité insuffisantes. Le sous-traitant concerné ne peut alors reprendre l'intervention qu'après justification du respect des conditions et des procédures de sécurité.

Dans ce cas, le prestataire fera appliquer au prestataire concerné les pénalités pour non-respect des conditions de sécurité.

CHAPITRE 2. PRESTATIONS MULTITECHNIQUES ATTENDUES

10. CONSISTANCE DES INSTALLATIONS

10.1. Bâtiments concernés

Le patrimoine du CENTRE comporte des installations soumises à autorisation et à déclaration au titre des « installations classées ». Le traitement administratif de ces dossiers est assuré par le CENTRE.

Le Centre National d'Art et de Culture Georges POMPIDOU (CENTRE) est un ensemble architectural composé de plusieurs bâtiments et ouvrages :

- Le Bâtiment Principal comprenant les expositions, les espaces de restauration, les locaux audiovisuels et de cinéma.
 - Longueur : 166 m
 - Largeur : 65 m
 - Surface traitée : environ 75 000 m² sur 9 niveaux
 - Volume traité : environ 500 000 m³
- Les Abords, qui regroupent :
 - Les parkings (2850 m²), la gare routière et l'aire de livraison ;
 - Les locaux sous piazza (stockage, bureaux, archives et locaux techniques) ;
 - Le tunnel Rambuteau (stockage et locaux techniques) ;
 - Plateau Beaubourg (Le Pavillon) (600 m²) ;

NOTA 1 : le plateau Beaubourg (Le Pavillon) restera ouvert au public

- Les bâtiments administratifs de l'IRCAM VRC (4 niveaux), Tour IRCAM (7 niveaux) et IRCAM Phase 2 (4 niveaux en infrastructure, 4 niveaux en superstructure) environ 8 000 m² ;

NOTA 2 : La chambre froide située sous la Piazza restera en exploitation

- Les bâtiments annexes¹ :
 - Les entrepôts Paris Nord (stockage des œuvres et ateliers, environ 15 522 m²) dont les surfaces vont diminuer durant la période d'exécution du présent accord-cadre au fur et à mesure du déménagement dans le Centre Pompidou Francilien (cf. article 22.4 du CCAP et DPGF) ;
 - 1 immeuble de 6 niveaux, d'environ 6 500 m² (direction générale, administration du CENTRE) et du sous-sol de ce bâtiment, comprenant les bureaux de « Paris Muséum Pass » ;
 - 1 immeuble de 9 niveaux, avec seulement 5 niveaux loués par le Centre et donc occupés par son personnel, d'environ 1 900 m² ;
 - 1 immeuble de 10 niveaux, d'environ 2 500 m² ;
 - 1 immeuble 25 rue du Renard d'environ 3500 m² ;
 - Des locaux situés dans l'immeuble « Lumière » sis 40 avenue des Terroirs de France, Paris 12^{ème}, d'environ 13800 m² ;
 - à compter de juillet 2026) le site de réserves externalisées, Centre Pompidou francilien bâtiment en cours de construction, 6 avenue du Maréchal Koenig, 91300 Massy), qui sera traité par avenant le cas échéant (cf. article 22.6 du CCAP) au présent accord-cadre pour les prestations de maintenance

¹ Les surfaces sont données à titre indicatif.

résiduelles non assurées par le titulaire du marché de partenariat qui assure la construction du bâtiment et en assure la maintenance pendant 25 ans.

Certains équipements sont difficiles d'accès et nécessitent la mise en place de moyens spécifiques (nacelles, échafaudage, alpinisme, etc.) qui rentrent dans le cadre du forfait du TITULAIRE.

Le TITULAIRE aura aussi l'obligation de prendre en charge la maintenance de tous les équipements et toutes les installations mis en place par le TITULAIRE ou par d'autres entreprises qualifiées.

10.2. Jours et horaires d'Ouverture

Il est précisé les jours et horaires d'ouverture des bâtiments :

Les horaires d'ouverture au public des bâtiments et ou espaces sont les suivants :

- Le CENTRE est fermé au public à compter du 22 septembre 2025.
Les bâtiments ouverts au public sont les suivants :
- Plateau Beaubourg (Le Pavillon) ;
- La BPI et autres espaces occupés par le Centre au Lumière (Paris 12)
- L'IRCAM.

Les horaires d'ouverture des bâtiments non ouverts au public sont les suivants :

- Du lundi au samedi : 9h à 18h.

Les bâtiments non ouverts au public sont les suivants :

- L'ensemble des bâtiments annexes.

Certains locaux nécessitent la prise en compte de contraintes pour ne pas perturber le fonctionnement normal et notamment les zones d'exposition permanente et les zones spécifiques définies par le CENTRE. Elles prennent l'aspect de locaux dans lesquelles il faut prendre en compte l'impératif d'éviter les nuisances sonores, de la présence des œuvres d'art, locaux ATEX, etc.

Ces zones seront identifiées en cours de marché par le CENTRE.

Les tâches de maintenance des équipements concernant ces locaux seront effectuées le mardi ou avant l'ouverture au public. Ces tâches pourront être effectuées au cours des horaires d'ouverture au public mais seulement après accord du CENTRE.

Les interventions qui seront effectuées sur d'autres périodes ou d'autres heures non ouvrées le seront sans supplément de prix.

10.3. Périodicité de la maintenance

La maintenance devra être organisée en prenant en compte l'activité du CENTRE et de ses annexes.

Pour information, la périodicité type pour l'année 2026 :

Période 1 : 06/01/2026 5/07/2026 : Maintenance multi technique des annexes et la conduite UNIQUEMENT des installations techniques du bâtiment principal.

Période 2 : à partir du 06/07/2016 Maintenance multi technique des annexes UNIQUEMENT avec possibilité d'interventions exceptionnelles sur le site principal (CENTRE)

- Plus de maintenance préventive, hors équipements obligatoires pour le bâtiment principal.
- Intervention uniquement en correctif sur appel des opérateurs ou du contrôleur concerné.
- Présence des techniciens uniquement du lundi au vendredi 8h/18h.
- Intervention en astreinte sous un délai de 2h00 de 18h à 8h00 et les weekend compris.

- Des événementiels ou événements internes pourront être réalisés.
- Toute la maintenance nécessaire sera transférée au maître d'œuvre (OPPIC) concernant le bâtiment principal.

Locaux sous piazza : 4 chambres froides et réserves des archives publics.

Nota : la maintenance multi technique pourra prendre en compte les installations d'automatisation de l'Ircam et des bases vie sur la piazza des AS/ASI.

11. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

11.1. Présence obligatoire

Le TITULAIRE s'engage à respecter la composition indiquée dans son mémoire méthodologique des différentes équipes qu'il mettra en place dans le cadre du présent marché en fonction des jours et des heures de jour et de nuit.

Dans le cas contraire, le titulaire devra procéder au remplacement dans les conditions prévues au paragraphe « Conditions d'accès – Remplacement des agents » de l'article 6.7.5 de l'AE valant CCAP.

Certains locaux nécessitent la prise en compte de contraintes pour ne pas perturber le fonctionnement normal, et notamment les zones d'exposition permanente et les zones spécifiques définies par le CENTRE. Celles-ci seront identifiées en cours de marché par le CENTRE.

Les tâches de maintenance des équipements concernant ces locaux seront effectuées le mardi ou en heures ouvrées après accord du CENTRE. Les interventions qui seront effectuées sur d'autres périodes ou d'autres heures non ouvrées le seront sans supplément de prix.

A noter qu'une campagne d'essais de nuit est prévue chaque année calendaire. Cette campagne s'étale sur toute une année et totalisera 32 nuits en tout (un planning annuel sera déterminé en amont). Pour toute la durée de cette campagne au moins un technicien devra être présent entre 22h et 6h. Le TITULAIRE devra l'intégrer dans son offre tarifaire.

11.2. Moyens humains

L'équipe technique est composée OBLIGATOIREMENT et au minimum d'un responsable et 2 techniciens relevant des compétences suivantes :

11.2.1. Un responsable de site

Le marché est placé sous la conduite d'un responsable de site.

Ce responsable sera un cadre avec une expérience professionnelle minimale de 10 ans, ainsi que 2 ans d'ancienneté minimale dans la société du TITULAIRE.

Il doit être joignable durant les heures d'ouverture des bureaux (8h à 17h) du CENTRE et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du TITULAIRE et de ses cotraitants ou des sous-traitants désignés.

Il participe aux différentes réunions définies par le représentant du CENTRE.

Au cas où le responsable de site n'assure pas pleinement ces tâches le CENTRE se réserve le droit d'en demander le remplacement dans un délai d'un mois à compter de la demande.

11.2.2. Un chef de site

Le personnel d'intervention sur site est placé sous la conduite d'un chef de site qui est l'interlocuteur direct auprès du CENTRE, et qui aura une connaissance technique sur les différents matériels pris en charge. Ce responsable aura une expérience minimale de 5 ans, ainsi que 1 an d'ancienneté minimale dans la société du TITULAIRE.

Il doit être à minima joignable à tout moment aux heures mentionnées dans le chapitre précédent (9.1 – Présence obligatoire).

Il est responsable :

- Du respect des coûts (forfaitaire, à bons de commande, prestations imprévues) ;
- Du respect de l'exécution des plannings de contrôle ;
- Du contrôle de la qualité des prestations ;
- Des documents techniques et rapports tels que définis au CCTP ;
- De l'ordonnancement, du pilotage et de la coordination de l'ensemble des intervenants ;
- De la préparation et du suivi des prestations ;
- De l'information du CENTRE ;
- De la discipline des chantiers et du personnel ;
- Et plus généralement du bon déroulement des prestations objet du présent marché.

Il participe aux différentes réunions définies par le représentant du CENTRE.

Il est précisé que le personnel du TITULAIRE est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

En période de congés du chef de site, le TITULAIRE propose au CENTRE un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes.

11.2.3. Personnel d'intervention

Le personnel d'intervention et de remplacement, nommément désigné par le TITULAIRE, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doit être préalablement agréé. Ce personnel est le seul autorisé à intervenir sur le site pour lequel le présent marché est effectif.

A cet effet, le TITULAIRE remet dès la remise de son offre au CENTRE la liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement.

Il convient de rappeler que le marché est à obligation de résultats. Il appartient donc au TITULAIRE, dans le cadre de son marché, de définir le nombre, les durées et horaires de présence, la qualité du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles. En cas d'arrêt de travail de son personnel et pour quelque motif que ce soit, le TITULAIRE sera tenu d'assurer l'exécution des prestations. Ces éléments sont inclus au mémoire méthodologique établi par le TITULAIRE, lequel mémoire est contractuel.

Cependant le TITULAIRE assure obligatoirement la présence minimum, sur site, de 2 techniciens (du lundi au vendredi – une astreinte étant assurée par le CENTRE). De même, tous les travaux faisant l'objet d'un devis devront être exécutés par une équipe spécifique (équipe travaux) (et non par les techniciens de maintenance, habituels, du site) et toujours composée des mêmes techniciens. Si exceptionnellement cela n'est pas possible, le remplacement devra être effectué par du personnel ayant un profil équivalent et après accord du Centre.

Pour pouvoir intervenir, notamment au sein du bâtiment principal, le personnel du TITULAIRE devra être habilité « Amiante sous-section 4 » et « ATEX ».

De plus, le personnel du TITULAIRE aura les aptitudes et habilitations en concordance avec les prestations du présent marché (électriques, CACES, etc.). La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par le CENTRE. Le personnel devra respecter le règlement intérieur de l'établissement.

A ce titre, pour chaque intervention nécessitant l'utilisation d'une nacelle, le TITULAIRE devra obligatoirement mettre à disposition un deuxième technicien détenteur d'un CACES, en assistance du technicien opérant avec la nacelle.

En particulier le TITULAIRE s'assure que la qualification de son personnel est suffisante par rapport aux exigences de la Normes NFS 61-933 relative à l'exploitation et à la maintenance des Systèmes de Sécurité Incendie.

Le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le nombre d'heures prévisionnelles, remis par le TITULAIRE avec son offre fait partie des pièces particulières du marché.

Le TITULAIRE mettra en place un registre d'émargement de ses agents sur le site.

Le TITULAIRE ne pourra se prévaloir de quelque motif que ce soit pour se soustraire ou se limiter dans l'exécution des tâches définies dans le présent CCTP.

Tout au long de la durée du marché, le CENTRE se réserve le droit de demander le changement des personnels de l'équipe d'intervention et de l'équipe n'intervenant que pour les travaux.

11.3. Délais d'intervention

Le titulaire s'engage à respecter les modalités précises d'organisation indiquées dans son projet d'organisation remis dans son offre selon les gammes de maintenance précisées à l'Annexe 2.

La mission du TITULAIRE étant de maintenir les installations en bon état de fonctionnement, les dégâts ou les interruptions de service qui peuvent résulter de sa faute sont réparés par lui-même et à ses propres frais dans les délais prescrits par ordre de travail (OT) établis par le CENTRE.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de travail resté sans effet, le CENTRE peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du TITULAIRE par tous les moyens qu'il juge bons

11.3.1. La notion de délai d'intervention :

Il correspond au délai imparti au TITULAIRE pour intervenir sur site, rechercher la cause d'un incident, établir un diagnostic et mettre en œuvre les moyens pour commencer une opération de dépannage ou de réparation ou mettre en œuvre les dispositifs provisoires.

11.3.2. Le délai d'intervention lors des périodes d'astreinte :

Point de départ du délai : Les délais contractuels pour les interventions des agents d'astreinte débutent dès l'heure d'appel du service du CENTRE vers le numéro du PC d'astreinte du TITULAIRE (information enregistrée sur GMAO ou main courante).

Délai : 2 heures.

11.3.3. Le délai d'intervention en présence sur site du TITULAIRE :

Point de départ du délai : Les délais contractuels pour les interventions des agents sur site débutent dès l'heure d'appel au service du Centre (information enregistrée sur GMAO ou main courante). Délais :

- Immédiats pour les équipements considérés comme essentiels ;
- 1h00 pour les équipements non essentiels. Pour les autres bâtiments éloignés du CENTRE, le délai d'intervention sera au plus tard 4 heures.

11.4. Permanence et astreinte

De manière générale, le TITULAIRE assure les permanences et les astreintes nécessaires pour, à tout moment, prévenir et pallier les incidents ou accidents de fonctionnement qui pourraient perturber les résultats attendus ou risqueraient de mettre en péril les installations.

Un cadre d'astreinte de la société du TITULAIRE sera en place 24h/24 et 7 jours sur 7, un numéro de téléphone sera ainsi communiqué au CENTRE en cas de défaillance de l'astreinte classique ou en cas de problème majeur.

11.4.1. Permanence

Les interventions de dépannage font suite à :

- Un appel du CENTRE (GTB) ;
- Un appel du Pôle Technique du Service Sécurité du CENTRE ;
- Un constat lors des rondes de conduite.

Dans tous les cas, l'ensemble de ces informations doit transiter par le poste 4001 qui a en charge l'établissement de l'ordre de travail (OT) correspondant.

11.4.2. Astreinte

En dehors des heures et jours de présence sur le site, le TITULAIRE dépêche du personnel d'astreinte ayant au minimum la connaissance du site et des installations, capable de prendre les mesures conservatoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit incluse dans le périmètre du marché.

Le CENTRE ou son représentant, doit pouvoir joindre à tout moment et quelle que soit l'heure ou le jour, le responsable ou tout autre responsable afin de guider les interventions.

Le TITULAIRE mettra à la disposition du CENTRE un numéro de système d'envoi de message ou un numéro de PC d'astreinte permettant de joindre directement les responsables. (Cadre d'astreinte).

Une astreinte cadre du TITULAIRE sera en place 24h/24 et 7 jours sur 7, un numéro de téléphone sera ainsi communiqué au CENTRE en cas de défaillance de l'astreinte classique ou en cas de problème majeur.

L'astreinte cadre a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du TITULAIRE et de ses co-traitants ou des sous-traitants désignés pour toutes mesures conservatoires à mettre en place.

Les modalités précises d'organisation sont indiquées par le TITULAIRE dans le projet d'organisation qu'il établit lors de la remise de son offre. Néanmoins, le CENTRE demande que l'agent d'astreinte contacté par le service 4001 rappelle ce dernier, ainsi que l'agent d'astreinte du Pôle Technique Sécurité du CENTRE, pour prévenir qu'il a bien pris en compte l'appel et pour indiquer son délai d'intervention.

Les délais contractuels courants pour les interventions des agents d'astreinte, du TITULAIRE, débutent dès l'heure d'appel du service du Centre vers le numéro du PC d'astreinte du TITULAIRE (information enregistrée sur GMAO ou main courante). Les délais d'intervention sont précisés à l'AE valant CCAP.

De la même façon, à la fin de son intervention l'agent d'astreinte devra prévenir le service, ainsi que l'agent d'astreinte du Pôle Technique Sécurité du CENTRE, de la bonne réalisation de son dépannage ou des mesures conservatoires prises dans le cas où le dépannage ne serait pas possible immédiatement.

12. INSTALLATIONS PRISES EN CHARGE

12.1. Prise en charge des installations et des matériels

Le TITULAIRE est réputé connaître et maîtriser les technologies des divers matériels et installations dont il a la charge au titre du présent marché, il ne pourra en tout état de cause prétendre à bénéficier d'aucune formation de la part du CENTRE.

Le TITULAIRE reconnaît avoir pris connaissance sur place, de l'ensemble des installations sur lesquelles il exerce ses prestations et renonce à faire état de difficultés ultérieures provenant des matériels ou de leur installation.

Dès la prise d'effet du marché, le TITULAIRE établira contradictoirement avec le CENTRE ou son conseil, une prise en charge des installations qui donnera lieu à l'établissement d'un procès-verbal.

Le procès-verbal de prise en charge devra comporter la liste des équipements de toutes les installations prises en charge par le TITULAIRE dans laquelle figurera l'état apparent du matériel

12.2. Périmètre contractuel

Préalablement à la remise de son offre, le candidat pourra visiter l'ensemble des installations et effectuer tous les relevés et contrôles qu'il souhaite et juges nécessaires à la remise de son offre.

La liste du matériel à entretenir (annexe 2 « Gamme de maintenance » du présent CCTP) a été défini à partir des relevés réalisés sur site, il n'a donc pas la prétention d'être exhaustif.

Les candidats pourront compléter la liste du matériel de l'annexe 2 du présent document qui représente la composition des installations confiées.

En particulier, ils compléteront ou corrigeront le cas échéant, les quantités, les marques et types des matériels stipulés.

13. PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

13.1. Généralités

Les prestations de maintenance visent à garantir la disponibilité et les performances maximales des installations en termes de confort et de sécurité avec comme objectif permanent d'assurer leur pérennité.

Après intervention du TITULAIRE, les installations devront être en parfait état de fonctionnement ou de disponibilité ; en cas de sollicitation différée, d'un aspect général irréprochable et présenter toutes les garanties de sécurité.

L'annexe 2 « Gamme de maintenance » présente à minima quelques spécificités que le CENTRE définit comme contractuelles au présent marché et complémentaires aux prestations identifiées dans le présent CCTP.

Le responsable du site sera l'interlocuteur des responsables techniques du CENTRE pour l'établissement des échéanciers d'intervention, la mise au point des gammes de visite préventive et le suivi de la maintenance (corrective, dépannage, mesures conservatoires, etc.).

Les prestations de maintenance seront à réaliser par le titulaire suivant les prescriptions des notices techniques des constructeurs.

Le TITULAIRE mettra en place, avec l'assistance des constructeurs, les moyens qu'il jugera nécessaires pour réaliser aussi souvent que possible une maintenance prédictive à partir : des mesures d'intensité, bilans de performance, (liste non exhaustive).

Le TITULAIRE sera tenu d'informer le CENTRE des résultats et conclusions de ces mesures et sera responsable de l'opportunité de déclencher une intervention de maintenance préventive.

Tout manquement engendrant un défaut de fonctionnement entraînera une remise en état aux frais du TITULAIRE.

Toutes les vérifications effectuées par le titulaire sont portées sur la GMAO.

13.2. Description des prestations

D'une manière globale, les installations confiées au Titulaire et les limites de prestations pour la maintenance respectent les règles suivantes :

13.2.1. Sont exclus des prestations

- Le réseau d'alimentation d'eau de ville en amont de la déserte des sites ;
- L'arrivée force (électricité) en amont du poste de transformation ;
- Le primaire des sous stations chauffage, en amont des échangeurs ;
- Les canalisations EP, EV en aval du premier regard situé à l'extérieur des bâtiments.

Malgré l'exclusion technique, le titulaire doit la gestion des fluides et énergie en coordination avec les différents services compétents du maître d'ouvrage.

13.2.2. Sont inclus dans les prestations

D'une manière générale est inclus dans les prestations l'ensemble des équipements techniques ne faisant pas l'objet d'exclusion.

L'annexe 1 définit la part d'emprise du CENTRE pour chaque site.

14. CONDUITE ET VISITES DES INSTALLATIONS

La conduite des installations et les visites de contrôles ont pour but d'assurer la mise en service, la surveillance et l'entretien courant des équipements qui doivent restés en bon état de conservation et de fonctionnement et répondre aux critères d'hygiène, de sécurité, de confort et d'optimisation de l'énergie. Il veille également à l'état de propreté des locaux mis à la disposition du titulaire.

Les visites d'inspection permettent de visualiser et de prendre en compte les alarmes ou défauts de fonctionnement et les anomalies d'aspect des équipements dont le TITULAIRE doit assurer la maintenance au titre du présent marché.

Le TITULAIRE met en place l'organisation qui lui est nécessaire pour assurer le suivi des installations selon une méthodologie soumise dans son offre.

14.1. Conduite des installations

Le TITULAIRE est responsable de l'exploitation et de la maintenance des installations d'une façon permanente 24h/24h et 7j/7j et doit notamment rechercher un fonctionnement optimal des installations.

Le personnel délégué sur site qui assure la conduite et la surveillance des installations doit avoir une compétence technique dans les ensembles définis au présent CCTP. En particulier, il doit pouvoir établir les premiers éléments de diagnostic et faire intervenir des agents qualifiés indispensables.

Il a une parfaite connaissance des locaux et des installations et doit être capable de se rendre à tout moment et dans des délais brefs sur le lieu où une intervention s'avère nécessaire.

Le TITULAIRE doit une astreinte pour répondre à toute demande d'intervention émanant du CENTRE ou de toute autre personne habilitée par celui-ci.

14.2. Visites d'inspection

Le TITULAIRE est chargé de réaliser périodiquement, suivant un programme établi soumis à l'approbation du CENTRE, le contrôle des principales installations concernées par le présent marché, avec tous les équipements associés, du bâtiment principal (Centre Georges POMPIDOU), de ses Abords, de ses Annexes et de l'IRCAM.

Ces contrôles ont pour objet :

- De vérifier l'état de fonctionnement ou de disponibilité des équipements et installations ainsi que leur aspect physique notamment ceux visibles par le public ;
- De s'assurer de la réalité ou de la potentialité d'alarmes ou de défauts ;
- De prendre immédiatement toutes mesures conservatoires en cas d'anomalie et de prévenir au plus tôt les responsables concernés ;
- D'effectuer des relevés de paramètres de fonctionnement caractéristiques.

Ces contrôles sont des opérations qui font l'objet de gammes de maintenance spécifiques gérées par la GMAO.

14.3. Étiquetage et repérage

Le CENTRE porte une attention toute particulière au repérage de ses différentes installations. A ce titre, le TITULAIRE doit le repérage et la tenue, ou la mise en place, d'étiquette de repérage sur l'ensemble des éléments primaires, intermédiaires et terminaux des installations dont il a la charge, ainsi que sur ceux qu'il sera amené à mettre en place tout au long de la durée du marché.

15. PRESTATION DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

Le titulaire devra organiser ses prestations en coordination avec les services du maître d'ouvrage, afin que l'ensemble des prestations à réaliser au titre du présent marché s'intègre, sans générer de perturbations, dans le fonctionnement du bâtiment.

Les objectifs à atteindre pour cette prestation sont :

- La sécurité des œuvres, des usagers et du public ;
- La qualité des prestations en termes de confort pour les usagers et le personnel ;
- La continuité de service ;
- Le maintien de l'état des performances des ouvrages ;
- La maîtrise, et les économies d'énergie ;
- La pérennité du bien ;
- Suivi des garanties des constructeurs et installateurs.

15.1. Généralités

Les prestations de maintenance visent à garantir la disponibilité et les performances maximales des installations dans des conditions de confort et de sécurité afin d'assurer leur pérennité.

Les maintenances dans ce marché recouvrent 3 réalités :

- La maintenance préventive ;
- La maintenance corrective ;
- La maintenance curative.

Après intervention du TITULAIRE, les installations devront être en parfait état de fonctionnement ou de disponibilité en cas de sollicitation différée, elles devront être d'un aspect général irréprochable et présenter toutes les garanties de sécurité.

L'annexe 2 présente à minima les spécificités que le CENTRE définit comme contractuelles au présent marché et complémentaires aux prestations identifiées dans le présent CCTP.

La maintenance est caractérisée par 5 niveaux selon la norme AFNOR FD X 60-000 de 2002 :

<i>Niveau</i>	<i>Description</i>	<i>Personnel d'intervention</i>
1 ^{er} niveau	Réglages simples, contrôles et inspections simples, échange d'éléments consommables/accessoires et opération de nettoyage en toute sécurité sans outillage particulier. L'opérateur s'appuiera sur des standards d'auto-maintenance pour opérer	Exploitant (le CENTRE) sur place
2 ^{ème} niveau	Dépannages par échange standard d'éléments prévus à cet effet, ou d'opérations mineures de maintenance préventive (rondes).	Technicien habilité sur place
3 ^{ème} niveau	Identification et diagnostics de pannes, réparations par échange de composants fonctionnels, réparations mécaniques mineures et toutes opérations courantes de maintenance préventive	Technicien spécialisé sur place ou en local de maintenance
4 ^{ème} niveau	Travaux importants de maintenance préventive ou corrective nécessitant la maîtrise d'une technique particulière	Équipe encadrée par un technicien spécialisé

5 ^{ème} niveau	Travaux de rénovation, de reconstruction ou réparations importantes confiées à un atelier central.	Équipe complète, polyvalente, en atelier central (chez le fabricant)
-------------------------	--	--

15.2. Maintenance préventive

15.2.1. Étendu des prestations

La maintenance préventive est effectuée selon des critères de périodicités prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances de matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales. Elles doivent permettre de déceler les défaillances potentielles et attirer l'attention du CENTRE sur les conséquences qu'elles peuvent entraîner.

Les prestations de maintenance préventive du présent marché comprennent les opérations relevant des niveaux 1, 2, 3 et 4 de la norme AFNOR NF X 60-000 d'avril 2016. Toute la main d'œuvre nécessaire à cette maintenance est comprise dans le forfait. La fourniture des pièces nécessaires inférieures ou égales à 150 € HT (prix fournisseur) est comprise également dans le forfait. Les pièces dont le montant est supérieur à 150 € HT (prix fournisseur) seront facturées hors forfait.

La maintenance préventive est définie à partir de gammes de maintenance associées à des fréquences de réalisation, ainsi qu'à partir d'un programme annuel. Ces éléments sont inclus au mémoire méthodologique établi par le TITULAIRE, lequel mémoire est contractuel.

Si au cours de l'exécution d'une visite, le TITULAIRE constate que des prestations supplémentaires sont à effectuer, il devra en informer le CENTRE et les exécuter afin de garantir le résultat concernant la disponibilité des équipements.

Si au contraire, des opérations prévues lors de la visite se révèlent inutiles, le TITULAIRE devra démontrer au CENTRE qu'elles sont superflues avant de surseoir à leur exécution.

Au cours des visites de maintenance préventive, le TITULAIRE procédera plus particulièrement :

- Aux vérifications prévues par la législation ;
- À une série de tests et vérifications permettant de mettre à jour les anomalies éventuelles ;
- Aux opérations d'entretien et de remplacement de pièces préconisées par le constructeur de l'équipement ;
- Dans la mesure du possible, à la remise en état des éléments dont la visite aura mis à jour un défaut de fonctionnement.

Il sera également chargé de réaliser, 6 nuits par an, des essais sur les systèmes d'intrusion et de sonorisation, uniquement sur le site du Centre POMPIDOU, lesquels sont inclus dans le forfait.

15.2.2. Liste des gammes de maintenance

Elle sera établie par le TITULAIRE à partir de la trame fournie en annexe 2.

Elle décrit les gammes types que le candidat devra compléter de leur périodicité et ce pour l'ensemble des bâtiments, pour l'ensemble des familles techniques et l'ensemble des équipements correspondant aux prestations minimales auxquelles le TITULAIRE s'engage en termes de maintenance préventive.

Le TITULAIRE remet une liste de gamme de maintenance adaptée dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de reconduction du marché.

15.2.3. Échéancier de visite de maintenance préventive

Pour l'exécution des visites de maintenance préventive, le TITULAIRE tiendra à jour un échéancier annuel pour chaque type d'installation (y compris pour les bâtiments annexes).

Les maintenances préventives pourront être annuelles, trimestrielles éventuellement, mensuelle et hebdomadaires.

NOTA : pour le premier semestre il n'y aura pas de gamme de maintenance préventives, uniquement de la conduite concernant le bâtiment principale.

Cet échéancier est réalisé par le TITULAIRE. Dès la remise de l'offre, le candidat aura pris soins de remettre une ébauche de l'échéancier de visite de la première année du marché. L'échéancier figurant dans l'offre sera le plus exhaustive possible. A chaque période de reconduction du marché, il devra être remis au CENTRE dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de reconduction du marché.

Cet échéancier pourra faire l'objet de modifications en collaboration avec les responsables du CENTRE, afin de se conformer aux contraintes propres à l'exploitation générale des espaces accessibles au public.

La fraction mensuelle de l'échéancier, remise à jour par le TITULAIRE, devra être transmise au CENTRE 30 jours avant le début du mois considéré sous peine de non-approbation.

L'exécution des visites, dès lors que l'échéancier aura été accepté par le CENTRE, ne pourra être modifiée par le TITULAIRE sans l'accord du CENTRE.

Les visites devront faire l'objet de comptes-rendus lesquels devront être saisis sur la GMAO.

Le TITULAIRE établit, également, les fiches d'interruption de service et en assure la diffusion.

15.2.4. Temps maximum d'indisponibilité

Les opérations de maintenance ne doivent pas conduire à une indisponibilité de l'installation concernée :

- Supérieure à 4 heures pour les équipements essentiels sans redondance ;
- Supérieure à 8 heures pour les équipements essentiels avec redondance ;
- Supérieure à 2 jours ouvrés les équipements non essentiels.

Les modalités de l'indisponibilité sont définies au sein de l'article 6 du CCAP.

15.2.5. Interventions pendant les heures d'ouverture au public

Tous les équipements en zone public ne devront pas faire l'objet de maintenance préventive pendant les périodes d'ouverture au public.

Le Centre n'est plus ouvert aux publics

Les horaires d'ouverture au public sont :

Du mercredi au lundi : de 11 heures à 22 heures (23h le jeudi) – les horaires de chaque site seront précisés ultérieurement.

Fermé tous les mardis

Fermeture annuelle : tous les 1ers mai

Les zones publiques sont les espaces ouverts au public : Centre POMPIDOU (Atelier BRANCUSI) et salle de spectacle de l'IRCAM.

Tous les équipements essentiels sans redondance ne devront pas faire l'objet de maintenance préventive pendant les périodes d'ouverture au public.

15.2.6. Méthodologie d'élaboration des gammes de maintenance

LE TITULAIRE devra établir un programme d'optimisation des gammes de maintenance.

De plus, il devra faire apparaître les conséquences des opérations de maintenance systématique au niveau de l'exploitation générale du bâtiment qu'entraîneront la réalisation des gammes de maintenance.

Les opérations contenues dans les gammes seront définies par leurs paramètres : équipement, libellé de l'opération, périodicité, durée d'exécution, équipe et spécialité des intervenants.

Toutes les phases d'élaboration des gammes seront soumises à l'approbation du CENTRE. Les réunions de travail seront organisées par le TITULAIRE et feront l'objet d'un compte rendu.

Toutes les recommandations d'entretien figurant sur les notices des constructeurs devront être prises en compte par le TITULAIRE dans le cadre de ses opérations de maintenance, sauf accord dûment approuvé par le CENTRE. Toute omission d'une préconisation du constructeur non approuvée par le CENTRE pourra entraîner la prise en charge financière par le TITULAIRE des frais occasionnés par la dégradation anormale des matériels incriminés, ainsi que des éventuelles conséquences de leur défaillance.

NOTA : les listes des gammes de maintenance (annexe 2) sont à titre indicative et correspondent aux gammes actuelles.

15.2.7. Documents à fournir par le TITULAIRE pour l'exécution de la maintenance préventive

Certaines opérations de maintenance qui nécessiteraient des modes opératoires, des schémas et des plans spécifiques devront figurer dans des fiches, qui devront comporter à titre d'exemple :

- Les valeurs des relevés et mesures à effectuer pour cette opération ;
- Les seuils de tolérance provoquant l'échec au contrôle ;
- La méthodologie à employer pour réaliser les réglages ou les tests (calibre des appareils, schémas de montages, commandes à effectuer, etc.) ;
- Tout autre renseignement utile à l'exécution de l'opération.

Ces fiches seront réunies au sein de recueils par équipement, les fiches comportant des relevés seront complétées des derniers relevés effectués lors de la visite.

Le CENTRE indique au TITULAIRE les opérations de maintenance qui feront l'objet des modes opératoires

Le TITULAIRE devra, également, fournir toutes les fiches réglementaires.

Toute proposition du TITULAIRE susceptible d'améliorer l'exécution de la maintenance préventive sera étudiée avec attention par le CENTRE.

15.2.8. Rapports de visite

Le TITULAIRE établit des comptes-rendus de visites comportant au minimum les renseignements suivants :

- Référence du matériel ;
- Référence gamme de maintenance ;
- Date d'intervention ;
- Temps passé ;
- Nom de l'intervenant ;
- Commentaire reprenant les remarques concernant les opérations effectuées, les observations sur l'état du matériel, les remarques relatives à un outillage nécessaire ou des difficultés imprévues pouvant être utiles à l'intervention suivante.

Ces comptes-rendus seront directement édités par la GMAO et soumis à validation uniquement lorsque les prestations auront été totalement accomplies.

15.3. Maintenance corrective en garantie totale

15.3.1. Principe de la garantie totale

La Garantie totale des installations permet d'assurer et de garantir la qualité et la continuité du service des installations, dans le cadre de l'obligation de résultat.

La Garantie totale est l'obligation pour le Titulaire de réparer ou de remplacer tout matériel déficient, quelle que soit l'origine de cette déficience, par un matériel de même fonction. Elle comprend les prestations et les fournitures nécessaires au maintien des ouvrages en bon état de fonctionnement et le suivi des garanties des matériels.

Les prestations de maintenance corrective du présent marché comprennent les opérations relevant du niveau 1, 2, 3, et 4 de la norme AFNOR précitée. La main d'œuvre nécessaire à cette maintenance est comprise dans le forfait tant

qu'elle ne dépasse pas 24 heures pour une opération donnée (hors délais d'intervention). Si une opération dépasse 24 heures, les heures au-delà seront facturées hors forfait au prix correspondant, indiqué au BPU. La fourniture des pièces nécessaires inférieures ou égales à 150 € HT (prix fournisseur) est comprise également dans le forfait. Les pièces dont le montant est supérieur à 150 € HT (prix fournisseur) seront facturées hors forfait.

15.3.2. Définition

Par cette prestation, le Titulaire s'engage à assumer le maintien en constant et bon état de marche des installations confiées pendant la durée contractuelle. Pour cela il assume le renouvellement de tout matériel défaillant, ainsi que la main d'œuvre, et la sous-traitance nécessaires à l'opération.

Les obligations du Titulaire (renouvellement de matériel), sont indépendantes de l'état du compte des prestations. Il s'engage à disposer à tout moment des fonds nécessaires à l'exécution des travaux de Garantie Totale rendus nécessaires.

15.3.3. Généralités

Le personnel délégué par le TITULAIRE pour exécuter ces opérations, doit posséder la qualification et les moyens nécessaires pour les mener à bien en utilisant les meilleures techniques et éviter, dans la mesure du possible, toute perturbation dans l'exploitation du site. Il travaille en collaboration avec le Pôle Technique du Service Sécurité du CENTRE pour que la surveillance ne soit pas interrompue pendant toute l'intervention.

Les interventions doivent être effectuées, en cas de dysfonctionnement, dans les délais définis et fixés à l'annexe 2.

Dans le cas de carence du TITULAIRE, le CENTRE se réserve le droit de prendre toutes les dispositions nécessaires et d'en faire supporter les frais au TITULAIRE.

Pour les interventions urgentes justifiant une intervention immédiate, le TITULAIRE est responsable de la mise en place des mesures conservatoires.

Les interventions correctives supérieures au niveau 4 (confère la Norme AFNOR précitée) qui s'avèreraient nécessaires, seront considérées et traitées comme des « interventions hors forfait » excepté si elles découlent d'un manque de rigueur ou de qualité de la maintenance préventive ou d'une défaillance due à une faute imputable au TITULAIRE.

15.3.4. Procédures d'intervention

Les demandes d'intervention formulées par le CENTRE proviennent, soit de la cellule GTB (poste 4001), soit du Pôle Technique du Service Sécurité du CENTRE.

La demande est faite par ordre de travaux (OT) auprès du responsable de l'équipe d'intervention pendant les horaires de présence de cette équipe. La demande peut-être aussi faite téléphoniquement par le Pôle Technique du Service Sécurité du CENTRE, mais sera tout de même suivie d'un ordre de travaux (OT.).

En dehors des heures de présence de cette équipe, la demande est faite par téléphone auprès du PC d'astreinte (Centre d'appel téléphonique) du TITULAIRE.

Lors d'une demande auprès de l'équipe d'intervention, il appartient au chef d'équipe de prendre toutes les mesures nécessaires pour réaliser l'intervention de dépannage dans les délais fixés au CCTP. Dès que possible, il informe le CENTRE du diagnostic, des moyens et de la durée de dépannage prévisibles ainsi que des mesures conservatoires mises en place.

Les demandes d'intervention auprès du PC d'astreinte du TITULAIRE concernent toutes les anomalies de fonctionnement urgentes ou graves. Les interventions doivent être effectuées par du personnel compétent dans les délais d'astreinte prévus.

Toutes les interventions correctives urgentes (appel sur ordre de service, constat au cours des prestations) doivent être réalisées par le TITULAIRE quel que soit le jour et quelle que soit l'heure.

Dans tous les cas, le TITULAIRE prend les mesures conservatoires qui s'imposent et informe le responsable maintenance du CENTRE en vue de coordonner avec ce dernier les actions de dépannage à mettre en œuvre.

Chaque intervention de maintenance corrective fait l'objet d'un compte-rendu d'incident à éditer sur la GMAO. A chaque intervention, le TITULAIRE doit informer le CENTRE et lui rendre compte en fin de mission.

15.3.5. Garanties

En cas de défaillance sur un équipement neuf durant la période de garantie, le TITULAIRE doit assurer un diagnostic précis du défaut, procéder aux mesures conservatoires nécessaires et gérer toutes les interventions relatives au désordre, aux réparations définitives et à la réception.

Le TITULAIRE est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations et ouvrages.

En cas de défaillance des équipements, le TITULAIRE doit dresser un état des équipements et ouvrages avant la date d'expiration des garanties et dans des délais suffisants pour pouvoir engager des recours à l'encontre des fournisseurs.

15.4. Maintenance corrective

Ce sont des prestations de maintenance corrective curative. La nature des événements ne nécessite pas une intervention urgente. Les prestations de maintenance correctives découlent en général des constats réalisés lors des visites d'inspection du TITULAIRE ou des prestations de maintenance préventive.

Il s'agit notamment des matériels arrivés en limite de durée de vie et dont il faut assurer le remplacement par des travaux de reconstruction ou de rénovation.

Les prestations de maintenance corrective du présent marché comprennent les opérations relevant du niveau 1 et 4 de la norme AFNOR précitée. La main d'œuvre nécessaire à cette maintenance est comprise dans le forfait tant qu'elle ne dépasse pas 24 heures pour une opération donnée (hors délais d'intervention). Si une opération dépasse 24 heures, les heures au-delà seront facturées hors forfait. La fourniture des pièces nécessaires inférieures ou égales à 150 € HT (prix fournisseur) est comprise également dans le forfait. Les pièces dont le montant est supérieur à 150 € HT (prix fournisseur) seront facturées hors forfait.

NOTA : pour le premier semestre la maintenance corrective pour le bâtiment principale sera réalisée via la part à commande, uniquement de la conduite concernant le bâtiment principale.

15.4.1. Généralités

Le personnel délégué par le TITULAIRE pour exécuter ces opérations, doit posséder la qualification et les moyens nécessaires pour les mener à bien en utilisant les meilleures techniques et éviter dans la mesure du possible toute perturbation dans l'exploitation du site. Il travaille en collaboration avec le Pôle Technique du Service Sécurité du CENTRE pour que la surveillance ne soit pas interrompue pendant toute l'intervention.

Les interventions curatives supérieures au niveau 4 (conformément à la Norme AFNOR précitée) qui s'avèreraient nécessaires, seront considérées et traitées comme des « interventions hors forfait » excepté si elles découlent d'un manque de rigueur ou de qualité de la maintenance préventive ou d'une défaillance due à une faute imputable au TITULAIRE.

15.4.2. Procédure d'intervention

Les demandes d'intervention formulées par le CENTRE émanent exclusivement du Pôle Technique du Service Sécurité du CENTRE.

La demande est faite par ordre de travaux (OT) auprès du responsable de l'équipe d'intervention pendant les horaires de présence de cette équipe.

Les interventions curatives sont planifiées d'un commun accord entre le CENTRE et le chef d'équipe d'intervention, sous réserve de laisser la priorité éventuelle à des interventions de maintenance corrective urgente.

Chaque intervention de maintenance curative fait l'objet d'un compte-rendu à éditer sur GMAO. A chaque intervention, le TITULAIRE doit informer le CENTRE et lui rendre compte en fin de mission.

15.5. Remplacement des matériels

Dans un souci de conserver l'homogénéité du site, les matériaux ou matériels hors service et remplacés par le TITULAIRE doivent être identiques à ceux existants. Si les matériaux ou matériels n'existent plus au catalogue des fournisseurs, le TITULAIRE doit en informer immédiatement le CENTRE et proposer du matériel équivalent (en termes de qualité, de fonctionnalité et d'esthétique).

Il doit remettre au CENTRE tout document (fiche technique, ...) lui permettant de juger de la qualité du produit et de valider celui-ci.

Si nécessaire, le TITULAIRE devra remettre gratuitement un échantillon de présentation au CENTRE.

Si le TITULAIRE met en œuvre des matériaux ou des matériels non validés préalablement par le CENTRE, le CENTRE pourra demander la dépose et le remplacement (par le TITULAIRE ou un autre intervenant) aux frais du TITULAIRE sans que ce dernier puisse prétendre à une indemnité.

16. GESTION ADMINISTRATIVE

16.1. Prestations de GMAO

Le CENTRE dispose d'un système de GMAO multi – technique, dénommé « SAM », développé par la société Site Alpha.

Une licence poste sera mise à la disposition du TITULAIRE.

Le TITULAIRE devra assurer le bon fonctionnement de la GMAO :

- Mise à jour de la liste des équipements (à partir de l'inventaire de début de contrat, puis dès que du matériel est remplacé, ajouté ou retiré, que ce soit par le TITULAIRE ou une quelconque autre société) ;
- Mise à jour des gammes de maintenance ;
- Planification des gammes ;
- Gestion des gammes ;
- Saisie des gammes réalisées (délais d'une journée après exécution de la gamme) ;
- Prise en compte des OT (Ordre de Travaux) correctifs déclenchés par le CENTRE (le TITULAIRE ne déclenche pas d'OT) ;
- Renseignement des OT correctifs pris en compte après exécution (délais de 4 heures après exécution).

Le compte-rendu des OT (correctifs, curatifs et préventifs) sera rempli à la fin de la prestation, sous 24 heures maximum. Le compte rendu d'un OT fait partie intégrante de la prestation.

La gestion globale des gammes de maintenance préventive sera assurée en temps réel à l'aide d'un fichier Excel disponible en permanence sur le réseau informatique du CENTRE.

16.2. Rapports périodiques à remettre au CENTRE

16.2.1. Rapport annuel

Ce rapport est à remettre un mois maximum après la date anniversaire de chaque année.

Il sera transmis au CENTRE via sur support informatique.

Les pièces techniques devant constituer le rapport annuel seront au minimum les suivantes :

- Compte-rendu sur le fonctionnement des installations durant la saison ;
- Analyse de synthèse concernant l'évolution des demandes de dépannage durant la saison ;
- Synthèse des indicateurs de performance qualité ;
- Analyse de synthèse concernant le traitement des remarques des organismes de contrôle réglementaire ;

- Bilan des gammes de maintenance réalisées et non réalisées pendant la saison ;
- Bilan des mouvements de pièces et coût sur l'année ;
- Coût global de la maintenance (pièces et main d'œuvre répartis par secteur) ;
- Liste du matériel à jour ;
- Liste du stock à jour ;
- Propositions éventuelles de modifications ou d'améliorations des installations.

16.2.2. Rapport mensuel

Le rapport du mois (m) est à remettre au CENTRE avant le 15 du mois (m+1).

Il sera transmis au CENTRE via un support informatique.

Les pièces techniques devant constituer le rapport mensuel seront au minimum les suivantes :

- Les échéanciers de maintenance tels qu'exécutés durant le mois de référence, en précisant les dates réelles de fin de visites et la liste des pièces utilisées ;
- Le bilan des gammes de maintenance réalisées et non réalisées pendant le mois et état du rattrapage des gammes non réalisées des mois précédents ;
- La liste des adaptations des gammes à la suite des interventions ;
- La synthèse des travaux consécutifs aux remarques des organismes de contrôle, tels que décrits au chapitre "Assistance aux contrôles" ;
- La synthèse des remarques ou observations concernant les difficultés rencontrées, ainsi que les propositions susceptibles d'améliorer la qualité du service fourni par le TITULAIRE ;
- Une analyse de synthèse concernant les interventions de maintenance corrective (nombre, répétitivité, diagnostics, astreintes, etc.) ;
- Les mouvements de stocks, pièces détachées (volume, coûts, destination du matériel) ;
- Les indicateurs (résultats d'analyses) ;
- Le descriptif journalier des différentes actions entreprises dans le cadre des maintenances préventive et corrective (datées et renseignées) ;
- Les comptes rendus d'anomalies ;
- Le planning de présence des équipes d'intervention sur 3 mois.

Chaque point abordé dans le rapport mensuel sera commenté au regard de son évolution.

16.2.3. Rapport quotidien

Tous les jours avant la fin de sa journée de présence, le responsable devra transmettre par courrier électronique aux membres du Pôle Techniques du Service Sécurité du CENTRE, le rapport des différentes actions marquantes de la journée (dépannage, travaux, pannes constatées, etc.). Pour chacune des actions mentionnées dans ce rapport, le responsable devra détailler :

- Le lieu ;
- Le matériel concerné ;
- Le type d'action (dépannage, remplacement, ronde, etc.) ;
- Tout autres détails importants (absences prévus, dépannage en cours, etc.).

16.3. Documentation technique

Le TITULAIRE tient à jour la liste des plans et dossiers qui lui seront remis.

Le TITULAIRE s'engage à contrôler la conformité de tous ces plans et documents existants au cours de la première année d'exploitation et à informer le CENTRE de tout défaut de conformité constaté, et y remédier au titre de son forfait. La majorité des plans est au format AUTOCAD et devra être mis à jour sur ce même logiciel.

Le TITULAIRE établira pour chaque type d'installation technique :

- Un dossier récapitulatif des notices d'entretien des constructeurs et fournisseurs des matériels dont il a la charge ;
- Un dossier des fiches de modes opératoires spécifiques par machine.

Il devra effectuer la mise à jour des documents et plans en cas de modifications des appareils ou équipements consécutives à ses interventions.

Dès qu'un plan ou dossier technique est mis à jour par le TITULAIRE, celui-ci devra en fournir une copie au CENTRE, sur papier et support informatique (AUTOCAD).

Le TITULAIRE constituera de surcroît, un dossier technique complet comprenant tous les plans et toutes les procédures de dépannage liés aux installations dont il a la charge. Ce dossier, destiné aux agents d'astreinte, sera mis à disposition au PC Sécurité et mis à jour en fonction des évolutions des systèmes.

16.4. Documents – fichiers à tenir à jour

16.4.1. Mise en place de documents à la suite de la prise en charge des installations

Le TITULAIRE devra, dans un délai de 3 mois à compter de la prise en charge des installations, mettre en place les documents suivants :

- Gammes de maintenance adaptées au site ;
- Planification des opérations de maintenance (le planning définitif sera contractuel) ;
- Méthode de détection des pannes ;
- Liste des pièces de rechange ;
- Analyse des contraintes dues au fonctionnement des installations ;
- Mise à jour de la GMAO (gammes, stock, etc...).

Ces documents devront être présentés au CENTRE pour validation avant mise en application par le TITULAIRE.

Une fois ces documents mis en place, ils devront être tenus à jour pendant toute la durée du contrat par le TITULAIRE.

Il devra par ailleurs procéder à une analyse de risque complète des différentes interventions qu'il aura à effectuer. Une fois les différents risques identifiés, il rédigera un document les identifiant et proposant des solutions de prévention. Ce document sera inséré dans le Plan de Prévention.

16.4.2. Livre de bord

Un livre de bord mensuel sera tenu au jour le jour, sous la responsabilité du TITULAIRE. Il sera tenu à la disposition du CENTRE.

Sur celui-ci seront notées les consignes permanentes et exceptionnelles, les opérations de conduite importantes effectuées par le TITULAIRE telles que les modifications apportées à une situation du moment ou susceptible de perturber l'exploitation :

- Panne quelconque ;
- Arrêt volontaire d'une installation ;
- Remise en service ;
- Incident ;
- Constats contradictoires ;

- Heures d'appel des astreintes, etc.

16.5. Rapports à communiquer à la fin du présent marché

Six mois avant la fin du présent marché, le TITULAIRE devra remettre un planning prévisionnel de rendu des documents suivants, à remettre au plus tard le jour de la fin du marché :

- Documents techniques mis à jour ;
- Livre de bord ;
- Gammes de maintenance à jour ;
- Liste des matériels à jour (stocks et matériels en service) ;
- D'une manière générale, l'ensemble des documents et fichiers à tenir à jour.

Le rapport annuel de la dernière année sera remis un mois après la fin du présent marché au CENTRE. Le rapport mensuel du dernier mois sera remis au maximum 10 jours après la fin du marché.

17. GESTION DES STOCKS

La gestion des stocks sera assurée par le TITULAIRE au moyen de la GMAO, les paramètres suivants devront obligatoirement apparaître :

- Liste du stock de matériel (référence, marque, quantité) ;
- Entrées et sorties du matériel ;
- Indication du stock minimal ;
- Fonction de tri par domaine fonctionnel ;
- Statistiques et bilans financiers ;
- Planification, simulation ;
- Consultation par le CENTRE en temps réel ;
- Traçabilité de sortie du matériel.

De plus, le TITULAIRE devra apposer, sur chaque nouveau matériel mis en place, une étiquette précisant la date de réception en stock et la date de mise en service du matériel.

17.1.1. Gestion et tenue des stocks dues au titre des prestations forfaitaires

Le TITULAIRE a, à sa charge, la gestion des stocks de matières consommables et des pièces détachées dues au titre des prestations forfaitaires.

La gestion des stocks doit respecter la différence entre consommables et pièces détachées.

17.1.2. Matières et matériels consommables

Sont considérés comme matériels ou matières consommables ceux dont la consommation est prévisible dans le cadre du programme d'entretien préventif ou correctif courant d'une part et, d'autre part, ceux dont la valeur marchande est faible (fusibles, borniers, etc.) et dont le coût est, de ce fait, inclus forfaitairement dans le montant du marché.

Les fournitures de consommables (exemple : produit de nettoyage) et d'outillage concernant le nettoyage des locaux et des installations techniques sont incluses forfaitairement dans le montant du marché.

17.1.3. Pièces détachées

Sont considérées comme pièces détachées, les matériels qui sont stockés sur site (ou chez le TITULAIRE, sur accord du CENTRE) pour accélérer les interventions du TITULAIRE soit parce que la pièce représente un élément stratégique pour la continuité du fonctionnement de l'installation soit pour faciliter les prestations du TITULAIRE et respecter les délais imposés au marché.

Un stock de pièces détachées sera constitué par le TITULAIRE et opérationnel sur le site dès la date de prise d'effet du marché.

Les stocks sont entreposés sur le site dans le magasin mis à la disposition du TITULAIRE par le CENTRE Ou dans les locaux du Titulaire.

Le TITULAIRE fait son affaire de la constitution du stock et de ses compléments. Celui-ci s'assure en permanence de la présence d'un stock permettant de réaliser les opérations de maintenance sans interruption.

Le TITULAIRE s'engage à reconstituer le stock dans les plus brefs délais après utilisation d'une pièce. Pour chaque stock, il tient à jour les fichiers de manière à pouvoir justifier de son état à une quelconque demande du CENTRE.

Le stock est constitué d'une part des pièces détachées et consommables relatifs au forfait fourniture et d'autre part, d'équipements pouvant être considérés comme essentiels (équipement d'un montant supérieur à 150 € H.T) dont l'approvisionnement est réalisé au coup par coup.

Toute pièce ou consommable d'un montant unitaire inférieur à cent cinquante euros hors taxes (150 € HT) prix public est incluse au forfait.

Une attention particulière sera portée sur la gestion de ce stock. Le TITULAIRE devra dans chaque rapport mensuel établir des courbes de consommations par type de source et justifier des consommations et des écarts au CENTRE.

17.1.4. Gestion et tenue des stocks hors forfait

Le CENTRE a constitué un stock de pièces de rechange de première urgence. La reconstitution du stock s'effectue ponctuellement par bon de commande sur validation et aux frais du CENTRE et après justification de l'utilisation. Le TITULAIRE devra anticiper les commandes pour éviter toute rupture de stock (mise en place de quantité minimum en fonction des besoins et de la réactivité des fournisseurs).

Au premier mois de la date de prise d'effet du marché, le TITULAIRE doit définir en termes de nature, de référence, de quantité et d'usage les différents équipements qui constitueront le stock de maintenance hors forfait.

Ces pièces sont mises en dépôt dans le magasin du TITULAIRE qui doit en assurer la gestion. Elles seront utilisées par le TITULAIRE pour les opérations de maintenance. Ce dernier devra en justifier l'utilisation. Le CENTRE se réserve le droit de demander la remise des pièces remplacées.

Le TITULAIRE est responsable des fournitures et pièces du stock. Il doit reconstituer les stocks manquants au frais du Centre.

Le stock ainsi mis en dépôt demeure la propriété du CENTRE et sera restitué en fin de marché par le TITULAIRE. En cas de manque de matériel appartenant au CENTRE constaté lors d'un contrôle, le TITULAIRE devra en assurer l'approvisionnement dans les huit (8) jours calendaires à partir du constat.

En fin de marché, ou en cours de marché sur demande du CENTRE, le TITULAIRE restitue les fournitures et pièces qui n'auront pas été utilisées.

17.2. Veille technologique réglementaire

Le TITULAIRE doit assurer une veille technologique et réglementaire sur l'ensemble des installations dont il a la responsabilité. Cette veille technologique et réglementaire doit permettre d'analyser l'adéquation entre les installations du site et les normes et réglementation en vigueur et également de mettre en évidence les améliorations possibles ou les modifications obligatoires à prévoir sur les installations du site.

Le TITULAIRE doit dresser un bilan de la veille technologique et de la veille réglementaire applicable au site dans le rapport d'activités annuel transmis au CENTRE.

Les dispositions (moyens, outils) prises par le TITULAIRE pour assurer la veille technologique et réglementaire sont définies dans le mémoire méthodologique établi par le titulaire lors de la remise de son offre.

18. PRESTATIONS À BON DE COMMANDE EN MAINTENANCE CORRECTIVE

18.1. Généralités

Les remplacements d'équipements ou des éléments d'équipements sur les installations objet du Contrat ne sont facturés que pour les fournitures d'un montant unitaire supérieur au seuil défini au présent CCTP, la main-d'œuvre étant incluse dans la partie forfaitaire du Contrat à l'exception des grosses réparations et sauf dispositions contraires dans les articles spécifiques aux corps d'état.

Sont réputées comme grosses réparations, les interventions de 5^{ème} niveau.

Par mesure de standardisation, Le CENTRE peut demander le remplacement d'équipements par des matériels de fonctionnalités similaires mais de marques et/ou de types différents. La liste de ces équipements sera communiquée au fur et à mesure des besoins.

Les travaux d'amélioration ou de grosses réparations seront exécutés sur la base des dispositions du présent CCTP. Le Prestataire doit également se conformer aux prescriptions complémentaires qui lui sont indiquées par Le CENTRE, soit sur la base de Cahiers des Charges spécifiques remis au Prestataire avant transmission de son devis, soit au cours des réunions de coordination.

Le CENTRE peut décider de commander des travaux au Prestataire ou à une autre entreprise, sans avoir à justifier son choix. Lorsque Le CENTRE confie à des tiers des travaux sur des installations ou équipements inclus dans le périmètre du Contrat ou pouvant avoir un impact sur ceux-ci, il s'oblige à en informer le Prestataire. Aucune responsabilité contractuelle du Prestataire ne pourra être recherchée quant aux manquements constatés et avérés sur ces travaux ou consécutifs à ces travaux.

En cas de travaux importants portant sur un ou plusieurs équipements, Le CENTRE procédera à une Consultation à laquelle le Prestataire participera.

A l'issue du choix de l'Entreprise attributaire des travaux objet de cette consultation, et si l'attributaire est une Entreprise différente du Prestataire, l'installation ou le périmètre concerné est exclu du Contrat jusqu'à la réception des travaux.

Le Prestataire est informé de l'(des) équipement(s) concerné(s), par courrier recommandé avec accusé de réception, quinze (15) jours avant la date de démarrage des travaux.

Le Prestataire, dûment convoqué, assiste à un état des lieux avant travaux et à la réception des travaux par Le CENTRE, et fait part immédiatement au CENTRE des réserves éventuelles pouvant affecter l'exécution des Prestations.

Durant cette période d'exclusion de l'installation ou du périmètre, la facturation correspondant à l'(aux) équipement(s) dont il s'agit, est bien évidemment également interrompue, au *pro rata temporis*.

En outre, à la réintégration des équipements concernés dans le Contrat, le prix forfaitaire de maintenance annuel de ces équipements pourra être revu.

18.2. Prestations sur commande hors contrat

En cas de projet de travaux ou de prestations hors contrat ou d'incident nécessitant ce type d'intervention, le Prestataire établit une proposition technique et financière détaillée.

Cette proposition inclut toutes les prestations de dépose des équipements existants, de livraison, de manutention, de bardage sur chantier et d'installation du nouveau matériel, d'évacuation aux décharges publiques du matériel déposé, ainsi que tous travaux annexes éventuels tels que protection des parois dans les locaux traversés lors des manutentions, dépose et repose des plaques de faux plafond, raccordement sur les installations du nouveau matériel, et nettoyage des éléments et zones impactées par les travaux.

Cette liste n'est pas limitative, Le CENTRE, lorsqu'il commande les travaux, n'ayant à prévoir aucune autre intervention sur les divers ouvrages du site concerné. Lorsque les travaux sont terminés, un procès-verbal de réception ou un certificat de fin de travaux est établi. Les documents d'ouvrage exécutés (DOE) doivent être transmis dans le mois qui suit la réception.

Les travaux hors contrat sont décidés par Le CENTRE et font l'objet de bons de commande.

Si les travaux sont nécessités par un défaut d'entretien du Prestataire, celui-ci doit immédiatement et sans délai assurer les travaux de remise en état et aux normes rendus nécessaires, à ses frais, quelle qu'en soit l'importance, sauf cause exonératoire de responsabilité telle que visée au CCAP.

18.2.1. Répercussions des travaux sur le contrat

Le Prestataire est autorisé à présenter un projet d'avenant au Contrat lorsque l'étendue des travaux réalisés est telle qu'elle implique une modification en plus ou en moins des prestations forfaitaires.

Le CENTRE étudie la proposition du Prestataire et peut, soit l'accepter en l'état, soit la modifier s'il estime qu'elle est insuffisante ou excessive, soit la refuser s'il estime qu'elle n'a pas de raison d'être.

La proposition doit, en tout état de cause, être détaillée en nombre d'heures, taux horaire, et définition des prestations prises en compte en justification de la demande. Les Annexes du CCTP sont révisées en conséquence et jointes au projet d'avenant.

18.2.2. Prix et achats des prestations à bon de commande

Ces Prestations à bon de commande sont réglées :

- Sur présentation de facture établie après exécution de prestations conformément à la commande correspondante et conformément au devis présenté ;
- Sur présentation de la liste détaillée des fournitures de pièces de maintenance, d'un montant unitaire supérieur à 150 € HT et figurant sur l'annexe « Bordereau de Prix unitaires de pièces détachées » validés par Le CENTRE, pour Commande de régularisation préalablement à la facturation.

Dans tous les cas, une copie de la commande et un exemplaire de la fiche d'attachement doivent être impérativement joints à la facture.

Pour chaque fourniture de pièce de maintenance ne figurant pas à l'annexe 2 à l'AE « Bordereau de Prix unitaires de pièces détachées » du CCTP, Le Prestataire sollicitera Le CENTRE avec toutes les pièces justificatives, pour un accord écrit.

Le prix des prestations à bon de commande est déterminé selon les modalités ci-après :

Les prestations sur bordereau sont rémunérées en fonction des unités d'œuvre et des prix unitaires des pièces indiqués en annexes. Dans aucun cas il ne sera facturé de frais complémentaires, les prix indiqués sont réputés comprendre l'ensemble des frais inhérents à la prestation considérée.

Les prestations de main d'œuvre correspondant aux opérations de maintenance de niveau 5, sont rémunérées en fonction du temps d'intervention, aux taux horaires unitaires indiqués dans l'annexe au CCTP. La main-d'œuvre associée aux opérations de maintenance de niveaux 1 à 4 est incluse aux prestations forfaitaires. En aucun cas il ne sera facturé de frais de déplacement. Les charges afférentes à ce poste seront intégrées aux taux horaires unitaires.

18.2.3. Présentation des devis

Les devis concernant les prestations à bon de commande devront être détaillés qu'ils soient établis sur demande du CENTRE ou à l'initiative du Prestataire en conformité avec le CCAP.

Le Prestataire devra être en mesure d'adresser les devis par courrier électronique ou les mettre à disposition sur la plateforme collaborative.

Le CENTRE pourra exiger une présentation type et un autre mode de communication des devis. Dans le cas où le prix unitaire des pièces serait supérieur au seuil forfaitaire (150 € HT), le prix d'achat CENTRE sera égal au prix unitaire de la pièce (avant application du coefficient K).

Ce coefficient K tiendra compte des frais d'approche ou de transport.

Le prix affiché au CENTRE sera prix fournisseur sur lequel viendra s'appliquer le coefficient K, matériel livré sur le site de XXX.

PRIX CENTRE = PRIX FOURNISSEUR * k (application du coefficient).

***conformément au BPU aucun MO ne sera appliquée pour les niveaux 1 à 4.**

18.2.4. Délais de production des devis et estimations

Le prestataire fournira sous un délai de 48h les devis et estimations en rapport aux demandes du CENTRE.

Ces délais s'entendent à compter de la demande du CENTRE.

Il ne pourra être dérogé à la règle ci-dessus qu'avec l'accord préalable du CENTRE.

En outre, pour les sujets qualifiés de » stratégiques « ou "urgents" par Le CENTRE, le Prestataire devra être en mesure de communiquer une estimation des travaux dans un délai de 4 heures ouvrées.

Ces délais s'entendent à compter de la demande d'un utilisateur ou du CENTRE. Il ne pourra être dérogé à la règle ci-dessus qu'avec l'accord préalable du CENTRE.

18.3. INTERVENTIONS À BON DE COMMANDE

Pour donner suite à réception d'un bon de commande, le Prestataire s'assure de pouvoir convoquer et avoir confirmation de la présence des personnes et sociétés (mainteneurs etc.) nécessaires à son intervention dans les meilleurs délais. Il s'assure par ailleurs d'être capable d'avoir les accès nécessaires (immeubles, installations...) au bon déroulement de la prestation.

Toute demande qualifiée urgente par le CENTRE sera traitée de manière immédiate et avec une intervention dans les délais fixés au présent CCTP.

Réception et traitement des demandes et plus particulièrement, le rôle du Prestataire se décomposera de la manière suivante :

- Prise en compte de la demande ;
- Qualification de la demande ;
- Mise en œuvre des solutions (en fonction des termes de l'accord-cadre) ;
- Information aux demandeurs ;
- Réalisation des actions nécessaires (devis à bon de commande etc.).

Le Prestataire devra être en mesure d'assurer une parfaite traçabilité des demandes et des actions entreprises (y compris les urgences a posteriori).

Par ailleurs, le CENTRE pourra demander au Prestataire de procéder à des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des actions correctives réalisées. Ces enquêtes se feront sur la base d'un questionnaire proposé par le Prestataire ou élaboré en commun, par le CENTRE et le Prestataire.

19. PRESTATIONS DE CONTROLE ET ESSAIS

19.1. Contrôles réglementaires

Les installations des domaines techniques et de sécurité (électricité, système de sécurité incendie et protection-incendie) sont contrôlées chaque année par des organismes de contrôle agréés qui procèdent aux opérations réglementaires obligatoires pour les établissements recevant du public et les immeubles grandes hauteurs. Ces contrôles sont à la charge du CENTRE.

Le TITULAIRE doit l'assistance à ces organismes de contrôle et effectuer toutes les préparations et les manœuvres nécessaires au bon déroulement de ces contrôles. Il effectue immédiatement toutes les prestations nécessaires à la

levée sur le champ des réserves émises par le Contrôleur. Le CENTRE prévient le TITULAIRE des dates de visite de ces contrôles.

Le TITULAIRE organise la planification de l'entretien préventif de façon à mettre, dans le cadre du présent marché, le personnel nécessaire à l'accompagnement des organismes de contrôle et notamment pour préparer le matériel pour qu'il puisse être visité.

Il est également tenu de signaler au CENTRE, les contrôles et mises en conformité qui lui semblent nécessaires en complément de ceux existants.

Par ailleurs, les remarques relatives aux installations dont la responsabilité incombe au TITULAIRE et pour lesquelles les travaux ne pourront être exécutés au moment du contrôle, feront l'objet d'un compte rendu rédigé par l'organisme de contrôle. Ces comptes-rendus seront remis au TITULAIRE pour action.

Le TITULAIRE tiendra à jour un dossier des remarques des organismes de contrôle en les ordonnant de manière à distinguer par entité technique et par degré d'urgence :

- Les travaux effectués ;
- Les travaux non effectués.

Ce dossier sera tenu à la disposition du CENTRE. Le TITULAIRE intégrera une synthèse de ce dossier dans son rapport mensuel d'exploitation/maintenance en indiquant, par degré d'urgence, la date de remise des remarques, le nombre de remarques reçues, le nombre de remarques exécutées avec le délai d'exécution, et le nombre de remarques non exécutées.

Le TITULAIRE a pour obligation de lever l'intégralité des réserves émises par les bureaux de contrôle concernant les installations du présent marché et ceci dans l'année en cours. Ces prestations rentrent dans le cadre de la maintenance corrective. En cas de non-exécution des prestations, les levées des réserves pourront être effectuées par une autre entreprise aux frais du TITULAIRE.

19.2. Contrôles du CENTRE

Le CENTRE ou le prestataire intellectuel choisi par le CENTRE peut à tout moment s'assurer que le marché est exécuté avec diligence par le TITULAIRE.

En conséquence, il s'engage à prêter son concours pour qu'il accomplisse sa mission de contrôle en fournissant tous les documents nécessaires au prestataire intellectuel.

Le TITULAIRE s'engage également à fournir en cas d'AMO, au prestataire intellectuel toute l'aide matérielle nécessaire pour l'exercice de son contrôle et à se prêter à tous contrôles et visites demandées par le prestataire intellectuel.

Étant responsable de la bonne marche et de la continuité du fonctionnement des installations, le TITULAIRE s'engage à signaler au CENTRE ou à son représentant chargé du suivi de gestion, les incidents prévisibles dès qu'il pourra les déceler, en indiquant les répercussions que pourraient entraîner selon lui ces incidents.

De même, il s'engage à lui faire connaître les améliorations qui lui paraîtraient souhaitables pour assurer une meilleure marche ou un meilleur rendement des installations.

D'une façon générale, il s'engage à orienter tous ses efforts dans le sens d'une transparence du marché et de son caractère évolutif.

19.3. Essais réglementaires

Le TITULAIRE devra être présent pendant tous les essais réglementaires du CENTRE, notamment les essais de toutes les ZS du Centre (environ deux heures le mardi et jeudi matin (jour non contractuel) sur 10 mois, plus 32 nuits). Ces essais commencent à 08h00.

20. REMISE DES INSTALLATIONS ET MATÉRIELS EN FIN DE MARCHÉ

A l'expiration du marché, le TITULAIRE remettra à la disposition du CENTRE, toutes les installations confiées dans un parfait état de fonctionnement, y compris le stock de pièces détachées.

Il sera alors établi un procès-verbal de remise des installations. Ce document mentionnera l'état apparent du matériel et les relevés spécifiques de performance.

Le CENTRE pourra faire visiter toutes ces installations par un organisme spécialisé ou un expert de son choix.

Le TITULAIRE sera tenu d'exécuter ou de faire exécuter à ses frais, tous les travaux nécessaires afin de retrouver les caractéristiques et performances mentionnées dans le procès-verbal de prise en charge éventuellement remis à jour à la suite des travaux de remise en état.

La liste des équipements à jour devra être remplie en GMAO, ainsi que la liste des gammes à jour. Tous les comptes-rendus des Ordres de Travaux (OT) devront être obligatoirement rédigés à l'issue des interventions.

21. PRESTATIONS HORS FORFAIT

Sont considérées comme des prestations de maintenance figurant hors forfait, toutes les prestations non comprises dans le forfait.

Il s'agit des prestations suivantes :

- La main d'œuvre nécessaire à la maintenance corrective de niveau 1, 2, 3 et 4 non comprise dans le forfait car le temps de réalisation dépasse 24h pour une opération. Dans ce cas, au-delà, les prix seront facturés sur la base des prix du BPU ;
- La maintenance préventive et corrective des opérations relevant du niveau 5 de la norme AFNOR applicable dans le domaine du présent marché ;
- La réalisation de travaux.

Sont également considérées hors forfait les pièces supérieures à 150 € HT (prix fournisseur) nécessaires aux prestations de maintenance.

En dehors des cas exceptionnels d'urgence, les interventions hors forfait doivent faire l'objet d'un devis préalable reprenant :

- Les détails des prestations effectuées ;
- Les prix unitaires des matériels mis en place suivant le BPU du présent marché ;
- Les heures de main d'œuvre ;
- Le prix unitaire de main-d'œuvre suivant les prix indiqués au BPU et la révision économique ;
- Les prestations sous-traitées et les montants correspondants ;
- Les délais et les éventuelles modalités particulières d'exécution.

Le délai de remise des devis est fixé à 7 jours ouvrés après la demande.

Les délais de réalisation des travaux figureront dans le bon de commande.

A la réception des travaux, le TITULAIRE remettra au CENTRE les documents relatifs à la réception des travaux.

Le CENTRE notifie au TITULAIRE un bon de commande, rédigé sur la base du ou des devis concernés. La prestation est réalisée par le TITULAIRE conformément aux stipulations du bon de commande.

Tout équipement non inscrit dans le BPU devra faire l'objet d'un prix nouveau avec justification du prix public du fournisseur et de la remise effectuée.

Il est précisé que le TITULAIRE n'a aucune exclusivité concernant les prestations à réaliser sur les installations dont il assure la maintenance.

22. QUALITE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT

22.1. Plan d'assurance qualité ou manuel qualité

Le Plan d'Assurance Qualité général du Prestataire sera appliqué au présent accord-cadre, il sera transmis dans le dossier remise de l'offre.

A ce titre, ce document comportera notamment :

- Des procédures internes au Prestataire et concernant l'ensemble des prestations ;
- Des projets de procédures complémentaires visant à rationaliser et à optimiser les relations CENTRE/Prestataire ;
- Des procédures de traitement des dysfonctionnements, réclamations, désordres, etc. ;
- Des procédures d'autocontrôle qualité.

22.2. Plan d'assurance qualité SITE

La maîtrise des processus est en effet un élément clé pour garantir que les missions sont réalisées en conformité avec les attentes de l'accord-cadre et en respectant les meilleures pratiques de l'art.

Le prestataire rédige et met en œuvre un Plan Assurance Qualité Site (PAQS) pour obtenir les résultats attendus contractuellement sur les sites.

Le prestataire veillera auprès des prestataires que les Plans d'Assurance Qualité Site sont disponibles et à jour tout au long de leur accord-cadre.

22.3. Contrôle des prestations

22.3.1. Référentiel qualité

La mise en place d'un référentiel de la qualité fait partie intégrante de l'accord-cadre, à ce titre le prestataire en collaboration avec Le CENTRE, pendant la phase de prise en charge du marché, mettra en place une série de critères objectifs de la mesure de la qualité. Ces 13 critères seront évalués tous les 3 mois.

Les principaux critères qualité sont :

- Ponctualité ;
- Présentation générale (tenue, etc.) ;
- Connaissance du site ;
- Connaissance des installations ;
- Connaissance des dispositifs de comptage et sous-comptage d'énergies et fluides ;
- Connaissance des consignes ;
- Accueil téléphonique ;
- Accueil physique ;
- Réactivité ;
- Gestion des priorités ;
- Capacité à rendre compte ;
- Utilisation de la GMAO ;
- Utilisation de la GTB.

22.3.2. Niveau de service et indicateur de performance SLA & KPI

La qualité sera mesurée à partir d'un ensemble d'indicateurs.

On distinguera les indicateurs généraux, qui permettent de contrôler la qualité globale, et les indicateurs particuliers, qui permettent de détecter des anomalies ponctuelles et/ou de mesurer la qualité par corps d'état ou domaine.

Les indicateurs peuvent être organisationnels, techniques, administratifs ou financiers.

Pour certains indicateurs, des seuils planchers seront déterminés et des pénalités seront appliquées en cas de performances inférieures à ces seuils.

D'autres indicateurs permettront d'affiner le pilotage du site et ne seront liés à aucune pénalité.

Le CENTRE pourra demander l'ajout, la modification ou la suppression d'indicateurs à tout moment, pour autant que ces derniers ne soient pas liés à des pénalités.

Le Prestataire doit être capable de détailler par poste et par intervention les valeurs des différents indicateurs.

Les indicateurs doivent toujours présenter un historique de 13 mois (sauf 1ère année). Une courbe glissante 13 mois est également produite par indicateur.

Les indicateurs doivent toujours être présentés avec les éléments suivants :

- L'ensemble des données détaillées ;
- Les données de synthèse (valeur du mois par indicateur avec historique de 13 mois) ;
- Les représentations graphiques avec également une courbe glissante sur 13 mois.

Les modes de présentation et de représentation des indicateurs seront proposés par le Prestataire au CENTRE pour validation. Le CENTRE peut imposer des modes de présentation et de représentation.

22.3.3. Visites de contrôle

Une visite de contrôle mensuelle a lieu contradictoirement entre Le CENTRE et le responsable du Prestataire. A défaut de présence du CENTRE, le responsable du Prestataire réalise, seul et au jour annoncé, ladite visite et devra en rendre compte au Responsable ultérieurement.

Le CENTRE peut désigner tout organisme pour le représenter dans l'exercice du contrôle et du suivi des prestations faisant l'objet du présent Accord-cadre.

Le Prestataire rédige, sous trois (3) jours, un compte-rendu de visite qu'il soumet au CENTRE pour validation. Le compte-rendu est joint au rapport mensuel d'activités du mois concerné.

Les contrôles sont réalisés à la prise de service du personnel ou au cours des vacances par le responsable de l'accord-cadre du Prestataire et par Le CENTRE.

Les tableaux de suivi et de traitement des données des contrôles qualité sont transmis au CENTRE par le Prestataire.

Le CENTRE peut également exercer des contrôles inopinés et convoquer le représentant du Prestataire sous quatre (4) heures en cas d'anomalies constatées.

22.3.4. Principe d'organisation

Pour permettre des contrôles objectifs, une fiche d'appréciation est établie par le prestataire.

Cette fiche d'appréciation permet de noter chacune des prestations à réaliser.

22.3.5. Système de contrôle et autocontrôle

Au préalable Le Prestataire proposera dans son offre un système de contrôle qualité, à savoir

- Une procédure de contrôle ;
- Un ensemble de fiches de contrôle ;
- Un système statistique.

Le système de contrôle qualité proposé devra pouvoir évoluer à la demande du CENTRE.

Les résultats des contrôles qualités seront transmis au CENTRE dans le cadre des rapports périodiques d'activité.

Au-delà des procédures COFRAC, le prestataire rend compte des pénalités qui lui sont applicables au titre du contrat. Les parties décident ensuite de l'application ou non...

23. DEVELOPPEMENT DURABLE

Il est rappelé que le Prestataire assurera l'accompagnement du CENTRE dans le cadre des démarches de certifications conduites par un pilote technique.

Il est donc impératif que le prestataire s'inscrive dans une démarche de Développement Durable, d'optimisation énergétique et que les engagements pris par Le Responsable du CENTRE dans ce domaine soient respectés. Le prestataire aura une mission de conseil auprès du CENTRE.

Il pourra détailler dans son offre un projet structuré en vue d'accompagner Le CENTRE sur les enjeux de performances énergétiques et de développement durable.

Le prestataire présente en début de l'accord-cadre les principes fondamentaux qu'il souhaite mettre en œuvre pour affirmer son engagement durable. Il décline ses engagements comme suit :

- Ses engagements en termes de Management Environnemental ;
- L'impact de son activité sur l'environnement ;
- Le confort et une meilleure santé au travail de son personnel ;
- Son positionnement d'acteur impliqué par sa responsabilité sociale notamment sur les enjeux liés aux luttes contre les discriminations et l'accès au travail des minorités.

Le prestataire devra s'assurer que les prestataires participent à ces engagements et devra justifier dans son activité d'achat de prestations le recours à des partenaires impliqués.

23.1. Démarche « HQE »

Obtenir éventuellement à terme la certification HQE Exploitation, par le développement d'actions concrètes sur les 14 cibles selon leur classement (base, performant, très performant),

Enjeux environnementaux :

Les enjeux portent notamment sur les points suivants :

a) Préserver la ressource naturelle en eau :

- Limiter la pollution de l'eau.
- Limiter la consommation d'eau.
- Limiter la consommation d'énergie.

b) Préserver la santé :

- Limiter l'utilisation de produits nocifs, toxiques, irritants ou allergènes (voire cancérogènes), par contact ou inhalation ; ce risque peut aussi bien toucher le personnel du Prestataire que les occupants présents dans les locaux.
- Utiliser du matériel optimisant l'hygiène.

c) Assurer la sécurité :

Le personnel du Prestataire utilise des produits et du matériel (notamment électrique ou de mécanisation des opérations) susceptibles de provoquer des accidents ; par ailleurs, quand le Prestataire intervient alors que les occupants sont présents sur site, il doit veiller à ne pas provoquer d'accident ou de nuisances pour ces derniers.

- Limiter la consommation de ressources rares et la pollution dues aux emballages et aux sacs poubelle ; optimiser leur gestion afin de :
- Limiter la production de déchets.
- Limiter les impacts environnementaux liés à la production des emballages et des sacs poubelles (consommation de matières premières, d'énergie...).
- Participer à la mise en œuvre du tri, à la valorisation et à la mesure de la production de déchets du site.

d) Enjeux sociaux :

- Développer les compétences du personnel.
- Favoriser éventuellement le travail de personnes connaissant des grandes difficultés pour trouver un emploi (insertion).

23.2. Environnement et HQE :

Le marché s'inscrit dans l'exercice global des prestations toutes spécialités et prestations confondues, dans la volonté du Client de respect des exigences « Haute Qualité Environnementale » dans une perspective de développement durable. Le Prestataire s'engage ainsi à la mise en œuvre, dans le cadre de l'exécution de sa mission, d'une démarche visant à envisager ses actions sous l'angle complémentaire de la préservation de l'environnement.

La démarche environnementale intégrera des procédures d'action, de prévention et de contrôle relatives aux cibles suivantes (parmi les quatorze cibles définies pour le management environnemental), dans le cadre des activités du prestataires en relation avec le périmètre du marché :

23.2.1. Gestion des énergies

Dans le cadre de la conduite et de la maintenance des installations précédemment définies, le prestataire propose et met en œuvre l'ensemble des actions nécessaires permettant d'optimiser la consommation des énergies et des fluides liés au fonctionnement :

- Des équipements et installations dont il a la charge ;
- Mais aussi des prises de courants et des points de puisages situés dans l'ensemble des locaux (locaux techniques, services, parties communes, etc.).

A ce titre, en complément des opérations d'entretien et de réglage effectuées sur les matériels, le prestataire s'engage à accompagner Le CENTRE, pour prendre toutes les mesures nécessaires permettant d'atteindre les objectifs de consommation en énergies et fluides du site, et notamment à :

- Effectuer les relevés des compteurs autant de fois que nécessaire ;
- Analyser la répartition des consommations en fonction des compteurs divisionnaires à disposition, et évaluer les consommations sous forme de tableau et de graphique ;
- Analyser les puissances atteintes afin de proposer des optimisations de puissances souscrites,
- Utiliser au mieux les outils de suivi des consommations existants (sur la GTB notamment) et participer activement à leur amélioration, en proposant notamment au CENTRE des compléments de comptages et sous-comptages ;
- Définir les moyens techniques à mettre en œuvre afin de corriger les éventuelles dérives, et chiffrer des coûts correspondants ;
- Dans le cadre des objectifs fixés et au-delà, mener toutes actions propres à améliorer les performances énergétiques des installations dont il a la charge, par l'adaptation permanente des conditions de fonctionnement des équipements, à l'utilisation des bâtiments et aux conditions atmosphériques ;
- Réagir immédiatement auprès du CENTRE en cas de situation particulière ou de comportement des occupants conduisant à des consommations énergétiques anormales, (préciser les critères d'une consommation anormale -non pris en compte) ;
- Mettre en place les documents de suivi de la gestion des énergies et des fluides, les tenir à jour et les faire évoluer en fonction des besoins. Ces documents comprendront des tableaux et des graphes comparatifs, année par année, bâtiment par bâtiment, considérant les objectifs fixés, et obligatoirement commentés. Ils seront inclus aux rapports mensuels, trimestriels et annuels d'activités ;
- Assister Le CENTRE dans le suivi des dépenses d'énergies et de fluides, en contrôlant, sur les factures des fournisseurs, la concordance entre les relevés de consommation effectués par ses soins et ceux des fournisseurs d'énergies et de fluides, en intégrant ensuite l'aspect financier (évolution du coût des énergies et fluides) dans les documents de suivi qu'il établit, et en attirant l'attention du CENTRE, en cas d'évolution non conforme aux objectifs fixés (effet prix X effet quantité) ;

- Proposer au CENTRE, par l'analyse de l'évolution des consommations et des puissances atteintes, une simulation d'optimisation de l'accord-cadre de fourniture. Et formuler des recommandations précisant les éventuelles opportunités de négociations, d'avenants ou de modifications contractuelles avec les fournisseurs.

L'ensemble de ce dispositif est mené dans le cadre de la haute qualité environnementale des prestations désirée par Le CENTRE. Il pourra donc être complété, au cours du présent contrat, en considération de démarches environnementales et notamment des « cibles », au sens de la démarche « HQE Exploitation », que Le CENTRE se sera fixé pour objectifs, et des particularités des bâtiments.

Le CENTRE conserve la maîtrise des recommandations du Prestataire. Il doit confirmer son accord sur l'application d'une éventuelle recommandation. En cas d'accord, il autorise le Prestataire à vérifier la bonne réalisation des préconisations.

Pendant la phase de prise en charge, avec comme base l'historique des consommations des 4 dernières années, le Prestataire doit donc proposer et réaliser les actions nécessaires à la mise en place d'une gestion des énergies et des fluides performants et répondant autant que possible aux attentes décrites dans le présent contrat. Il doit mener ces actions et proposer au CENTRE, à la fin de cette phase, des objectifs de consommation pertinents pour la première année.

23.2.2. Maîtrise des consommations

Les objectifs de consommation portent sur les consommations d'énergies et de fluides relevées sur les compteurs et sous-compteurs alimentant les installations prises en charge par le prestataire, mais aussi les prises de courants et points de puisages situés dans l'ensemble des locaux.

Les objectifs de consommation sont fixés de manière concertée entre le Prestataire et le représentant du CENTRE.
Les consommations d'électricité, d'énergies et d'eau de ville :

Les valeurs de ces objectifs sont définies chaque année d'un commun accord entre Le CENTRE et le Prestataire, à l'issue de la phase de prise en charge puis en fin d'année pour l'année suivante, sur la base de propositions faites par le Prestataire.

L'atteinte des objectifs étant partiellement conditionnée à des paramètres (climatiques par exemple) indépendants de l'action du Prestataire et non connus en début d'année, il sera prévu d'ajuster ces objectifs, en plus comme en moins, en considération de tels paramètres variables.

Pour l'établissement de ces objectifs, le Prestataire transmet, au plus tard le 1er décembre, des propositions d'objectifs de consommations pour l'année à venir, objectifs dont le niveau de détails a été préalablement fixé par Le CENTRE.

Pour établir ces propositions, le Prestataire :

- Tient compte des conclusions du suivi des consommations des années précédentes ;
- Tient compte des modifications d'installation réalisées l'année précédente, notamment celles visant à économiser les énergies ;
- Prend en compte les événements connus en début d'année et pouvant avoir un impact sur les usages en cours d'année (inoccupation de locaux, travaux, etc.) ;
- Utilise les paramètres lui semblant pertinents s'il estime que ces paramètres peuvent influencer sur les consommations.

Une fois les objectifs annuels fixés et à la suite de la validation par Le CENTRE, le Prestataire définit les objectifs de consommation mensuelle.

En complément, pour l'électricité, il est imposé au Prestataire d'intervenir auprès du CENTRE en cas d'atteinte des seuils des puissances souscrites et en cas de consommation excessive de puissance réactive.

23.3. Engagements pour le développement durable

Le Titulaire sera tenu d'appliquer les principes d'engagements définis ci-après :

- **Utilisation de ressources responsables** : énergies renouvelables, matériaux recyclés ou réemployés, limitation des distances d'approvisionnement ;
- **Connaissance de l'impact des activités** : collecte des FDES, vérification des étiquettes COV, identification des émissions Carbone des produits et services fournis ;
- **Chantiers écoresponsables** : mesure et limite des consommations d'énergie et d'eau liées à chaque intervention ;
- **Gestion des déchets** : identification avant chaque intervention des déchets, mise en place d'un tri des déchets, en priorisant le réemploi et le recyclage (loi du 2020-105 du 10 février 2020).

Sur l'ensemble de ces thèmes, dorénavant, le Titulaire établira un bilan annuel de ses actions qui permettra de chercher ensemble des voies d'amélioration sur les impacts environnementaux et de mieux identifier et valoriser une démarche commune de développement durable.

23.4. Engagements pour le plan de progrès et plan de décarbonation

23.4.1. Plan de décarbonation

Afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre, dioxyde de carbone (CO₂) et méthane (CH₄) pour arriver à une neutralité carbone en 2050 conformément à la loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 et à assurer la transition écologique, le pouvoir adjudicateur est très engagé dans la réduction du bilan carbone et en a fait un objectif prioritaire de ses enjeux environnementaux. L'objectif de 55% à horizon 2030 doit être intégré dans les enjeux du Titulaire pour l'ensemble de son activité.

En conséquence, chaque année, et toutes les fois qu'il le lui sera demandé, le Titulaire sera tenu de fournir son plan de décarbonation et les mesures qu'il aura prise pour parvenir à une réduction du bilan carbone.

L'objectif du plan de décarbonation :

- Optimiser l'efficacité énergétique ;
- Développer la sobriété énergétique ;
- Développer les énergies renouvelables ;
- Réduire la consommation d'énergie ;
- Assurer la continuité de service vertueuse.

23.4.2. Plan de progrès

Chaque année, le partage des bilans d'évaluations sera l'occasion de travailler sur des plans de progrès autour de quatre axes de cette charte que sont :

- La satisfaction des locataires ;
- La transition numérique ;
- Le développement durable
- La mesure du bilan carbone et son évolution annuelle.

Une décision commune de mise en œuvre de leviers d'amélioration et des objectifs qui pourront être fixés sera établie.

24. PLAN DE REVERSIBILITE ET RESTITUTION DES DONNEES

A l'issue du marché, ou en cas de résiliation anticipée, le titulaire s'engage à transmettre l'ensemble des connaissances et documentation associée, liées aux prestations objet du marché et à tout mettre en œuvre afin de permettre au Responsable du CENTRE de reprendre ou de faire reprendre, le cas échéant, dans les meilleures conditions, les prestations objet du présent marché.

Le titulaire fournira au Responsable du CENTRE dans les trois mois suivant la passation du marché, un plan de réversibilité qui doit permettre au CENTRE d'avoir une vision complète sur la mise en œuvre de cette procédure.

Le Plan de Réversibilité sera élaboré conjointement par les parties, puis mis à jour et validé pendant la prestation. Ce Plan de Réversibilité contient au minimum un échéancier des tâches liées à la réversibilité incombant à chacune des parties, cela concerne les informations liées à l'exploitation du site et de la G.M.A.O., aux bases de données, aux D.O.E., au D.I.U.O., aux plans sous format Dwg, aux listes d'équipements, aux différentes procédures d'intervention, au cahier de consignes, aux différentes gammes de maintenance corrigées et aménagées du site, à l'éventuel accompagnement des équipes, etc.

D'une manière générale cela concerne la fourniture de :

- Tous les documents demandés à l'article « ORGANISATION GENERALE » du présent CCTP ;
- GMAO et documents ou matériels associés à jour ;
- Éléments, fichiers, programmes ou documentation (papier et informatiques) nécessaires à la reprise par un autre prestataire ;
- Prestations appropriées au transfert des connaissances.

Le Prestataire doit accepter pendant les trois derniers mois de son Contrat la présence éventuelle du nouveau Prestataire sans rémunération complémentaire et sans modification de ses obligations contractuelles. Pour mémoire et rappel : La garantie de résultat s'applique à l'ensemble des Prestations forfaitaires réalisées par le Prestataire au cours du Contrat et sur l'état des ouvrages et des installations en fin de Contrat.

A ce titre, le Prestataire garantit au CENTRE, selon des modalités définies au présent contrats que les ouvrages et les installations dont il assure la conduite, la maintenance et l'entretien, dans le cadre des Prestations forfaitaires, seront en fin de Contrat en parfait état et opérationnels.

Le prestataire restitue au CENTRE l'ensemble de ses données sur un support numérique, en fin de contrat.

Autres types de restitution : En fonction des demandes du CENTRE, d'autres restitutions pourront être envisagées. Celles-ci feront l'objet d'une étude technique et feront l'objet d'un devis qui sera soumis à accord préalable du CENTRE.

Par ailleurs l'ensemble des rapports périodiques seront stockés et archivés sur une durée minimale de 5 ans.

25. APPROBATION DU TITULAIRE

Le présent marché est accepté par le Titulaire.

A.....

Le Titulaire (cachet et signature)

Le.....