



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

## N° DE MARCHÉ

2	0	2	6	-	0	1	7	-	2
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**OBJET :** PRESTATIONS DE SERVICE DE CONTRÔLE, D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE, CORRECTIVE ET CURATIVE DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES DE COURANTS FORTS AINSI QUE LA RÉALISATION DE PETITS TRAVAUX D'ÉLECTRICITÉ ANNEXES DU BÂTIMENT (LOT 1) ET DES INSTALLATIONS DE SÛRETÉ DE COURANTS FAIBLES (LOT 2 : ENTRETIEN, MAINTENANCE, DÉPANNAGE ET NOUVELLES INSTALLATIONS), POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU PALAIS DE LA PORTE DORÉE

**LOT N° 2 : INSTALLATIONS DE SÛRETÉ DE COURANT FAIBLE (CFA)**

**TITULAIRE :**

Le présent CCTP est composé de quatorze (14) pages hors annexes.

## **SOMMAIRE**

**ARTICLE 1 : OBJET ET PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ**

**ARTICLE 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

**ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS À RÉALISER PAR LE TITULAIRE**

**ARTICLE 4 : PILOTAGE DU MARCHÉ**

**ARTICLE 5 : OBLIGATION RELATIVES À LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE)**

**ANNEXES :**

- Annexe 1 : Cahier de plans du bâtiment
- Annexe 2 : Inventaire technique des installations de courant faible
- Annexe 3 : Gammes de maintenance
- Annexe 4 : Terminologie des opérations de maintenance
- Annexe 5 : Description des installations sûreté

## **ARTICLE 1 : OBJET ET PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ**

### **1.1 – Objet du marché**

Le présent marché a pour objet de confier au titulaire la réalisation des prestations de service de contrôle, d'exploitation et de maintenance préventive, corrective et curative des installations de sûreté de courant faible (lot 2) pour répondre aux besoins de l'Établissement public du Palais de la Porte Dorée (ci-après désigné « l'Établissement »).

De manière générale, les conditions à garantir sont les conditions de fonctionnement, d'utilisation et d'exploitation définies dans les dossiers d'ouvrages exécutés (DOE) relatifs aux installations de courant faible concernées. La recherche du meilleur niveau de qualité des prestations à réaliser devra être un enjeu constant pour le titulaire du présent marché.

### **1.2 – Périmètre du marché**

Le périmètre du présent marché intègre toutes les installations et équipements de sûreté de courant faible (CFA) de l'Établissement à entretenir tels que décrits dans l'inventaire joint **en annexe 2** du présent CCTP.

Cette liste n'est pas exhaustive, le titulaire devra inclure dans son périmètre de prestation tous les accessoires et les équipements divers contribuant au fonctionnement optimal des installations de sûreté de l'Établissement.

Le titulaire est responsable du bon fonctionnement des installations objet du marché 24h/24 et 7j/7.

### **1.3 – Installations et prestations hors périmètre du marché**

Sont exclues du périmètre du présent marché les prestations suivantes :

- La visite périodique annuelle du système de sécurité incendie « SSI », et ce, bien que la centrale SSI au PC sécurité soit équipée d'une « facette du dispositif UGICS » ;
- Les contrôles réglementaires devant être effectués sur les installations du SSI (contrôle triennal), ceux-ci étant réalisés par un organisme agréé ;
- La source centrale ;
- Toute intervention sur les installations électriques de l'Établissement prévue au titre du lot n° 1 marché.

## **ARTICLE 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

### **2.1 – Engagements et obligations de l'Établissement**

Pour garantir la bonne exécution des prestations objet du présent marché, l'Établissement s'engage, pendant toute la durée du marché, à :

- Garantir au titulaire l'accès aux appareils, équipements annexes et toutes installations utiles ou nécessaires à l'exécution des prestations objet du marché,
- Assurer la fourniture des fluides nécessaire à l'alimentation des appareils et équipements de sûretés objet de la maintenance préventive, corrective et curative, conformément aux spécifications particulières des installations de sûreté,
- Donner au titulaire tous les renseignements, documents et informations dont il dispose et nécessaires à l'exécution des prestations et mis à jour concernant l'identification et la localisation des installations de l'Établissement.

### **2.2 – Engagements et obligations du titulaire**

### 2.2.1 – Obligation de résultat

Le titulaire supporte une obligation de résultat quant à l'exécution des prestations objet du présent marché.

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra réaliser l'ensemble des prestations de maintenance prévues au marché, y compris toutes sujétions d'exécution et de contrôle d'exécution.

Il garantira à l'Établissement :

- Le respect des conditions de fonctionnement des appareils, équipements annexes et installations (spécifications techniques des constructeurs) objet des prestations du marché,
- Les précautions et mesures nécessaires à la réalisation des prestations en milieu occupé (réalisation de certaines prestations en dehors des heures ouvrées par exemple), l'intervention devant générer le moins de gêne possible pour les usagers du bâtiment (public, agents et autres prestataires,
- Les performances optimales de fonctionnement des appareils, équipements annexes et installations objet des prestations du marché, et ce au regard des évolutions technologiques et réglementaires de ces installations de sûretés,
- La fiabilité et la pérennité des appareils, équipements annexes et installations objet des prestations du marché,
- Le maintien des appareils, équipements annexes et installations, en conformité avec les réglementations en vigueur applicables et les règles de l'art,
- La mise à jour en temps réel de la documentation technique relative aux installations et zones prises en charge par le titulaire dans le cadre du présent marché (DOE, plans, schémas...),
- La recherche permanente de l'amélioration des résultats au moindre coût,
- La propreté des locaux (après intervention) où sont localisés les appareils, équipements annexes et les installations objet des prestations du marché.

Pour l'exécution des prestations, le titulaire devra se conformer aux normes et règlements applicables à ce type d'installations ainsi qu'aux notices d'entretien des constructeurs. (Normes électriques, RGPD, règles APSAD, code du travail, code de la sécurité intérieure « CSI », règlement de sécurité incendie », etc.).

Avant tout début d'intervention, la zone de travail devra être balisée et signalée par tous moyens et l'indisponibilité des équipements concernés devra également être explicitement indiquée.

En cas d'évolution de la réglementation applicable dans le domaine des prestations objet du marché qui impliquerait des modifications de la périodicité des prestations de maintenance obligatoires, le titulaire devra en informer sans délai l'Établissement afin que le programme de maintenance du présent marché soit mis en conformité avec la réglementation. Cette information devra être réalisée par écrit et adressée au responsable technique de l'Établissement. Le titulaire sera responsable du respect de la réglementation à cet égard.

Le titulaire assurera un rôle de conseil de l'Établissement pendant toute la durée d'exécution du marché, quelle que soit la prestation considérée.

Toute intervention de maintenance corrective rendue nécessaire par une faute du titulaire dûment constatée par l'Établissement et commise dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché sera à la charge financière exclusive du titulaire.

### 2.2.2 – Qualification et habilitation des personnels du titulaire et de ses sous-traitants

Tous les personnels du titulaire et ceux de tous ses sous-traitants dûment agréés par l'Établissement, amenés à procéder à une ou plusieurs interventions de maintenance sur le site de l'Établissement, devront posséder toutes les qualifications (niveaux d'habilitation obtenus des fabricants, certifications de formation des personnels) et habilitations électriques requises pour la réalisation des prestations objet du marché, ainsi qu'une bonne connaissance du site et des consignes de sécurité et d'accès données par l'Établissement.

Le titulaire garantit l'Établissement à cet égard et devra être en mesure de les justifier, pendant toute la durée d'exécution du marché.

L'absence constatée de qualification et/ou de certification des personnels intervenant sur le site de l'Établissement dans le cadre du présent marché entraînera l'application de pénalités financières à l'encontre du titulaire, telles que prévues au CCAP du marché.

En tant que de besoin, le titulaire s'engage à mettre en place en faveur de ses personnels des plans de formations adaptées aux besoins des prestations du marché et des nécessités de qualifications et certifications à jour. Il s'engage également à maintenir à l'égard de ses personnels et pendant toute la durée d'exécution du présent marché un niveau de formation suffisant.

Lors des opérations de manœuvres sur les divers matériels implantés en hauteur et nécessitant une intervention par un moyen de levage de type nacelle, le titulaire pourra sous réserve d'un délai de prévenance auprès du service de l'immobilier et de la maintenance, utiliser la nacelle de l'Établissement. Dans ce cadre, les habilitations « CACES » des personnels devront être transmises respectivement au responsable technique du lot 2.

En cas d'indisponibilités pour les besoins internes de l'Établissement du moyen de levage précité, le titulaire devra prévoir en tout état de cause, un moyen de levage propre à ses interventions tout au long de la durée du présent marché, lorsque cela s'avérera nécessaire.

### **2.3 – Fin de marché**

Le titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels et équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement.

En cas de carence constatée dans l'exécution des prestations ou dans le respect des clauses du présent marché, les travaux de remise en état seront réalisés soit par le titulaire sortant avant la fin du marché, soit par le titulaire entrant, dès après la notification du nouveau marché. Dans ce cas, ces travaux de remise en état seront facturés aux frais exclusifs du titulaire sortant.

Le titulaire s'engage, dans un délai de six (6) mois avant l'échéance du marché, à restituer toutes les documentations nécessaires à la maintenance complète des installations et à remettre un rapport de fin de marché faisant le bilan des installations dont il avait la charge, et la démonstration du bon état de fonctionnement des différentes installations de sûreté et des logiciels d'exploitations associés.

Si le rapport de fin de marché fait ressortir des opérations correctives ou curatives nécessaires, le titulaire devra en assurer la réalisation jusqu'à remise en état, validée par l'Établissement, y compris rapports de contrôle ou d'autocontrôle et mise à jour de la documentation.

Les manquements à ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière, prévue au CCAP du marché.

### **2.4 – Textes et normes applicables et documents de référence**

Les textes, normes et documents de référence applicables au présent marché sont les suivants, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Décret n°88-1056 du 14 novembre 1988, modifié par le décret n°95-608 du 6 mai 1995 (entrée en vigueur le 01/01/1997), portant sur la protection des travailleurs contre les courants électriques ;
- Arrêté du 25 juin 1980 modifié par l'arrêté du 13 janvier 2004, relatif à la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public ;
- Décret n° 83-721 du 2 août 1983 (JO du 5 août 1983) complétant le code du travail en ce qui concerne l'éclairage des lieux de travail ;
- Norme « NF-C-15100 » : installations électriques à basse tension (BT) ;
- Référentiel APSAD R81 – Détection d'intrusion – Règle d'installation ;
- Référentiel APSAD R82 – Vidéosurveillance – Règle d'installation ;

- Référentiel APSAD D83 – Contrôle d'accès pour la conception et l'installation ;
- Norme NF EN 50 133-1 portant sur la classification des systèmes de contrôle des accès (identification et accès) ;
- Norme NF EN 50 131-1 à 6 : Systèmes d'alarme ;
- Norme NF EN 50 130-4 : compatibilité électromagnétique ;
- Norme NF C 48-205 : systèmes d'alarme : règles générales ;
- Norme NF C 48-211 : détection d'intrusion - centrales d'alarme : règles ;
- Norme NF C 48-212 : détection d'intrusion - transmetteurs téléphoniques d'alarme règles ;
- Norme expérimentale C 48-410 : système d'alarme - paramétrage des centrales d'alarme et transmetteurs téléphoniques d'alarme ;

## **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS À RÉALISER PAR LE TITULAIRE**

### **3.1 – Description générale des installations et prestations objet du marché**

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra assurer, pour le compte de l'Établissement, la conduite, la maintenance, l'entretien, le dépannage et les contrôles obligatoires, relevant de la part forfaitaire du marché, des installations de courant faible (CFA) suivantes, telles que détaillées en annexe 2 du présent CCTP :

- Équipement de sûreté anti-intrusion (UGCIS) ;
- Serveurs dédiés à la vidéosurveillance ;
- Disques durs ;
- Des caméras dômes IP de différentes marques ;
- Système intrusion (contrôle d'accès) ;
- Plusieurs claviers de commande ;
- Lecteurs de badges ;
- Détection par radars périmétriques et volumétriques ;
- Contacts de portes ;
- Des sirènes et des flashes ;
- Logiciels d'exploitations des systèmes ;
- Stations de travail au PC sécurité ;
- Visiophones de contrôles d'accès et de sorties ;
- Alimentation de secours ;
- Dispositifs de commande ;
- Organes d'alimentation (piles, batteries, chargeurs, etc...) ;
- Organes de protection contre la foudre ;
- Ventouses électro-aimants ;
- Gâches électriques ;
- Alimentation et distribution électrique principale et secondaire ;
- Modules déportés ;
- Divers câbles et accessoires associés aux systèmes respectifs (non exhaustifs).

Les prestations forfaitaires attendues sont notamment les suivantes :

- La conduite de l'installation,
- La surveillance de l'installation,
- Le réglage de l'installation,
- La maintenance préventive de tous les systèmes (travaux de petit entretien),
- La maintenance corrective de tous les systèmes (dépannage et remplacement de pièces),
- Le maintien en sécurité et en conformité,
- L'assistance à l'exploitant et le conseil,
- La mise à jour des logiciels d'exploitation si version supérieure ;
- Le remplacement tous les deux (2) ans des consommables (piles, batteries, etc.) ;
- La sauvegarde des données et remise au responsable technique de l'Établissement sur un support externe (ex-clé USB) ;
- Le déplacement et la main d'œuvre pour la maintenance préventive et corrective ;
- Formation annuelle des utilisateurs ;
- Le changement de code des utilisateurs pour des raisons de cyber sécurité ;

- Une astreinte joignable 24h/24 et 7j/7 ;
- Le déplacement d'un technicien lors des coupures programmées de maintenances préventives et correctives électriques du lot 1, et qui pourraient occasionner des impacts sur les systèmes vidéo et intrusions ;
- Le suivi technique et administratif du site ;
- L'entretien courant et maintenance préventive : fournitures et consommables ;
- La mise à disposition de pièces détachées (pour toute pièce inférieure à 300€HT) ;
- La mise à disposition de tout moyen de levage autre que la nacelle de l'Établissement dont l'utilisation devra être priorisée, après demande auprès du responsable technique du présent marché ;
- La transmission des rapports d'intervention découlant de la maintenance préventive et corrective.
- Un rapport de fin de marché ;
- Un rapport annuel pendant toute la durée du marché, faisant état du bilan de l'exploitation de tous les systèmes ;
- La mise à jour des logiciels d'exploitation si version supérieure disponible.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Des prestations complémentaires pourront faire l'objet de commandes ponctuelles de la part de l'Établissement, lorsque ces prestations complémentaires ne feront pas partie du périmètre des prestations forfaitaires du marché.

Les commandes ponctuelles feront parties de la part à commandes prévue au présent marché. Elles concerneront notamment la rénovation ou modification des installations de sûreté objet du marché pour adapter les moyens de protection aux évolutions technologiques et aux modifications des locaux de l'Établissement faisant suite à des travaux d'aménagements, par exemple.

Après toute intervention, le titulaire devra renseigner de façon systématique le registre des installations de sûreté du bâtiment, disponible au PC sécurité-sûreté, sous peine de l'application d'une pénalité prévue au CCAP du marché.

Par ailleurs, dans le cadre du présent marché, le titulaire devra signaler toute non-conformité des matériels ou équipements au regard des réglementations et normes en vigueur.

Lorsqu'en cours d'exécution du marché, le titulaire constate que des prestations supplémentaires sont à effectuer ou au contraire que des opérations prévues se révèlent inutiles, il devra demander l'accord à l'Établissement, avant toute modification dans l'exécution des prestations.

### **3.2 – Prise en charge des installations**

#### **3.2.1 – État des lieux des installations**

Le titulaire s'engage, lors de la prise en charge des installations en début de marché, à effectuer un état des lieux technique des équipements et ouvrages composant les installations de sûretés de l'Établissement.

L'état des lieux technique aura pour objectifs :

- D'identifier les éventuelles non-conformités des installations vis-à-vis de la réglementation,
- De vérifier la sécurité des installations vis-à-vis des personnes et des biens, d'identifier les installations et situations à risque,
- D'évaluer l'état général des installations de sûreté pris en charge (notamment, respect des règles de montage, état de dégradation, qualité de maintenance précédemment appliquée...),
- D'identifier les installations de sûreté en panne ou présentant des dysfonctionnements, de vérifier la capacité à exploiter et maintenir les installations (notamment : accessibilité, disponibilité de la documentation associée, possibilité d'approvisionner les pièces de rechange, ...)
- De proposer à l'Établissement toute solution d'amélioration des installations de sûreté et des systèmes d'exploitation (logiciels, serveurs, etc.).

L'état des lieux consistera à procéder à :

- Un examen visuel (respect des règles de montage, état de dégradation, vieillissement, vétusté, accessibilité, ...),
- Des essais fonctionnels des installations réalisées par le prestataire sortant (tests des organes de sécurité et des commandes...),
- Et une vérification de la documentation technique associée et de l'historique des installations (dossier d'intervention ultérieur sur ouvrage -DIUO-, dossiers des ouvrages exécutés -DOE-, rapports de maintenance, rapports des bureaux de contrôle...).

À l'issue de l'état des lieux, le titulaire rédigera un rapport de prise en charge faisant état des équipements de sûretés du bâtiment, à remettre à l'Établissement dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de notification du présent marché.

Les manquements à ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

### 3.2.2 – Dossier d'exploitation et de maintenance

Dans le même délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de la notification du présent marché, le titulaire constituera le dossier d'exploitation et de maintenance des installations de sûretés de l'Établissement comportant obligatoirement :

- Les plans de prévention ;
- L'inventaire des équipements à jour ;
- Les procédures de conduite de maintenance corrective et préventive ;
- L'ensemble des gammes de maintenance pour chacun des installations de sûreté intégrées dans l'outil de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) de l'Établissement, telles que détaillées à titre indicatif à l'annexe 3 du présent CCTP ;
- Le plan d'assurance qualité ;
- Les consignes d'exploitation ;
- L'organigramme des équipes intervenant sur le site de l'Établissement (nom de l'agence affectée, responsable commercial, responsable de l'unité d'exploitation, responsable administratif et financier, responsable maintenance préventive et corrective, responsable travaux, etc.).

Le titulaire tiendra à jour le dossier d'exploitation et de maintenance, en intégrant les modifications organisationnelles, fonctionnelles et techniques qui auront lieu, pendant toute la durée du marché, sur l'ensemble du site de l'Établissement.

### 3.2.3 – Planning des interventions préventives

La maintenance préventive des installations de sûreté devra être effectuée au travers de deux (2) visites par an (visites semestrielles). Les dates des interventions préventives devront être communiquées à l'Établissement au début de chaque année et le titulaire s'engage à s'y conformer sans intervention de la part du représentant de l'Établissement.

Les deux (2) visites par an, telles que mentionnées ci-dessus, devront être programmées durant les mois de **janvier** et **juin** de chaque année, pendant toute la durée du marché. À compter de la date de la notification du marché, la première maintenance préventive aura notamment pour objectif de faire un état précis du bon fonctionnement de toutes les installations de sûretés, mais également identifier les anomalies à corriger.

La date des interventions préventives pourra être modifiée en cours d'année, en fonction des conditions d'utilisation des équipements ou d'événements spécifiques. Les modalités pratiques de toutes ces modifications seront arrêtées d'un commun accord entre les parties.

## **3.3 - Maintien en condition opérationnelle et exploitation des installations de sûreté**



### 3.3.1 – Pilotage, conduite et surveillance (part forfaitaire)

Afin d'assurer une disponibilité optimale des installations de sûreté de l'Établissement, le titulaire s'engage à assurer le pilotage, la conduite et la surveillance des installations de courant faible de l'Établissement, en exécutant en particulier les prestations suivantes :

- Réaliser des études d'exécution de la maintenance (mise en place d'une méthodologie générale de conduite et de surveillance des installations en vue d'optimiser leurs performances),
- Effectuer les opérations de conduite des installations dans les règles de l'art (mettre en service et arrêter les installations, ajuster les exigences de fonctionnement),
- Consigner si nécessaire les équipements électriques devant être hors de fonctionnement en concertation de l'électricien de permanence de l'Établissement, contrôler l'état des installations,
- Assurer le suivi des garanties des équipements et systèmes d'exploitation de sûretés,
- Planifier et suivre la visite périodique annuelle et assimilée,
- Assurer la veille technologique, réglementaire et normative,
- Assurer la gestion de la documentation technique et d'exploitation,
- Définir le plan pluriannuel d'entretien et de renouvellement des installations.

Les prestations visées ci-dessus font partie de la part forfaitaire du marché.

### 3.3.2 – Interface avec la permanence « électrique » sur site issue du lot n° 1 / Concertation informatique

Le titulaire du lot n° 1 chargé des prestations de service de maintenance préventive, corrective et curatives des installations électriques de courant fort, assure notamment une permanence « électrique ».

À titre indicatif, il est rappelé ici que cette permanence « électrique » du lot n° 1 se déroule aux jours et horaires suivants (au minimum) :

- De 8h à 15h30 le lundi ;
- De 10h à 17h30 du mardi au vendredi (heures ouvrables) ;
- De 10h à 19h du samedi au dimanche (heures ouvrables).

L'Établissement étant fermé au public les : 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre, ces journées sont exclues de l'obligation de la permanence électrique.

Compte tenu de ce qui précède, le titulaire du présent marché (lot n° 2) devra, pendant toute la durée du marché de maintenance des installations de sûreté de courant faible (CFA), réaliser l'ensemble des interventions de maintenance préventive en concertation avec le responsable technique assurant le suivi d'exécution des prestations, tel que mentionné à l'article 2.2.2 du CCAP du marché, si celles-ci étaient de nature à avoir une incidence sur l'exploitation journalière de l'Établissement (ex-coupure partielle électrique).

Par ailleurs, les installations de sûreté devront fonctionner en toute autonomie et indépendance des serveurs informatiques de l'Établissement. Par conséquent, le titulaire du présent marché s'engage à respecter toutes les règles et recommandations informatiques que lui indiquera le représentant de l'Établissement, responsable technique du suivi du présent marché, lequel veillera notamment à coordonner ces interventions en concertation avec le chef de service systèmes d'information et du numérique.

Cette coordination sera obligatoire afin d'éviter toute interférence sur l'exploitation des serveurs informatiques de l'Établissement. Avant toute opération dans les salles serveurs informatiques où sont notamment hébergés les serveurs du système vidéo-surveillance, le technicien de maintenance préventive et/ou corrective, devra effectuer un point sur les incidences ou les besoins informatiques avec le responsable technique de l'Établissement, tel que désigné à l'article 2.1 du CCAP du marché.

Tout incident survenu qui aurait pour conséquence d'impacter partiellement ou en totalité les systèmes informatiques de l'Établissement en contravention de l'obligation de concertation visée ci-dessus, sera sanctionné d'une pénalité financière, conformément aux clauses du CCAP.

Avant toute intervention dans les salles serveurs, le personnel du titulaire du présent marché devra attendre l'accord du responsable technique, après consultation du chef de service systèmes d'information et numérique ou son représentant.

### 3.3.3 – Entretien et maintenance préventive (part forfaitaire)

Le titulaire devra assurer l'entretien et la maintenance de niveaux 1 à 5, tels que définis dans la norme FD X60-000 de 2016 et détaillés à l'annexe 4 du présent CCTP, sur l'ensemble des domaines techniques de l'ouvrage des sections techniques, comme suit :

- Le niveau 1 (opérateur) : actions simples nécessaires à l'exploitation du bien ;
- Le niveau 2 (opérateur et/ou mainteneur) : actions simples qui nécessitent des procédures simples ;
- Le niveau 3 (technicien spécialisé) : actions qui nécessitent des procédures complexes et/ou du matériel dont la mise en œuvre est complexe ;
- Le niveau 4 (une équipe technique) : actions qui impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie et/ou du matériel spécifique ;
- Le niveau 5 (constructeur, intégrateur) : opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire et qui font appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels.

Le titulaire devra réaliser des prestations d'entretien des installations de sûreté dans le cadre de l'ensemble de ses interventions préventives et l'ensemble des interventions correctives. Ces prestations d'entretien font partie intégrante de la part forfaitaire du présent marché et quelles que soient les contraintes d'accès.

La part forfaitaire du présent marché inclut également les coûts d'élimination des déchets polluants par le titulaire. La réglementation relative à la protection de l'environnement devra être scrupuleusement respectée par le titulaire. À ce titre, le titulaire aura l'obligation d'acheminer ces déchets vers un centre de destruction adapté et certifié par les autorités compétentes. Le titulaire devra remettre à l'Établissement l'ensemble des certificats de destruction.

Les manquements à ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière à l'encontre du titulaire, prévue au CCAP du marché.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à respecter les consignes de tri mises en place sur le site de l'Établissement ou, le cas échéant, s'assurera de la mise en place de collectes sélectives des déchets produits à l'occasion de l'exécution des prestations.

Ainsi, le titulaire devra assurer le traitement desdits déchets dans les conditions définies par la réglementation spécifique à chaque typologie de déchet, selon la hiérarchie des modes de traitement visée à l'article L. 541-1 du code de l'environnement.

Hormis les cas d'urgence impactant la sécurité des biens et/ou des personnes, les interventions nécessitant une coupure d'électricité et des systèmes (Vidéosurveillance, UGICS, contrôle d'accès) feront l'objet d'une planification, au moins une (1) semaine avant ladite coupure, en concertation avec le représentant de l'Établissement. Toute intervention spécifique nécessitant une coupure d'électricité et des systèmes précités ayant une incidence, directe ou indirecte, sur le fonctionnement normal du site devra avoir reçu l'accord exprès et préalable du représentant de l'Établissement.

Dans le cadre de la part forfaitaire du marché, le titulaire devra disposer de l'outillage et des appareils de mesure ou de contrôle, et d'un stock de l'ensemble des fournitures et des consommables nécessaires pour les opérations de maintenance préventive effectuées sur les installations de sûreté du bâtiment.

### 3.3.4 – Assistance du titulaire auprès de l'Établissement (part à commande)

Le titulaire aura une mission d'assistance auprès de l'Établissement lors des visites périodiques et contrôles effectués par le groupe de visite de la commission de sécurité de la préfecture de Police de Paris, que ce soit avant, pendant et après les contrôles, notamment lors des essais de sécurité qui seront effectués sur le système de sécurité incendie « SSI », sur le système des unités de gestion centralisée des issues de secours « UGICS », compte tenu que l'UGICS est asservi au SSI, ainsi que la vérification du bon fonctionnement des caméras liées à l'ouverture des issues de secours sous contrôle « d'UGICS ». Un technicien désigné du titulaire devra être systématiquement présent lors de ces visites pour avoir la capacité de répondre aux demandes des membres du groupe de visite précité.

Dès la réception du procès-verbal de la commission de sécurité, l'Établissement transmettra au titulaire du marché les mesures de sécurité à lever liées aux installations de sûretés (notamment l'UGICS). Le titulaire disposera alors d'un délai d'un (1) mois à compter de la date d'envoi de la demande l'Établissement pour traiter les observations et réserves formulées par la commission de sécurité concernant les installations dont il a la charge dans le cadre des prestations objet du présent marché.

Le traitement de ces réserves et observations consistera en :

- La planification et la réalisation par le titulaire de toutes les actions correctives imposées par la commission de sécurité,
- L'établissement des devis détaillés pour les actions correctives ou d'amélioration préconisées,
- La fourniture à l'Établissement d'un rapport de synthèse qui complètera les rapports mensuels, indiquant pour chaque anomalie constatée, la date d'intervention et la référence du devis avec son montant.

### 3.3.5 – Maintenance corrective et curative (part à commande)

Que ce soit pendant les heures d'ouverture aux visiteurs, ou de fermeture de l'Établissement ou pendant les heures d'astreinte (Cf. article 3.3.7 ci-après), l'intervention et le diagnostic au titre de la maintenance corrective et curative (dépannage d'un équipement provisoirement en panne ou remplacement d'un équipement définitivement défectueux) seront dus par le titulaire.

Seront également compris dans les prestations forfaitaires, à la charge du titulaire, le dépannage ne nécessitant pas le remplacement de pièces de rechange (hors accessoires et remplacement d'usure courante), la prise des mesures conservatoires en vue d'assurer la continuité d'exploitation du site et la sécurité des personnes et des biens que ce soit aux heures d'ouvertures ou de fermetures aux visiteurs, la remise en route ou à défaut la remise en route en mode dégradé.

Le titulaire aura chiffré la fourniture à l'Établissement, dans le cadre de ses interventions au titre de la maintenance curative ou corrective objet du présent marché, des fournitures et pièces de rechange nécessaires dès lors que leur montant est inférieur ou égal à la somme de trois cents euros hors taxe (300 € HT) par pièce unitaire et par intervention.

Si une intervention du titulaire au titre de la maintenance corrective ou curative nécessite la fourniture de pièces de rechange d'un montant dépassant trois cents euros hors taxe (300 € HT), le titulaire devra fournir un devis détaillant le prix des fournitures nécessaires. Le prix des fournitures dépassant le seuil visé ci-dessus fera alors l'objet d'un bon de commande, après accord du représentant de l'Établissement sur le devis. Le devis devra être envoyé par le titulaire par message électronique ou remis en mains propres au représentant de l'Établissement dans les plus brefs délais et en tout état de cause dans un délai inférieur à sept (7) jours ouvrés.

En cas de devis jugé manifestement trop onéreux au regard des pièces et fournitures concernées, ce devis ne sera pas accepté par le représentant de l'Établissement qui pourra faire appel à un ou d'autres prestataires de son choix pour la fourniture des pièces concernées. La notion de devis trop onéreux sera appréciée par l'Établissement au regard des prix habituellement pratiqués par la profession pour le type de fourniture ou pièce concerné.

### 3.3.6 – Évolution des installations (part à commande)

L'Établissement pourra commander la réalisation de prestations complémentaires en dehors de la part forfaitaire pour des travaux de modifications et d'améliorations sur les installations de sûreté existantes ou pour des travaux de mise en place d'installations nouvelles, dans les conditions prévues par la CCAP du marché.

### 3.3.7 – Astreinte (part forfaitaire)

Un service d'astreinte joignable par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 devra être mis en place par le titulaire pour permettre les dépannages d'urgence. Cette prestation fait partie de la part forfaitaire du présent marché.

L'appel téléphonique du représentant de l'Établissement (ou de toute autre personne dûment habilitée) déclenchera le déplacement d'un personnel du titulaire qualifié et confirmé (connaissance des matériels du site), capable de :

- Effectuer le diagnostic de la panne,
- Réparer si cela est possible ou remettre en marche dégradée les installations,
- Prendre toutes les mesures conservatoires jugées utiles pour maintenir la continuité d'exploitation de l'Établissement,
- Et informer concomitamment le représentant de l'Établissement.

### 3.3.8 – Délais d'intervention

Dans le cadre du traitement des demandes d'intervention, les délais sont définis comme suit :

- Le délai de prise en charge : délai entre le signalement d'une demande d'intervention au titulaire et la prise en charge par un agent compétent du titulaire,
- Le délai d'intervention : délai entre l'arrivée de l'intervenant du titulaire sur le lieu de la demande d'intervention et la remise en état d'usage, au moins provisoire (y compris par un palliatif), de la zone ou de l'équipement concerné,
- Le délai de remise en état définitif : délai entre la première intervention du titulaire et la remise en état définitif de l'installation permettant de retrouver l'usage des espaces ou équipements selon leurs spécifications initiales.

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximaux définis ci-après (dans lesquels « mn » signifie « minute », « h » signifie « heure » et « j » signifie « jour ») :

Niveau de Criticité	Délais		
	Prise en charge	Intervention	Remise en état définitif
<b>C1 : URGENT</b> , susceptible de remettre en cause la sécurité des personnes et des biens, l'activité de l'Établissement	< 30 mn	< 2 h	< 1 j
<b>C2 : CRITIQUE</b> , présentant un risque modéré sur le fonctionnement de l'Établissement et ne remettant pas en cause la sécurité des personnes et des biens	< 1 h	< 4 h	< 2 j
<b>C3 : PRIORITAIRE</b>	< 2 h	< 8 h	< 5 j
<b>C4 : IMPORTANTE</b>	< 4 h	< 16 h	< 7 j
<b>C5 : NORMAL</b>	< 24 h	< 7 j	< 14 j

## ARTICLE 4 : PILOTAGE DU MARCHÉ

### 4.1 – Réunion hebdomadaire de suivi du marché

Le représentant du titulaire pour le lot 2 devra participer à la réunion trimestrielle prévue, à jour et heure fixes pour assurer le suivi des interventions au titre du présent marché, le contrôle du planning d'exécution des prestations, l'échange d'informations susceptibles d'avoir un impact sur

les prestations objet du marché (programmation de travaux, évènements exceptionnels, expositions temporaires, etc.).

En cas de non-transmission du planning de présence des agents affectés à l'exécution des prestations, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière définie au CCAP du marché.

En cas d'absence du responsable technique du lot 2 ou de son représentant dûment désigné à la réunion trimestrielle, une pénalité pourra être appliquée, dans les conditions prévues au CCAP du marché.

#### **4.2 – Rapport trimestriel d'activité (RTA)**

La réunion trimestrielle pourra être l'occasion d'examiner le rapport trimestriel d'activité (RTA), et devra être transmis par le titulaire au représentant de l'Établissement. Ce rapport devra être transmis en début de mois. Ce rapport fera la synthèse :

- De l'état d'avancement des interventions planifiées, des actions correctives et des demandes d'intervention (recensées par domaine, lieu, type d'intervention, etc.),
- Des constats d'anomalies avec une analyse des indicateurs de qualité de la maintenance,
- Des actions qui seront entreprises pour remédier aux anomalies, dans les programmations de prochaines interventions de dépannages correctifs, ou lors de la prochaine maintenance préventive ;
- Du plan d'actions à entreprendre (renforcement du volume horaire, renforcement du personnel, remplacement de matériel, etc.), sans coût supplémentaire pour l'Établissement.

À la suite de cette réunion, qui pourra être l'occasion d'une modification du RTA, celui-ci devra être approuvé par l'Établissement par écrit. Sans retour de l'Établissement dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception du RTA modifié, ou de la réunion si le RTA n'est pas modifié, celui-ci sera considéré comme approuvé. En cas de désaccord, le titulaire devra modifier le RTA dans les trois (3) jours ouvrés suivant le courriel de l'Établissement manifestant son désaccord. L'Établissement disposera alors d'un nouveau délai similaire au délai susmentionné pour l'approbation du RMA modifié.

En cas de manquement, de non-transmission, ou de non-respect des exigences contractuelles susmentionnées, le titulaire pourra se voir appliquer une pénalité financière, telle que définie au CCAP du marché.

#### **4.3 – Rapport annuel**

Un rapport annuel, remis au cours du mois anniversaire de la notification du présent marché de chaque année, devra comporter le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année précédente. À ce titre, il comportera notamment :

- Le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année précédente et des matériels remplacés ;
- Les anomalies principales et les faits marquants ;
- Un rapport sur les non-conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation et des normes concernant l'objet du marché ;
- Un rapport technique sur l'état des matériels et propositions éventuelles pour améliorer leur fonctionnement ;
- Une prévision budgétaire de travaux éventuels à effectuer pour l'année à venir et pour les années à venir.

Les manquements à ces obligations pourront faire l'objet de l'application d'une pénalité financière, prévue au CCAP du marché.

#### **4.4 – Réunions extraordinaires**

Des réunions extraordinaires pourront également être programmées si besoin, déclenchées par l'une ou l'autre des parties dans des délais et selon des modalités convenues entre elles.

En cas d'absence du responsable technique du titulaire ou de son représentant désigné ou remplaçant ayant le même pouvoir décisionnaire, à une réunion extraordinaire programmée, une pénalité financière pourra être appliquée au titulaire dans les conditions prévues au CCAP du marché.

## **ARTICLE 5 : OBLIGATION RELATIVES À LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE)**

Dans le cadre du présent marché, l'objectif attendu par l'Établissement de la part du titulaire est d'apporter des garanties sur la contribution de son entreprise aux enjeux du développement durable. Son mémoire technique aura indiqué en quoi les actions menées dans le cadre de la réalisation des prestations, objet du présent marché, ont un **impact positif sur la société** tout en étant économiquement viable.

Le titulaire devra en particulier se conformer à la norme [ISO 26000](#), qui définit le périmètre de la RSE autour des thématiques centrales, notamment sur la gouvernance de l'organisation, sur les droits de l'homme, sur les relations et conditions de travail, sur l'environnement, sur la loyauté des pratiques, sur les questions relatives aux consommateurs ainsi que sur les communautés et le développement local.

### **5.1 – Obligations relatives aux « considérations environnementales »**

Dans le cadre du présent marché, l'objectif attendu par l'Établissement de la part du titulaire est d'apporter des garanties sur la contribution de son entreprise dans la transition écologique, notamment dans la contribution d'une performance environnementale des achats.

Cette performance devra illustrer un panel de mesures mises en place et qui permettent d'atteindre les objectifs suivants :

- Maximiser la qualité produits et services par une réflexion au long cours ;
- Réduire les prélèvements et l'utilisation des ressources naturelles ;
- Préserver la biodiversité ;
- Encourager la sobriété et l'économie circulaire ;
- Lutter contre la déforestation importée ;
- Gérer efficacement les déchets ;
- Limiter les émissions de gaz à effet de serre et de polluants.

### **5.2 – Collecte et retraitement des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques**

Pour rappel le décret n° 2014-928 du 19 août 2014 relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques et aux équipements électriques et électroniques usagés, fixe un cadre réglementaire pour la mise en place de la filière de collecte sélective et de valorisation des DEEE sur la base de la responsabilité élargie des producteurs.

Il est admis que les matériels à entretenir au titre du présent marché relèvent des « équipements informatiques et de télécommunications ». Les déchets issus des interventions du titulaire seront impérativement enlevés et remis à des structures de retraitement qualifiées.

### **5.3 – Engagement du titulaire / Prise en charge initiale**

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la configuration des espaces et des locaux ainsi que de la consistance des matériels ou installations de sûreté dont il prend en charge la maintenance préventive et corrective.

Il déclare disposer de l'ensemble des moyens nécessaires pour assurer la maintenance de ces installations (outils spécifiques de programmation, organe de manutention, organe de mise en sécurité-sûreté...). Il déclare également prendre les installations de sûretés sans réserve sauf spécifications particulières qu'il aura mentionnées dans le cadre de réponses techniques (CRT) ou son mémoire technique.