



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**APPEL D'OFFRES OUVERT
« CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE »**

MARCHE DE SERVICES N° AO-2026-03

MAINTENANCE MULTITECHNIQUE

CAHIER DES CHARGES DE REALISATION

CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE

1 place du Trocadéro et du 11 Novembre
75116 PARIS

AMO Géoptimiz

12 rue Georges Blandon
78430 LOUVECIENNES

SOMMAIRE

ARTICLE 1.	OBJET	3
ARTICLE 2.	ORGANISATION GENERALE DES PRESTATIONS	4
2.1	PERIMETRE DES PRESTATIONS.....	4
2.2	CONTENU DES PRESTATIONS.....	4
2.3	INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS.....	4
2.4	DEFINITION DES PRESTATIONS	5
ARTICLE 3.	OBLIGATIONS DU TITULAIRE	10
3.1	OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE.....	10
3.2	OBLIGATION DE COOPERATION	11
3.3	OBLIGATIONS DE QUALIFICATIONS ET D'HABILITATIONS.....	11
3.4	PERSONNEL D'INTERVENTION.....	11
3.5	TURN OVER	12
ARTICLE 4.	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	13
4.1	MODALITES D'INTERVENTION.....	13
4.2	CONDITIONS D'EXPLOITATION.....	18
4.3	GARANTIE DE PERFORMANCE.....	19
4.4	INSTALLATIONS CLASSEES POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT (ICPE).....	19
4.5	MOYENS MATERIELS	19
4.6	FOURNITURES	20
4.7	PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	23
ANNEXES.....		31

ARTICLE 1. OBJET

La Cité de l'architecture et du patrimoine confie au Titulaire la gestion et la réalisation des prestations de maintenance des sites, objets du Marché, dont leurs caractéristiques sont mentionnées dans le document « Caractéristiques des sites » annexé au présent document.

Le Titulaire s'engage à réaliser les prestations dans les règles de l'art de la profession et à respecter l'obligation de résultats défini pour chaque prestation.

Le Marché est un Marché d'entreprise avec obligations de résultats et mise en œuvre de moyens au moins équivalents à ceux qui sont définis par le Titulaire dans le Mémoire qu'il a joint à son offre.

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations définies dans les conditions et selon les obligations figurant à l'ensemble des documents constituant le Marché.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir la pérennité des installations, l'optimisation des consommations d'énergies et de fluides, la continuité de services des installations stratégiques et la satisfaction des utilisateurs.

Cela comprend :

- L'obligation de réalisation des opérations de maintenance préventive, conformément aux dispositions contractuelles du Marché
- La réalisation et le suivi des opérations de maintenance préventives et correctives réglementaires
- La planification, la réalisation, la traçabilité et le contrôle de l'ensemble des opérations de maintenance
- Le suivi et la réalisation effective des contrôles qualités périodiques
- L'engagement de reporting éclairé auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Le suivi rigoureux des consommations d'énergie et de fluides
- L'obligation de continuité de service des installations stratégiques
- L'obligation d'information de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- La garantie de réalisation des entretiens et contrôles périodiques (opérations réalisables par des prestataires spécialisés ou qualifiés), de traitement et de suivi des anomalies relevant de son périmètre.
- Le conseil et la visibilité des Plans Pluriannuels d'Investissement
- L'excellente tenue (en parfait état de propreté) des sites et de leurs installations

Le Titulaire recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale.

Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

A l'exception des prestations hors forfait, le Titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens nécessaires à la réalisation des prestations et au respect des obligations de résultats définis au titre du Marché.

ARTICLE 2. ORGANISATION GENERALE DES PRESTATIONS

2.1 Périmètre des prestations

L'engagement porte sur la prise en charge des prestations techniques suivantes :

- Courants Faibles/extincteurs
- Clos et couvert
- Courants Forts
- CVCD (Chauffage Ventilation Climatisation Désenfumage)
- Fermetures motorisées
- Plomberie
- Protection incendie
- Second œuvre
- Équipements de levage (nacelles, PEMP, gerbeurs — hors ascenseurs et monte-charges)
- Appareils élévateurs

2.2 Contenu des prestations

Les limites de prestation ci-après sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

Les limites de prestations sont nécessaires pour fixer :

- Prestations Techniques, prestation par prestation, l'étendue des installations, des ouvrages et/ou des services pris en charge par le Titulaire dans le cadre du Marché
- Les interfaces entre les prestations confiées au Titulaire et les prestations restant à la charge de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Pour chaque Prestations Techniques, les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie, sans aucune restriction, de l'objet du Marché tous les équipements et ouvrages listés au présent Marché, ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation.
- Pour l'alimentation des équipements, objets du Marché, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement inclus suivants les dispositions des concessionnaires en fluides et énergies.
- Pour les organes, non compris au titre du Marché, asservis ou alimentés par un des équipements inclus au Marché, les limites de Prestations Techniques sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe, borniers exclus.

Le Titulaire a à sa charge la totalité des installations jusqu'aux équipements terminaux inclus, y compris les organes et équipements associés (tableaux électriques de puissances et de commandes, tableaux de signalisations, organes de sécurité et de reports d'alarmes y compris contacts de position), à l'exception des installations précisées dans les fiches de prestations jointes en Annexe du présent document.

En complément aux règles générales ainsi établies, les prestations à réaliser sont définies :

- Par les spécifications du présent document, s'appliquant à l'ensemble des Prestations Techniques
- Par les fiches de prestations, jointes en Annexe du présent document, s'appliquant à chaque Prestations Techniques du Marché

Le Palais de Chaillot étant un bâtiment protégé, toute intervention soumise à autorisation sur les toitures, façades et menuiseries extérieures est réalisée après accord de la Cité et dans le respect des prescriptions patrimoniales applicables, délais d'instruction inclus.

2.3 Inventaire des équipements

L'inventaire des installations et équipements, comprise au titre du présent Marché, est indiquée pour chaque Domaines

Techniques dans l'Annexe « Inventaire des équipements et des installations des sites objets du Marché » du présent document.

Cette liste, donnée à titre indicatif, n'est pas réputée exhaustive ni limitative.

L'inventaire réalisé par le Titulaire, en phase de démarrage, permet d'identifier les éventuels écarts par rapport à l'inventaire du présent Marché.

De plus, en cas d'inexactitudes ou d'imprécisions sur les équipements mentionnées dans cette liste, le Titulaire ne peut pas remettre en question ces équipements ni prétendre à une modification du montant annuel forfaitaire du Marché.

Cet inventaire est mis à jour annuellement et annexé au rapport d'activité annuel.

2.4 Définition des prestations

Surveillance et Contrôle des installations

Le Titulaire met en place l'organisation nécessaire pour assurer la surveillance des installations selon une méthodologie soumise à la Cité de l'architecture et du patrimoine au plus tard quinze (15) jours avant la date de clôture de la phase de démarrage.

Cette méthodologie prend la forme d'un mémoire relatif à la surveillance des installations. Ce mémoire doit être mis à jour annuellement en fonction de l'expérience acquise.

Quels que soient les moyens mis à sa disposition (poste de supervision, télésurveillance...), le Titulaire les utilise pour :

- Etablir un diagnostic rapide suite à une défaillance
- Analyser les informations émanant de tous les dispositifs
- Modifier les paramètres afin d'adapter le fonctionnement des installations à l'occupation des locaux après accord de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Assurer la traçabilité de toutes ces opérations

Lorsqu'il existe des systèmes de supervision, le Titulaire doit effectuer une interrogation du système pour inspection, dès la prise de service et avant de quitter les lieux.

En cas de défaillance des équipements de conduite et de surveillance, le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin de revenir à un niveau normal d'exploitation dans des délais compatibles avec les obligations de continuité de service et d'activité.

Le Titulaire assure les rondes nécessaires afin de s'assurer du bon fonctionnement des installations. Il doit effectuer les rondes complémentaires demandées par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le personnel délégué sur les sites qui assure la conduite et la surveillance des installations doit avoir une compétence technique. En particulier, il doit pouvoir établir les premiers éléments de diagnostic et faire intervenir des agents qualifiés indispensables non présents sur les sites.

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

La prestation de surveillance et de contrôle des installations est comprise au titre du forfait.

Conduite des installations

Le Titulaire doit la conduite des installations, qui a pour but d'assurer la mise en service, la mise à l'arrêt, le contrôle, l'optimisation des performances des équipements et l'optimisation des consommations d'énergie et de fluides afin de répondre aux critères d'hygiène, de sécurité, de confort, de performance des installations et d'optimisation des consommations.

La conduite est assurée par des visites d'inspection dans les différents locaux et par les outils de supervision GTC/GTB.

Lors de ces visites, certaines tâches systématiques sont à réaliser telles que :

- La vérification des paramètres de fonctionnement des installations à l'aide des appareils de mesure
- La surveillance de l'état des installations techniques (bruit, vibration, fuite, ...)

Dans le cadre de la conduite des installations, le Titulaire procède aux relevés des compteurs lui permettant d'assurer le suivi et la maîtrise des énergies et fluides, tels que définis dans le présent Marché.

Le Titulaire assure, sous sa responsabilité, la (re)mise en marche et l'arrêt des installations en fonction de l'occupation et/ou des conditions météorologiques.

Néanmoins, le Titulaire doit être en mesure de mettre en service ou d'arrêter les installations de chauffage ou de climatisation des locaux dans les huit (8) heures ouvrées suivant la demande de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Avant chaque mise en service, le Titulaire doit s'assurer que les installations sont dans la capacité de fonctionner. Le Titulaire doit effectuer au préalable toutes les vérifications et entretiens nécessaires. En cas de panne lors de la (re)mise en service d'une installation, les délais d'intervention et de remise en état s'appliquent.

La prestation de conduite des installations est comprise au titre du forfait.

Maintenance des installations

Niveaux de maintenance

La norme FDX 60-000 définit les termes de « maintenance » et de « bien » :

- Maintenance : Ensemble des activités destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état ou dans des conditions données de sûreté de fonctionnement pour accomplir une fonction requise. Ces activités sont une combinaison d'activités techniques, administratives et de management.
- Bien : Tout élément, composant, équipement, sous-système, système, matériel, processus, etc. que l'on peut considérer individuellement et qui a pour objectif d'assurer une fonction donnée.

Les niveaux de maintenance préventive et corrective sont normalisés par 5 niveaux (norme FDX 60-000 – Révision d'avril 2016) :

- Niveau 1 : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien. Ce type d'opération peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.
- Niveau 2 : Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance. Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.
- Niveau 3 : Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexe. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.
- Niveau 4 : Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés. Ce type d'opération de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.
- Niveau 5 : Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Par définition, ce type d'opérations de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur ou par un service ou société spécialisée

avec des équipements de soutien.

Si la norme FDX 60-000 sert de base contractuelle pour la définition de ces niveaux, le texte n'est pas suffisamment clair et adapté au périmètre des prestations du présent Marché pour définir les limites de prestations.

Afin de faciliter la compréhension et l'exécution du Marché, les prestations comprises ou non au titre du forfait sont précisées dans le document « Cadre des niveaux de maintenance » annexé au présent document.

Ces règles d'application définies font partie intégrante des clauses contractuelles. Le Titulaire s'engage à les accepter et à les respecter dans le cadre de l'exécution du Marché, sans limite et sans réserve.

Maintenance de niveau 5 :

Dans le cadre du présent Marché, les opérations relevant des cas de figure ci-dessous sont systématiquement considérées de niveau 5 :

- Remplacement d'une installation dans son intégralité
- Remplacement d'un équipement motivé par la nécessité de changer profondément ses caractéristiques techniques
- Opérations de grutage
- Remplacement d'un équipement complet, hors service, ayant dépassé sa durée de vie théorique et pour lequel sa réparation est impossible ou moins intéressante financièrement que son remplacement intégral (cout de la réparation par rapport à la durée de vie résiduelle à comparer au cout d'un échange standard).

Cette durée de vie théorique correspond à la durée de vie de référence des équipements définie selon le Guide de la « durée de vie conventionnelle des biens et des équipements » établi par le SYPEMI, annexé au document.

Si la durée de vie de référence n'est pas définie dans ce guide, la durée de vie théorique correspondra à la durée de vie maximale des équipements définie selon le Guide de la « durée de vie conventionnelle des biens et des équipements » établi par le SYPEMI, annexé au document.

Cette notion de durée de vie ne s'applique pas aux pièces détachées et aux sous-ensembles dissociables de l'équipement.

Dans ce cadre, le remplacement des pièces détachées et des sous-ensembles dissociables de l'équipement, même si la durée de vie de ce dernier est dépassée, ne relève pas du niveau 5.

Niveau de maintenance compris au titre du forfait :

Le Marché couvre l'ensemble des niveaux de maintenance, définis du niveau 1 à 4.

Les niveaux de maintenance compris au titre du forfait sont précisés dans les fiches de prestations définies pour chaque Prestations Techniques du Marché.

Dans ce cadre, le Titulaire prend à sa charge, au titre du forfait, toutes les interventions de maintenance préventive et corrective quel que soit son choix de recours à d'éventuels sous-traitants.

Le recours à des sous-traitants pour des interventions préventives et correctives n'implique pas le déclassement du forfait vers le hors forfait si l'intervention exécutée par le sous-traitant est assimilable à une intervention des niveaux de maintenance compris au titre du forfait.

Maintenance préventive

Définie par la norme NF EN 13306, la maintenance préventive (réglementaire et non réglementaire) est effectuée, selon des critères 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 d'équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle :

Maintenance préventive systématique :

La maintenance préventive systématique permet :

- D'éviter la détérioration d'un organe principal, par le remplacement d'un sous composant
- De diminuer les risques d'avaries ainsi que les couts résultant de l'indisponibilité de l'équipement
- D'accroître la sécurité des biens et des personnes
- D'effectuer dans des conditions idéales des taches préparées à l'avance et donc de gagner du temps

Les opérations correspondantes permettent de provoquer les interventions non programmées des spécialistes lors de la mise en évidence des risques de défaillance.

Maintenance préventive conditionnelle :

La maintenance préventive conditionnelle est une maintenance préventive subordonnée à un type d'évènement prédétermine révélateur de l'état de dégradation d'un bien.

Elle permet de programmer, en fonction de certains indicateurs (témoins d'usure, temps de fonctionnement, autodiagnostic, ...), le remplacement d'éléments composant un équipement en limitant ainsi les couts en temps et en pièces ainsi que les pertes de production dues aux arrêts des installations.

Chaque fois que cela s'avère nécessaire, et, notamment à la suite des opérations de réglage, le Titulaire procède aux actions préventives rendues utiles par la situation.

La mise en place des prestations correspondantes a pour objet :

- De garantir le bon fonctionnement des équipements, notamment en minimisant les risques d'interruption de fonctionnement
- De limiter à terme les actions correctives d'ampleur en privilégiant une maintenance préventive systématique.

Le Titulaire est responsable de la politique de maintenance mise en œuvre dans le cadre du Marché.

Les opérations de maintenance préventive, définies par leur nature et leur fréquence :

- Devront respecter à minima la réglementation, les prescriptions des constructeurs, les normes et les règles de l'art du métier.
- Devront prendre en considération les caractéristiques de l'environnement dans lequel l'équipement fonctionne ainsi que les conditions de maintenabilité et d'installation de l'équipement

A titre d'exemple :

Dans le cas d'un environnement empoussiéré :

- Impliquant un encrassement prématuré de certains équipements, leur nettoyage devra être effectué à une fréquence suffisante pour le maintenir dans un état de propreté conforme aux spécifications constructeur et aux niveaux de fonctionnement, de performance et de sécurité exigés

- Ne devront pas conduire à une indisponibilité des équipements durant les heures principales d'utilisation des installations

Il lui appartient dans ce cadre notamment :

- D'adapter les gammes aux exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d'exploitation particulières, ...) pour garantir les objectifs de résultats attendus, en nature et en fréquence
- D'améliorer les gammes au cours de l'exploitation en tenant compte de l'expérience acquise

La planification des interventions doit être établie par le Titulaire, sous l'outil de GMAO mis en œuvre, en début de chaque année contractuelle en accord avec la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Clarification des attendus :

Une maintenance préventive est considérée réalisée lorsque les points suivants sont respectés :

- L'équipement a un fonctionnement nominal conforme aux prescriptions constructeurs.
- Les équipements de protection sont fonctionnels pour la durée jusqu'à la prochaine maintenance préventive, sans contrainte mécanique ou de manipulation, ou sans risque environnemental et sécuritaire.
- Les protections mécaniques et les isolants sont en bon état
- Les oxydations diverses sont traitées
- Le fonctionnement avec le système de supervision a été contrôlé, avec retour d'états et de commandes effectifs et fonctionnels
- Les rapports provisoires et/ou définitifs ont été inscrits dans l'outil de GMAO

Les opérations de maintenance préventive comprises au titre du forfait, pour chaque Prestation Technique du Marché, sont définies dans les fiches de prestations associées.

Maintenance corrective

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

Définie par la norme NF EN 13306, la maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

Maintenance Palliative :

La maintenance palliative caractérise les dépannages, c'est à dire une remise en état de fonctionnement effectuée in situ, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère provisoire.

Les interventions correspondantes visent à réduire :

- La durée d'arrêt des installations
- Les conséquences et, d'une façon générale, les désordres qui s'en suivent
- Les risques encourus par les occupants des locaux

Maintenance Curative :

La maintenance curative caractérise les réparations, faites in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Les opérations de maintenance corrective sont réalisées dans les délais prévus au Marché, notamment dans les cas de figure suivants :

- A la suite d'une défaillance, d'une dégradation ou d'une réclamation constatée par le Titulaire, la Cité de l'architecture et du patrimoine ou un utilisateur
- A la suite d'un dysfonctionnement détecté par les outils de gestion et de supervision technique du site, lorsqu'ils existent, ou tout autre report d'alarmes
- A l'initiative du Titulaire, dans un cadre d'opérations de maintenance préventive, de prestations de surveillance et de contrôle ou à la suite d'anomalies constatées
- A la demande de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Le Titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du Marché pour refuser d'intervenir. En cas de doute sur l'origine d'un défaut, le Titulaire est chargé de définir les frontières de responsabilité et de déclencher le processus de correction, au besoin en faisant intervenir l'organisme ou le Titulaire incriminé.

Chaque intervention de maintenance corrective **réglementaire** fait l'objet d'un compte-rendu d'incident établi sous l'outil de GMAO, où sont mentionnés à minima :

- La date et l'heure de signalement de la défaillance (apparition d'une alarme ou réception de la demande d'intervention)
- La date et l'heure de prise en charge de l'intervention
- La date et l'heure d'intervention

- La date et l'heure de dépannage et de remise en état
- Les coordonnées du donneur d'ordre
- La cause de l'intervention et la description de la défaillance
- Le détail de l'intervention, intégrant les mesures prises et les opérations à réaliser par la suite
- La ou les pièces remplacées et leur provenance

Dans le cas, où la sécurité des personnes, des biens ou de fonctionnement des installations est en jeu :

Le Titulaire prend les mesures d'urgence, qui s'imposent, et assure le dépannage. Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche ou différées si le fonctionnement provisoire, sans risque, est autorisé par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Les opérations de maintenance corrective comprises au titre du forfait, pour chaque Prestation technique du Marché, sont définies dans les fiches de prestations associées.

Cas de malveillance ou de vandalisme :

Les opérations de maintenance corrective liées à de la malveillance ou à du vandalisme, ainsi que les remises en état faisant suite à un sinistre non imputable au Titulaire, ne sont pas comprises au titre du forfait ; les délais contractuels définis au Marché restent pour autant pleinement applicables.

Les opérations de maintenance corrective découlant d'une défaillance, d'une malfaçon ou d'un sinistre imputable au Titulaire sont intégralement pris à sa charge exclusive au titre du forfait.

Cas de remise en conformité :

Les remises en conformité, faisant suite à des évolutions réglementaires, ne sont pas comprises au titre du forfait.

ARTICLE 3. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

3.1 Obligations générales du Titulaire

Le Titulaire est réputé être parfaitement informé de la constitution générale des sites et de la consistance des installations dont il doit assurer l'entretien, la surveillance et la gestion. Le Titulaire ne peut se prévaloir d'un oubli ou d'une méconnaissance quelconque pour ne pas assurer les Prestations, objets du Marché.

Le Titulaire est responsable des Prestations qui lui sont confiées.

Il assure notamment la direction, la coordination, l'exécution et le contrôle des Prestations. A ce titre, il désigne un correspondant habilité à le représenter pour l'exécution du Marché, et chargé d'assurer les relations avec la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le Titulaire est tenu à une obligation de résultats, quant à la réalisation des prestations, portant :

- D'une manière générale, sur l'ensemble des objectifs définis dans les clauses contractuelles du Marché
- Spécifiquement pour la Cité de l'architecture et du patrimoine, sur :
 - o La connaissance et le respect strict du Marché
 - o Une totale sincérité et transparence dans l'exécution du Marché
 - o Le respect des Niveaux de Services exigés, correspondant aux objectifs de résultats définis pour chaque indicateur de performance
 - o La continuité de fonctionnement des installations, dans le respect de la réglementation et des critères de confort, d'hygiène, de sécurité et de performance
 - o Le respect des procédures imposées par la Cité de l'architecture et du patrimoine, notamment dans le cadre du respect des plannings et des procédures d'intervention sur site

Il est seul responsable des moyens et méthodes qu'il met en œuvre dans le cadre des présentes.

Le Titulaire se porte garant du respect de ses obligations par son personnel dûment qualifié et par ses éventuels sous-traitants. Le Titulaire s'engage à accomplir les Prestations conformément aux Règles de l'art de sa profession, aux prescriptions des constructeurs et à la réglementation en vigueur, qu'il déclare maîtriser parfaitement, en disposant des agréments et autorisations nécessaires et en apportant son savoir-faire, son expérience, son expertise ainsi que tout moyen requis.

Le Titulaire garantit que l'ensemble des services mis en œuvre permettra d'obtenir les résultats correspondant à leur finalité et qu'il assure un fonctionnement continu aussi performant que possible tout en recherchant le meilleur rapport qualité-coût.

Enfin, pour toute intervention réalisée dans le cadre du Marché, le Titulaire s'engage à ne rien faire qui puisse porter atteinte à l'intégrité, à l'exploitation et à la quiétude du site et du voisinage.

3.2 Obligation de coopération

Le Titulaire coordonne ses interventions avec les autres prestataires et occupants du site, établit les plans de prévention nécessaires et signale toute difficulté de périmètre. Afin que l'ensemble des prestataires puissent mener à bien leurs missions, le Titulaire doit les associer à toutes les opérations de contrôles de reports d'alarmes, de paramétrages et autres informations ayant une incidence sur leurs prestations.

Une relation multipartite de partenariat permanent est recherchée par le Titulaire avec tous les prestataires intervenants du site afin de respecter les objectifs suivants :

- Garantir le niveau de performance exigé
- Assurer la pérennité des installations des sites
- Accueillir les utilisateurs des sites, dans les meilleures conditions de confort
- Accueillir les utilisateurs des sites, dans les conditions de sécurité et d'hygiène
- Garantir la continuité et la qualité des prestations exigées

De plus, le Titulaire doit :

- Signaler toute défaillance technique ou tout problème de fonctionnement qu'il constate, relevant de ses responsabilités ou de la responsabilité des autres prestataires du site
- Signaler tout problème concernant le maintien de la sûreté, de la sécurité et de la propreté du site

Cette liste n'est pas limitative.

L'objectif de cette collaboration avec les autres prestataires est de fournir un service optimum aux utilisateurs des sites et de garantir le niveau de performance exigé des installations des sites.

3.3 Obligations de qualifications et d'habilitations

Le Titulaire devra impérativement disposer des qualifications et des habilitations, exigées par la réglementation, les normes en vigueur et les règles de l'art du Métier, afin d'accomplir les prestations du présent Marché.

En cas d'absence de ces qualifications et habilitations, reconnue comme obligations essentielles du Marché, la Cité de l'architecture et du patrimoine peut faire valoir la résiliation de plein droit du Marché conformément aux dispositions du CCAP.

3.4 Personnel d'intervention

La Cité de l'architecture et du patrimoine doit être informé du personnel d'intervention et de remplacement désigné du Titulaire pour l'exécution des prestations du Marché. Le Titulaire fournira à la Cité de l'architecture et du patrimoine sous 2 jours maximum les documents administratifs.

A cet effet, le Titulaire remet à la Cité de l'architecture et du patrimoine la liste nominative de ces intervenants dans les quinze (15) jours ouvrés au moins avant la date de la première intervention. Ils sont les seuls autorisés à intervenir sur les sites objets du Marché.

Cette liste fournit les qualifications, les habilitations, les formations, les agréments et les fonctions attribuées et est complétée par tous les justificatifs associés.

Tout nouvel intervenant doit être signalé à la Cité de l'architecture et du patrimoine par simple lettre dès que possible et, au plus tard, 48 heures avant sa prise d'effet.

Le Titulaire veille au respect de la composition de l'équipe qu'il met en place conformément à l'organisation qu'il a décrit dans son Mémoire. Cette organisation doit être maintenue quelles que soient les causes d'absences des membres de l'équipe.

Toute personne se présentant sur les sites, sans être préalablement annoncée ou ne figurant pas sur la liste, se verra refuser l'accès aux locaux.

Ces dispositions s'appliquent à tous les intervenants même si les opérations qu'ils réalisent sont ponctuelles.

En cas d'urgence, le Titulaire remet en main propre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, le premier jour d'intervention d'un nouvel agent, les justificatifs de sa qualification.

La Cité de l'architecture et du patrimoine peut demander une copie des certificats et attestations des qualifications et des formations du personnel d'intervention désigné par le Titulaire.

Le personnel d'intervention du Titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site

Le recours à du personnel intérimaire n'est pas accepté

Si l'une des personnes n'est plus en mesure de remplir sa fonction, le Titulaire en avise immédiatement la Cité de l'architecture et du patrimoine par lettre recommandée avec accusé de réception et prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne soit pas compromise. A ce titre, le Titulaire désigne immédiatement un remplaçant et doit communiquer le nom et les titres de celui-ci à la Cité de l'architecture et du patrimoine dans un délai de deux (2) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'avis.

Le Titulaire prend en charge la formation de son personnel (en propre ou sous-traitant) intervenant sur le périmètre contractuel.

Le Titulaire dote le personnel d'exécution des vêtements de travail et de protection nécessaires et compatibles à ses prestations. En outre, l'ensemble du personnel du Titulaire intervenant sur le site, y compris le personnel d'encadrement et les sous-traitants, doit porter en permanence un insigne spécifique de leur entreprise.

Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail (Equipement de protection individuel), s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée. L'agent devra avoir également un comportement irréprochable.

La Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve la possibilité d'imposer une tenue vestimentaire et ce sans que le Titulaire puisse prétendre à un complément de rémunération. Si cette tenue n'est pas compatible pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées, le Titulaire devra en informer la Cité de l'architecture et du patrimoine et devra proposer une tenue similaire, tenue qui devra recevoir l'accord de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le personnel du Titulaire doit démontrer en toute occasion :

- Un dynamisme et une motivation dans l'exercice de sa prestation
- Une courtoisie à l'égard des utilisateurs
- Une écoute et une réactivité face aux doléances des utilisateurs
- Un partenariat avec les autres intervenants sur les sites
- Une attention particulière à la sécurité, à l'hygiène, à la santé et à la protection de l'environnement

3.5 Turn over

Le Titulaire s'engage sur un turn-over inférieur à 20% sur le mois écoulé. Les pourcentages ainsi établis ont vocation à s'appliquer sur l'effectif global des techniciens affectés aux Prestations de maintenance générale.

Le non-respect de cette clause entraînera pour le Titulaire une pénalité financière calculée de la manière suivante :

- Tout dépassement du pourcentage de turn-over toléré par la Cité de l'architecture et du patrimoine, soit 20% sur le mois écoulé, entraînera le paiement d'une pénalité égale au pourcentage de turn-over réalisé sur le mois écoulé appliqué au coût mensuel global des Prestations de maintenance objet du présent cahier des clauses techniques.

Le montant de la pénalité ainsi appliquée sera à valoir sur la facture du mois suivant. Cette déduction sera effectuée d'office par la Cité de l'architecture et du patrimoine, après information du Titulaire.

ARTICLE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Modalités d'intervention

Jours et Heures d'exploitation

Les jours et heures d'exploitation sont ceux durant lesquels les utilisateurs des sites doivent pouvoir utiliser les installations, suivant leur destination, dans les conditions de fonctionnement, de performance, d'hygiène, de santé et de sécurité correspondants aux obligations et aux exigences contractuelles.

Les jours et heures d'exploitation sont fixés comme suit : **24h/24 et 365 jours/an.**

Jours et Heures ouvrées

Les jours et heures ouvrés sont fixés arbitrairement, d'un point de vue contractuel, du lundi au vendredi inclus, de 8h00 à 19h00, sauf le jeudi, jusqu'à 21h.

Jours de fermeture de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Les jours de fermeture sont les suivants :

- Le 1^{er} janvier
- Le 1^{er} mai
- Le 25 décembre
- Le 14 juillet

Permanence imposée au titre du Marché durant le week end 11h – 19h

Le Titulaire assure une permanence de week-end destinée à garantir la continuité de service, la sécurité des personnes et des biens, ainsi que le maintien en condition opérationnelle des installations relevant de son périmètre. Cette permanence couvre a minima les samedis, dimanches et jours fériés, selon les horaires d'ouverture, d'exploitation ou d'occupation du site, y compris en cas d'événements, de manifestations ou d'activités spécifiques programmées par le Maître d'Ouvrage.

À ce titre, le Titulaire met à disposition les moyens humains nécessaires, avec du personnel qualifié, autonome et habilité pour intervenir sur les installations techniques concernées, procéder aux premières analyses, réaliser les dépannages de premier niveau, sécuriser les installations et déclencher, le cas échéant, les astreintes spécialisées ou sous-traitants nécessaires. Le personnel affecté à la permanence de week-end doit disposer des accès, moyens de communication, outillages, équipements de protection individuelle et informations techniques nécessaires à la bonne exécution de sa mission. La permanence comprend notamment la prise en compte des demandes d'intervention, le traitement des alarmes ou signalements, la réalisation des rondes techniques si nécessaire, l'accompagnement technique des événements, la mise en sécurité des équipements, ainsi que le reporting des actions réalisées. Toute intervention effectuée durant le week-end fait l'objet d'une traçabilité dans l'outil de suivi prévu au marché, avec indication de l'heure d'appel, de l'heure d'arrivée sur site, du diagnostic, des actions menées, des éventuelles mesures conservatoires et des suites à donner.

Les modalités précises de présence, d'activation, de délai d'intervention et de reporting sont définies dans le cadre du plan de permanence proposé par le Titulaire et validé par le Maître d'Ouvrage au démarrage du marché. Cette permanence est

réputée incluse dans le forfait, sauf dispositions contraires expressément prévues au bordereau des prix ou au cahier des charges.

Permanence imposée au titre du Marché durant la semaine

Le Titulaire devra obligatoirement garantir, au titre du forfait, la présence de l'équipe de permanence minimale suivante :

- Un responsable de site dédié à temps plein au Marché et remplacé durant ses absences planifiées (RTT, congés payés, formations, réunions internes du Titulaire, ...) par un responsable de site de compétences à minima identiques
- Un adjoint au responsable de site dédié à temps plein au Marché et remplacé durant ses absences planifiées (RTT, congés payés, formations, réunions internes du Titulaire, ...) par un technicien de compétences à minima identiques
- Un technicien CVC/Pb dédié à temps plein au Marché et remplacé durant ses absences planifiées (RTT, congés payés, formations, réunions internes du Titulaire, ...) par un technicien de compétences à minima identiques
- Un technicien Electricien dédié à temps plein au Marché et remplacé durant ses absences planifiées (RTT, congés payés, formations, réunions internes du Titulaire, ...) par un technicien de compétences à minima identiques
- Un technicien second œuvre dédié à temps plein au Marché et remplacé durant ses absences planifiées (RTT, congés payés, formations, réunions internes du Titulaire, ...) par un technicien de compétences à minima identiques

L'équipe du Titulaire devra couvrir une plage horaire **de 8h00 à 19h00** les jours d'ouverture du musée sauf le jeudi, à 21h

Dans ce cadre :

- L'ensemble des techniciens devront être remplacés immédiatement durant les absences qui leur sont imposées par le Titulaire (formation, séminaire, réunion interne, ...)
- Les membres de l'équipe de permanence imposée sont exclusivement dédiés aux prestations forfaitaires du marché, selon le planning contractuel de présence établi : Ils ne devront, en aucun cas, durant leurs heures de présence, intervenir dans le cadre de prestations hors forfait ou pour le compte de tout tiers.

Le non-respect de cette obligation expose le Titulaire à l'application de pénalités

L'ensemble des prestations hors forfait devront ainsi être exécutées par du personnel différent du personnel de permanence.

- Les heures de permanence restantes, définies au DPGF du Marché, constituent les heures qui restent au technicien dédié à l'ensemble des postes techniques du Marché pour assurer la présence imposée au Marché. Ce quota d'heures sera mobilisé et décompté dans le cadre de la prise en charge de nouvelles installations, concernant les sites objets du Marché mais également concernant tout autre site se rajoutant au Marché.

Dans ce cadre, la main d'œuvre relative à tout avenant, ayant pour objet le rajout d'équipements, sera neutralisé à hauteur du quota d'heures restant.

La Cité de l'architecture et du patrimoine insiste sur le fait qu'il s'agit d'une obligation de moyens minimum : Ces conditions de permanence ne dégagent en aucun cas le Titulaire de ses obligations contractuelles, notamment en matière de résultats. Dans ce cadre, le Titulaire devra notamment prévoir, si besoin, les moyens complémentaires nécessaires (humains, matériels dont palliatifs, ...) afin de respecter les obligations contractuelles du Marché.

En d'autres termes, si le périmètre forfaitaire et les conditions du Contrat exigent une présence sur site supplémentaire à la permanence minimale imposée, le Titulaire devra mettre en œuvre, au titre du forfait, les moyens humains complémentaires permettant de garantir le respect des termes contractuels.

Pour le Jeudi de 19h00 à 21h00 un technicien pourra suffire

Prestations pour les sites distants

Le Titulaire devra réaliser au minimum une ronde mensuelle dans les sites distants pour s'assurer du bon fonctionnement des installations.

Ce passage mensuel consiste à effectuer une ronde visuelle générale sur les équipements de l'immeuble et à lever toutes les anomalies mineures constatées.

Il est demandé plus précisément :

- Rendre visite à l'interlocuteur désigné par la Cité de l'architecture et du patrimoine pour prendre en compte leurs demandes

- Vérifier le bon fonctionnement et les consignes du chauffage et de la climatisation
- Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage normal et de sécurité
- Vérifier l'absence de défauts sur la centrale incendie
- Effectuer les relevés de compteurs d'énergie et de fluides au minimum une fois par mois

Dès le démarrage du marché, le TITULAIRE propose à LA CITE, un planning de passage, en définissant un jour de passage. Il est entendu que le choix des jours pour les opérations de maintenance préventive reste libre pour le TITULAIRE.

Prestation pour les réserves

Pour les réserves, le TITULAIRE assure principalement l'entretien des installations de chauffage (chaudières gaz).

Le Titulaire assure également l'entretien des autres domaines techniques du marché.

Il est demandé plus précisément, notamment de :

- Vérifier le bon fonctionnement et les consignes du chauffage,
- Procéder à la mise en route et à l'arrêt des systèmes de chauffage selon le planning transmis par la Cité de l'architecture et du patrimoine,
- Effectuer la maintenance du matériel, y compris le ramonage des conduits,
- Effectuer les relevés de compteurs d'énergie et de fluides lors de chaque visite de maintenance préventive,
- Réaliser les interventions de maintenance corrective.

Dès le démarrage du marché, le TITULAIRE propose à la Cité de l'architecture et du patrimoine, un planning de maintenance annuel.

Horaires d'intervention

Interventions de maintenance préventive :

Les interventions de maintenance préventive (réglementaire et non réglementaire) sont réalisées en principe pendant les jours et heures ouvrés imposés au Marché,

À l'exception de celles qui :

- Nécessitent l'arrêt des installations ou des équipements d'une installation
- Nécessitent la fermeture des accès à des zones du site
- Occasionnent une gêne pour les occupants
- Occasionnent des contraintes pour les occupants
- Occasionnent des contraintes pour l'exploitation des sites

et qui peuvent être effectuées hors heures ouvrées ou hors heures d'exploitation, sans supplément de prix, selon un planning établi en accord avec la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Interventions de maintenance corrective :

Les interventions de maintenance corrective sont réalisées en principe pendant les jours et heures ouvrées imposés au Marché,

à l'exception de celles qui :

- Nécessitent l'arrêt des installations ou des équipements d'une installation
- Nécessitent la fermeture des accès à des zones du site
- Occasionnent une gêne pour les occupants
- Occasionnent des contraintes pour les occupants
- Occasionnent des contraintes pour l'exploitation des sites

et qui peuvent être effectuées hors heures ouvrées ou hors heures d'exploitation, sans supplément de prix, selon un planning établi en accord avec la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Astreinte

Le service d'astreinte constitue l'ensemble des moyens humains et matériels nécessaires à la réception des appels de la Cité de l'architecture et du patrimoine et aux interventions qui s'ensuivent.

Le Titulaire assure une astreinte lui permettant :

- De prendre connaissance et de gérer les incidents 24h/24 et 365 jours/an
- De prendre les mesures d'urgence qui s'imposent
- D'informer systématiquement la Cité de l'architecture et du patrimoine
- De disposer d'un Responsable du Titulaire joignable afin de guider les interventions qui le nécessite
- De dépêcher dans les délais prévus au Marché, une équipe d'astreinte connaissant le site, les installations et ouvrages concernés, et donc capable de réaliser les mesures conservatoires, les dépannages et les remises en état définitives.

Ce service sera chargé d'intervenir **24h/24 et 365 jours/an**, afin de réaliser les mesures conservatoires, les dépannages et les remises en état nécessaires, et ce, au plus tard, suite à la signification de l'incident au Titulaire ou via la réception d'une alarme.

Ce service est joignable à un numéro de téléphone unique, le coût d'appel étant le coût d'un appel local et non le cout d'un appel surtaxé. En cas d'appel surtaxé, le Titulaire établira un avoir annuel du montant correspondant à cette surtaxation.

En cas de changement de numéro d'appel, ce changement fera l'objet d'une information par voie de courrier simple.

La mise à disposition de ce service d'astreinte est définie, pour chaque poste technique, dans les fiches de prestations associées

Les heures passées en astreinte, intégrant tous les frais associés dont les déplacements, sont définis, pour chaque poste technique, dans les fiches de prestations associées.

Pour chaque évènement en astreinte, le Titulaire établit un rapport d'incident en décrivant la nature et les causes du problème, les actions réalisées et celles restant à mettre en œuvre. Lorsque le personnel intervient en astreinte, celui-ci est responsable, à son départ, de la mise en sécurité et en sureté des installations et des sites sur lesquels il est intervenu.

Un livret d'astreinte par site sera élaboré en phase de démarrage du Marché, intégrant à minima :

- Les procédures d'accès et d'intervention sur chaque site
- Les moyens d'accès sur chaque site
- Le principe de fonctionnement général des installations
- L'implantation géographique des équipements
- Les codes d'accès des installations
- Les paramètres de conduite et de réglage : Température, débit, pression, horaires de fonctionnement, ...
- La localisation des organes de consignation (hydraulique, électrique, ...)
- Les consignes particulières de sécurité

Chaque technicien devra disposer obligatoirement de ces livrets, lors de leur intervention en astreinte.

Niveaux de criticité

Définition :

Les désordres sont classés selon 2 niveaux de criticité. Ces niveaux de criticité déterminent la réactivité attendue en cas d'anomalie.

Criticité	Désordre
Niveau C1 – Urgent	- Toute défaillance mettant en jeu l'activité et l'exploitation d'un site, représentée notamment par : - o Une coupure électrique d'une zone - o Une coupure d'éclairage d'une zone

	○ Une infiltration d'eau ○ Une fuite d'eau ○ Le déclenchement du système d'extinction automatique ○ Toute problématique technique d'accès aux sites : Porte d'entrée, fermeture motorisée, ... ○ Coupure ou Dysfonctionnement d'une installation de climatisation alimentant un local informatique - Toute défaillance mettant en jeu la sécurité des biens ou des personnes.
Niveau C2 – Non urgent	Toutes autres défaillances

Délais contractuels

L'ensemble des délais suivants s'appliquent à l'ensemble des postes techniques du Marché.

Ces délais s'appliquent 24h/24 et 365 jours/an.

Définition :

Les délais suivants sont définis et s'imposent au Titulaire :

- **D0 – Délai d'intervention** : Il s'agit du délai qui court entre la signification d'un incident au Titulaire (ou via la réception d'une alarme) et son arrivée sur le lieu de l'intervention
- **D1 – Délai de dépannage** : Il s'agit du délai qui court de la signification d'un incident au Titulaire (ou via la réception d'une alarme) jusqu'à la remise en état de l'installation ou de l'ouvrage concerné (au moins provisoire y compris par un moyen palliatif) ou leur mise en sécurité (si dépannage ou remise en état impossible).
- **D2 – Délai de remise en état définitif** : Il s'agit du délai qui court de la signification d'un incident au Titulaire (ou via la réception d'une alarme) jusqu'à la remise en état définitive permettant de retrouver les équipements ou les ouvrages selon leurs spécifications et leurs performances initiales.

Cadre d'application :

Le Titulaire s'engage à intervenir dans les délais définis ci-après :

Durant les heures de permanence imposée au Marché :

Criticité	D0 – Délai d'intervention	D1 – Délai de dépannage	D2 – Délai de remise en état définitif ⁽²⁾
Niveau C1	30 minutes ⁽¹⁾	1 heure ⁽¹⁾	3 heures ⁽¹⁾
Niveau C2	2 heures ⁽¹⁾	4 heures ⁽¹⁾	7 heures ⁽¹⁾

(1) Les heures sont définies en temps réel calendaire

(2) Les délais de remise en état définitif sont prolongés des délais de validation des propositions tarifaires et des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels ne figurant pas au stock.

En dehors des heures de permanence imposée au Marché :

Criticité	D0 – Délai d'intervention	D1 – Délai de dépannage	D2 – Délai de remise en état définitif ⁽²⁾
Niveau C1	1 heure ⁽¹⁾	1 heure 30 ⁽¹⁾	3 heures 30 ⁽¹⁾
Niveau C2	2 heures ⁽¹⁾	3 heures ⁽¹⁾	6 heures ⁽¹⁾

- (1) Les heures sont définies en temps réel calendaire
 (2) Les délais de remise en état définitif sont prolongés des délais de validation des propositions tarifaires et des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels ne figurant pas au stock.

Mise en place de mesures conservatoires :

En criticité C1, le Titulaire doit mettre en place, au titre du forfait et sans aucune limite temporelle ni quantitative, les mesures et moyens palliatifs nécessaires en cas de défaillance des installations, afin de maintenir les conditions d'exploitation et d'activité des sites ainsi que les conditions de sécurité des biens et des personnes.

Ces mesures et moyens palliatifs doivent être déployées dans le délai D1 défini précédemment.

4.2 Conditions d'exploitation

Le Titulaire doit impérativement respecter, au titre du forfait, les conditions d'exploitation suivantes, s'appliquant pour chaque type de locaux :

Type de locaux	Températures (°C)				Renouvel. d'air (m³/h/pers.)
	Hiver		Eté		
	Occupé	Inoccupé	Occupé	Inoccupé	
Zone d'accueil	21 +/- 1	Min. 16	22 +/- 1	Max. 30	25
Salles d'exposition des œuvres	21 +/- 1	Min. 16	22 +/- 1	Max. 30	25
Bureaux individuels	21 +/- 1	Min. 16	22 +/- 1	Max. 30	25
Bureaux partagés	21 +/- 1	Min. 16	22 +/- 1	Max. 30	25
Salle de réunion	21 +/- 1	Min. 16	22 +/- 1	Max. 30	30
Salles de pause	21 +/- 1	Min. 16	22 +/- 1	Max. 30	30
Circulations	21 +/- 1	Min. 16	22 +/- 1	Max. 30	25
Local technique	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé
Local onduleur	25 +/- 1	25 +/- 1	25 +/- 1	25 +/- 1	Non contrôlé
Local informatique	Allées froides : 20 <= et < 26	Allées froides : 20 <= et < 26	Allées froides : 20 <= et < 26	Allées froides : 20 <= et < 26	60
Local répartiteur	Max. 25	Max. 25	Max. 25	Max. 25	60
Sanitaires	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé	30
Vestiaires	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé	60
Salle de bains ou de douches communes avec un cabinet d'aisances	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé	Non contrôlé	60

Dans les espaces accueillant des œuvres et dans les réserves, le Titulaire maintient une humidité relative de 40 à 60 %, assure une surveillance continue via la GTB et signale sans délai toute dérive durable.

Le Titulaire remontera aux interlocuteurs de la Cité de l'architecture et du patrimoine la valeur des sondes de température et d'hygrométrie relatif aux salles à fréquence hebdomadaire.

Garantie de production d'eau chaude (chauffage) et d'eau glacée (climatisation) :

Au titre de ses engagements de résultats, et pour permettre les températures mentionnées dans le tableau ci-dessus, le Titulaire s'engage à fournir une température de sortie d'eau glacée et d'eau chaude permettant de garantir ces températures, conformément aux conditions extérieures de base.

Afin de respecter les délais contractuels et afin de pallier d'éventuels dysfonctionnements, le Titulaire s'engage à maintenir sur place un stock de pièces détachées de 1ère urgence sur chaque site.

Dans les cas où ces premières dispositions s'avèreraient insuffisantes pour garantir ces obligations contractuelles, le Titulaire prend à sa charge exclusive la mise en place d'unités de production autonomes d'eau chaude (chauffage) et d'eau glacée (climatisation), adaptée à la défaillance.

Cette mise en place intègre l'ensemble des fournitures et moyens nécessaires à l'installation de ces unités de production, y compris toute sujétion.

4.3 Garantie de performance

Le Titulaire doit garantir, au titre du forfait :

- Pour les équipements ayant dépassé leur durée de vie théorique, le maintien du plus haut niveau de performance admissible sans que ce dernier soit inférieur à 70% de celui de leur performance initiale
- Pour les équipements n'ayant pas dépassé leur durée de vie théorique, le maintien d'un niveau de performance situé à plus de 98% de celui de leur performance initiale.

4.4 Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE)

Les sites de la Cité de l'architecture et du patrimoine sont déclarés pour les rubriques ci-dessous :

- R4802-2-a : Installations contenant des gaz à effet de serre fluorés employés dans des équipements clos en exploitation et dont la quantité cumulée de fluide est supérieure à 300kg

4.5 Moyens matériels

Le Titulaire fournit l'ensemble des moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission, y compris pour les prestations sous-traitées.

Cela comprend notamment, l'ensemble :

- Des équipements de protection individuelle et collective
- Des équipements de protection environnementale et sanitaire
- Les tenues permettant de distinguer son personnel et celui de ses sous-traitants, avec logo apparent du Titulaire et en conformité avec la réglementation spécifique à chaque métier. Ces tenues sont adaptées aux prestations effectuées et aux zones d'interventions.
- Des moyens de communication avec couverture sur la totalité du site : Le Titulaire fournit, au titre du forfait, à l'ensemble de son personnel, y compris celui d'astreinte, l'ensemble des moyens de communications nécessaires et en nombre suffisant pour assurer les prestations, respecter les obligations de résultats et la sécurité de son personnel (Talkie-walkie, DATI (PTI) avec ou sans option, Téléphone ou Smartphone, ...). Le Titulaire prend à sa charge les infrastructures nécessaires pour assurer une communication compatible avec les besoins. Ces infrastructures devront être soumises à l'accord de la Cité de l'architecture et du patrimoine et ne devront en aucun cas perturber les autres installations du site, y compris celles des locataires (interférences essentiellement). Il prend à sa charge également l'entretien et le renouvellement de ces matériels.
- Le matériel informatique bureautique, incluant les abonnements des lignes internet dont il a besoin, (ordinateur, fixe ou portable, imprimante...) non relié au réseau de la Cité de l'architecture et du patrimoine y compris les consommables papiers et encres sur ce matériel.
- Les matériels et les logiciels informatiques permettant au Titulaire de se connecter aux installations des sites et aux applications logicielles de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Les moyens de déplacement nécessaires sur et en dehors du site
- Des outillages fixes et mobiles, courants et spécialisés, des ateliers et des autres matériels nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées.
- Les moyens d'accès en hauteur (échelle, échafaudage et nacelle, ...) **sauf pour la nacelle qui fera l'objet d'un prêt par la Cité de l'architecture et du patrimoine**
 - o La pose et dépose reste à la charge du titulaire.

- Les nacelles, échafaudage et gerbeurs sont maintenus par le Titulaire.
- Les Contrôle, Vérification Générale Périodique des équipements à la charge de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Les levées de réserves, à la charge du Titulaire.
- Des formulaires d'exploitation (fiche de suivi d'intervention, carnet souche de consignation électrique des ouvrages, carnet de demande de permis de feu, ...).
- Les registres et documents d'exploitation (cahier des consignes, registre de sécurité, fiche descriptive des modes opératoires, ...).
- Des appareils de mesure et de contrôle nécessaires à la réalisation des prestations incluses au forfait.
- Les moyens de signalisation :
 - Chaque fois que cela est nécessaire, le Titulaire doit à ses frais, pour les travaux qu'il réalise, 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 de la Cité de l'architecture et du patrimoine de la présence de zones interdites.
 - Dès qu'un équipement d'un site est non opérationnel, le Titulaire doit à ses frais mettre en place, sur le site, de manière claire et explicite pour les utilisateurs, une signalétique indiquant l'indisponibilité de l'équipement
- En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, la Cité de l'architecture et du patrimoine 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.
- Les moyens de protection des installations existantes : Le Titulaire assure la protection de tout matériel et de toute installation du site qui pourraient être dégradés par ses interventions. Les dégâts ou les interruptions de service qui peuvent résulter de la faute du Titulaire, sont réparés par lui-même et à ses propres frais, dans les délais prescrits par ordre de service. À défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de service resté sans effet, la Cité de l'architecture et du patrimoine 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.

Le Titulaire s'engage à utiliser des engins sonores de façon organisée dans le temps et dans l'espace de manière à limiter la gêne pour les tiers se trouvant à proximité du site.

Le Titulaire s'engage également à réaliser l'ensemble des contrôles réglementaires pour les équipements et matériels mis en œuvre dans le cadre des prestations qu'il réalise.

Par ailleurs, les opérations de maintenance liées aux matériels mis en place par le Titulaire dans le cadre des prestations et provoquant l'indisponibilité du matériel doivent être réalisées :

- Sans supplément de prix.
- Sans impact sur la continuité de service et la qualité des prestations.

Les certificats de vérification de l'étalonnage des appareils utilisés sont remis par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine au démarrage du site et leur mise à jour est transmise autant de fois que nécessaire, sur demande de la Cité de l'architecture et du patrimoine et à minima une fois par an.

L'ensemble du matériel mis en place par le Titulaire doit être identifié avec le nom de l'entreprise du Titulaire.

S'agissant des équipements mobiles, le Titulaire doit mettre à jour un fichier de suivi et gère le prêt des équipements mobiles de dépannage listés ci-dessous :

- Radiateurs, ventilateurs et climatisation mobiles, fournis par la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Lampadaires, fournis par la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Rallonges et multiprises avec voyant et interrupteur, compris au titre du forfait
- Tout matériel acheté par la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans le cadre de ces équipements de dépannage

Chaque mise en œuvre de ces équipements est soumise à l'autorisation de la Cité de l'architecture et du patrimoine et respecte la procédure définie par le Titulaire et validée par la Cité de l'architecture et du patrimoine en phase de démarrage du présent Marché.

4.6 Fournitures

Energie et Fluides

la Cité de l'architecture et du patrimoine prend à sa charge, au titre du Marché, la fourniture des énergies et des fluides suivants :

- L'électricité
- Le gaz
- L'eau de ville
- Toutes les autres fluides et énergies

Consommables et Petites fournitures

Sont désignés par consommables et petites fournitures, selon la norme AFNOR EN 13306 de janvier 2018, tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique ».

La fourniture de l'ensemble des consommables et petites fournitures est comprise au titre du forfait, sans limite de prix ni de quantité.

Le Titulaire a l'obligation, dans le cadre du Marché, de fournir des produits respectueux de l'environnement (certifiés Ecolabel ou équivalent) et limitant les consommations d'énergie (classe énergétique A).

Consommables

Les ingrédients et consommables sont des produits de durée de vie limitée dont l'utilisation est nécessaire à l'opération d'entretien, au fonctionnement des installations ou l'exécution d'un service.

La fourniture de l'ensemble des consommables complémentaires suivants est comprise au titre du forfait, sans limite de prix ni de quantité :

- Abonnement et consommations des lignes téléphoniques que le Titulaire utilise, ainsi que les lignes lui permettant de respecter ses obligations de résultats
- Fournitures et consommables nécessaires à l'activité du Titulaire
- Cahiers, registres et autres documents définis au Marché
- Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières
- Tous lubrifiants, huiles, graisse, produits de graissage génériques et spécifiques
- Dégrappants, silicones, agents protecteurs génériques et spécifiques
- Produits de nettoyage et de traitement des équipements, des appareillages, des locaux techniques et ouvrages
- Peinture, sous-couche, antirouille, solvants, récipients
- Eau distillée (appoint d'eau des batteries)
- Acétylène et Oxygène
- Produits de traitement d'eau, produits de traitement anti-légionellose et de désinfection de tous les ouvrages : Anti-tartre, anti-corrosion, dispersant, anti-algues, anti-legionella, ... (dont le sel pour les adoucisseurs)
- Produits de traitement des équipements de dépollution
- Fluide frigorigène (appoint, charge et recharge intégrale), azote, air comprimé et autres fluides spéciaux
- Baguettes de soudure, brasure, filasses, téflon, joints de toute nature, garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes, ...
- Joints de plomberie toriques, circlips, visserie, boulonnerie, accessoires de fixation, ...
- Courroies
- Toutes les sources lumineuses et les accessoires associés tels que notamment les starters, drivers, ballasts, condensateurs, ...)
- Tous les types de filtres (air, eau, huile, gasoil, ...), de toute dimension et de toute classe d'efficacité confondus
- Papier, rubans, cartouches d'encre, ...
- Autre consommable, de durée de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire aux opérations de maintenance et au bon fonctionnement de l'équipement

Petites fournitures

Les petites fournitures sont des pièces ou éléments dont l'utilisation est nécessaire à l'opération de maintenance ou

d'entretien, aux essais, au fonctionnement des installations et ouvrages, ou à l'exécution d'un service.

Le Titulaire prend à sa charge, au titre du forfait, la fourniture de toutes ces petites pièces et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire, dont notamment :

- Boîtes à clés de secours, relatives aux locaux techniques
- Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes
- Garnitures et presse étoupes des vannes et pompes
- Fusibles et relais thermiques
- Thermomètres, manomètres ainsi que tous organes de contrôle de bon fonctionnement des installations (sondes, contrôleur d'encrassement des filtres, ...)
- Fusibles, ampoules et voyants lumineux équipant les armoires et tableaux électriques
- Voyants, led et ampoules des installations techniques
- Piles et batteries d'alimentation, de sauvegarde, de secours (exemple batteries d'onduleurs)...
- Calorifuge dans le cadre de reprises ponctuelles
- Manchettes de réparation tout diamètre
- Supports informatiques pour les sauvegardes des logiciels ou fichiers
- Signalétique des équipements et ouvrages placés sous la responsabilité du Titulaire : Pictogrammes, autocollants, affiches, plaques gravées, ...
- Cordons et câbles de liaison des organes terminaux sur les différents réseaux distribués,
- Quincaillerie

Pièces de rechange

Sont désignées par pièces de rechange tout « bien destiné à remplacer un bien correspondant en vue de rétablir la fonction requise d'origine » - Norme AFNOR EN 13306 de janvier 2018.

Ces pièces de rechange correspondent à toute pièce d'usure programmée ou non.

Le Titulaire s'engage à rendre disponible dans les meilleurs délais l'ensemble des pièces de rechange nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance. Le Titulaire ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier sur les délais contractuels et sur la disponibilité des installations.

Les pièces de rechange de remplacement sont conformes aux pièces d'origine, tant sur le plan technique qu'esthétique, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé à la Cité de l'architecture et du patrimoine. En cas d'absence des pièces d'origines, des pièces aux caractéristiques identiques devront être proposées à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Les pièces remplacées sont mises à la disposition de la Cité de l'architecture et du patrimoine pendant une durée au moins égale à un (1) mois à compter du remplacement. la Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve le droit de les faire expertiser.

Le Titulaire tient à disposition de la Cité de l'architecture et du patrimoine les copies des certificats de garantie des pièces installées.

Les pièces de rechange sont incluses au titre du forfait (prix public unitaire remise du fournisseur déduite) à hauteur d'un seuil défini par Prestation technique, dans le tableau ci-dessous.

Une franchise équivalente au montant du seuil (par Prestation technique) est prise en charge, au titre du forfait, par le Titulaire et est déduite de toute pièce dont le coût unitaire (prix public remise du fournisseur déduite) est supérieur au seuil.

Poste technique	SEUIL EN € HT Prix public unitaire remise du fournisseur déduite	FRANCHISES EN € HT Dans le cas de pièces de rechange d'un prix public unitaire, remise du fournisseur déduite, strictement supérieur au seuil
Clos et couvert	400 € HT	Aucune franchise
Courants Faibles	400 € HT	Aucune franchise
Courants Forts	400 € HT	Aucune franchise
CVCD	400 € HT	Aucune franchise
Fermetures motorisées	400 € HT	Aucune franchise
Protection incendie	400 € HT, à l'exception des équipements mobiles de protection contre l'incendie (Cf. fiche de prestations associée)	Aucune franchise
Plomberie	400 € HT	Aucune franchise
Second œuvre	400 € HT	Aucune franchise
Équipements de levage	400 € HT	Aucune franchise

La fourniture et la pose de toute pièce de rechange faisant suite à un acte de vandalisme ne rentrant pas dans le cadre du forfait fait l'objet d'une demande de devis auprès du Titulaire.

Toutefois, le Titulaire doit, par tout moyen, prouver que le remplacement de la pièce de rechange est dû à un acte de vandalisme. Une mauvaise utilisation ne peut être considérée comme du vandalisme.

Le montant unitaire est considéré comme le prix unitaire (y compris dans le cas d'un conditionnement multiple) du fournisseur après application de la remise et du coefficient pratiqué par le Titulaire (y compris dans le cas d'un vandalisme).

Dans tous les cas, hors vandalisme, la main d'œuvre est due par le Titulaire tant que cette dernière est comprise dans le cadre des niveaux de maintenance définis pour chaque prestation.

Biens individuels

Conformément à la norme FDX 60-000, un bien individuel se définit comme tout élément, composant, équipement, sous-système, système, matériel, processus, etc. que l'on peut considérer individuellement et qui a pour objectif d'assurer une fonction donnée.

La fourniture des biens individuels, compris au titre du forfait, est précisée dans les fiches de prestations du présent Marché.

4.7 Prestations complémentaires

Gestion de stock

« Stock POUVOIR ADJUDICATEUR » :

Concernant les pièces de rechange hors forfait, le Titulaire soumet à la Cité de l'architecture et du patrimoine la liste des pièces à inclure au « stock POUVOIR ADJUDICATEUR » afin de répondre aux exigences du site. Ce « stock POUVOIR ADJUDICATEUR » est pris en charge par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Ce « stock POUVOIR ADJUDICATEUR » comporte les pièces qu'il convient d'approvisionner notamment lorsque les délais d'approvisionnement sont incompatibles avec les délais contractuels définis au Marché.

Ce « stock POUVOIR ADJUDICATEUR » doit être optimisé. Le Titulaire justifie donc pièce par pièce la constitution de ce stock. La liste initiale est définie durant la phase de démarrage du Marché.

Le « stock POUVOIR ADJUDICATEUR » est entreposé dans les locaux du Titulaire. Le Titulaire en assure la gestion, qui est bien dissociée de celle du « stock Titulaire ».

Ce dernier doit pouvoir justifier à tout instant de l'état du « stock POUVOIR ADJUDICATEUR ». Il prévient la Cité de l'architecture et du patrimoine dès qu'une pièce a été utilisée afin de la renouveler.

Enlèvement

Le Titulaire assure l'enlèvement et, si nécessaire, la destruction des consommables et pièces de rechange usagés selon les normes et procédures définies par la réglementation en vigueur avec, le cas échéant, l'élaboration des fiches de suivi et de destruction correspondantes.

Toutes les opérations effectuées le sont dans le respect et la protection de l'environnement.

Gestion des déchets issus des prestations du Marché

Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation, et plus particulièrement le Code de l'Environnement, en matière de gestion des déchets générés, notamment en termes de tri, de recyclage et de valorisation.

A ce titre, le Titulaire a l'obligation de trier et de dissocier les déchets liés à son activité.

Conformément à l'article R 541-45 du Code de l'Environnement, l'évacuation des déchets dangereux fait l'objet de bordereaux de suivi des déchets dangereux (BSDD) qui accompagnent les déchets jusqu'à leur destination finale.

Le Titulaire doit prendre en charge l'émission systématique des bordereaux de suivi (BSDD). Ceux-ci doivent être conformes au formulaire CERFA ad hoc, notamment dans le cas particulier des déchets amiantes et des fluides frigorigènes.

Le Titulaire s'est assuré de disposer, au préalable, des Certificats d'Acceptations Préalable, nécessaires à la prise en charge du déchet par un organisme agréé. Le Titulaire conserve une copie des BSDD reçus sur une durée minimum de cinq (5) ans. Les originaux sont transmis à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le Titulaire veille à faire appel à un éco-organisme ou assimilé pour les filières déchets concernées par la Responsabilité Elargie des Producteurs et donc de les faire reprendre gratuitement. Le Titulaire met en place avec l'éco-organisme un système de traçabilité permettant de prouver la prise en charge du déchet, à minima pour les déchets d'équipements électriques et électroniques, les piles et les accumulateurs usagés.

Conformément à l'article R541-43 du Code l'Environnement et à l'arrêté du 29 février 2012 relatif aux contenus des registres déchets, le Titulaire assure la traçabilité chronologique des déchets émanant de ses prestations jusqu'à leur destination finale via la mise en place d'un registre chronologique de suivi des déchets (à conserver pendant trois (3) ans minimum).

Une synthèse annuelle est transmise à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Nettoyage des locaux techniques

Le Titulaire assure le bon état de propreté et d'aspect des équipements et locaux techniques dont il a la charge.

Les installations techniques doivent être maintenues dépoussiérées et nettoyées.

Les locaux techniques sont régulièrement balayés et débarrassés des encombrants stockés (palettes, carton, chiffons, ...). Lorsque du matériel appartenant à la Cité de l'architecture et du patrimoine est stocké dans un local technique, son enlèvement par le Titulaire est soumis à l'accord de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Seuls les locaux techniques dans lesquels se trouvent exclusivement des installations techniques entretenues par le Titulaire sont concernés par ces opérations d'entretien.

Obligations d'assistance aux organismes de contrôle et aux commissions de sécurité

Les contrôles à faire réaliser par un organisme agréé au sens de la réglementation (Electricité, Aération-installation de ventilation / Ascenseurs et monte-charges / Appareils de levage – nacelles / Eclairage de sécurité, Incendie (extincteurs, RIA, Détecteurs Incendie, Installations automatiques à gaz, Installations de désenfumage) Installation frigorifique fixe, système de climatisation et pompes à chaleur réversible > à 12kW / Portes et Portails) sont pris en charge par la Cité de l'architecture et du patrimoine via un Prestataire agréé. Le Titulaire doit:

- La planification, le déclenchement et le suivi des contrôles,
- L'accompagnement du contrôleur par le personnel le plus adéquat (compris sous- traitants) pour l'assistance générale ainsi que toutes les manœuvres, consignations et tous les démontages nécessaires pour lui permettre d'assurer sa mission en toute sécurité et de façon la plus complète possible.

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, les prestations suivantes, y compris dans le cas où les visites des organismes de contrôle sont réalisées, durant les heures non ouvrées :

- La réception sur site des organismes de contrôle, lors de leur visite
- L'accompagnement du contrôleur par le personnel le plus adéquat (compris sous-traitants) pour l'assistance générale ainsi que toutes les manœuvres, consignations et tous les démontages nécessaires, puis remontages et déconsignations, afin de lui permettre d'assurer sa mission en toute sécurité et de façon la plus complète possible
- La résolution des anomalies figurant aux rapports et relevant du présent Marché, dans un délai maximum d'un (1) mois après la réception du rapport
- L'établissement des propositions chiffrées pour la résolution des anomalies ne relevant pas du Marché, dans le même délai maximal de dix (10) jours. Ces devis sont considérés comme des documents à remettre au titre du Marché et leur non-remise dans le délai prévu expose le Titulaire à l'application de la pénalité prévue au Marché.
- Le suivi régulier de la levée des anomalies, notamment par la mise en place d'un tableau de bord intégré aux rapports périodiques d'activité

Le Titulaire s'engage à exécuter les travaux dus au titre du Marché, nécessaires à la remise en ordre des anomalies constatées et mentionnées sur le rapport des organismes de contrôle ou des commissions de sécurité, mandaté par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

En tout état de cause :

- Les réserves de niveaux 2 à 5, selon la norme FDX 60-000, devront être levées au plus tard six (6) mois à compter de la réception du rapport de l'organisme de contrôle. Concernant les réserves de niveaux 1 (sécurité des biens et des personnes) les réserves devront être levées sous 24 heures.
- Les réserves de niveau 1, selon la norme FDX 60-000, devront être levées durant la visite des organismes de contrôle

Si l'organisme de contrôle agréé préconise l'arrêt d'un appareil pour raison de sécurité, cet arrêt est considéré comme une panne et les délais de dépannage et de remise en état courent à partir de la mise à l'arrêt.

Le Titulaire organise la planification de l'entretien préventif de façon à mettre, dans le cadre du présent Marché, le personnel nécessaire à la disposition de l'organisme de contrôle et notamment pour préparer le matériel pour qu'il puisse être visité.

Les ressources humaines nécessaires à l'assistance des organismes de contrôle sont comprises au titre du forfait.

Le Titulaire est également tenu de signaler à la Cité de l'architecture et du patrimoine, les contrôles et les mises en conformité qui lui semblent nécessaires en complément de ceux qui sont indiqués par les organismes de contrôle.

Suivi des garanties

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des matériels achetés directement par la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Des installations nouvelles réceptionnées à la date de prise d'effet du Marché
- Des installations nouvelles réceptionnées après la date de prise d'effet du Marché

En cas de défaillance sur des équipements ou de désordres sur des ouvrages durant leur période de garantie (Garantie constructeur (GC), Garantie de bon fonctionnement (GBF), Garantie de parfait achèvement (GPA) et Garantie décennale (GD), le Titulaire assure, au titre du forfait, sur le périmètre qu'il a en charge :

- Un diagnostic précis du défaut. Ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants.
- La transmission des conclusions de son diagnostic
- Toutes les démarches demandées par la Cité de l'architecture et du patrimoine pour préserver ses droits nés ou à naître à l'encontre des constructeurs, des fournisseurs, des installateurs et de tout tiers responsable ou estimé responsable
- Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de la réception

Le Titulaire assure, à partir de ses observations formulées, l'édition des fiches de demande d'intervention en garantie, dont le format est tout d'abord validé par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le Titulaire assure le suivi des interventions des entreprises et tient à jour les fiches d'anomalies ainsi qu'un tableau de suivi (état d'avancement, clôture, ...).

Le Titulaire assure l'émission des nouvelles fiches éventuellement nécessaires tout au long des périodes de garantie, ainsi que les relances auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine pour les anomalies non résolues rapidement.

Le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation simultanée de cette prestation de suivi des garanties ainsi que de l'exploitation et la maintenance courante.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est obligé.

Le Titulaire prend soin de faire en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences sauf en cas de mise en sécurité du personnel ou des biens ou de demandes écrites de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Assistance dans le cadre de travaux

La Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve le droit de faire effectuer tout travaux (extension d'installation, modification d'installation, remplacement d'équipement, etc.) par le personnel ou l'entreprise **qualifiée de son choix**. Il en avertit le Titulaire au moins quinze (15) jours à l'avance. Durant ce laps de temps, le Titulaire peut formuler d'éventuelles objections relatives à ces transformations.

Dans le cadre de la réalisation de ces travaux, à la charge ou non du Titulaire, le Titulaire prendra en charge, au titre du forfait, les prestations suivantes d'assistance à la Cité de l'architecture et du patrimoine, sur les sites objets du présent Marché :

Phase n°1 : Durant l'exécution des travaux

Cette phase démarre à compter de la date de prise d'effet des travaux et se termine à la date de réception des travaux, signifiées par la Cité de l'architecture et du patrimoine au Titulaire par écrit.

Au préalable, le Titulaire assiste la Cité de l'architecture et du patrimoine dans le cadre de l'établissement du procès-verbal contradictoire de l'état des lieux des installations, avant la réalisation des travaux.

Dans le cadre de cette phase, le Titulaire prend en charge, au titre du forfait, les prestations suivantes :

Assistance aux entreprises de travaux

Dans le cadre de l'exécution des travaux de rénovation, le Titulaire doit assister, au titre du forfait, les entreprises de travaux notamment dans le cadre de la réalisation de toute manœuvre, consignation, déconsignation et démontage nécessaires afin de leur permettre d'assurer leurs opérations en toute sécurité et de façon la plus complète possible.

Le Titulaire doit également prendre toutes dispositions pour que le fonctionnement des installations ne soit pas perturbé. Il doit préciser à la Cité de l'architecture et du patrimoine, par écrit, tout risque d'altération de fonctionnement occasionné par ces travaux. En l'absence de cette déclaration préalable, il est tenu pour responsable en cas de discontinuité de services.

Le Titulaire conserve son obligation de conseil auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine. Il participe, sur simple demande d'un représentant de la Cité de l'architecture et du patrimoine, aux réunions de chantier organisées sur site. Le Représentant du Titulaire présent pour ces réunions, a la compétence et l'autorité nécessaire permettant d'engager toute décision ou action de la part du Titulaire.

Participation aux opérations de réception

Cette prestation comprend l'ensemble des interventions nécessaires à la mise en place des moyens et des procédures. Elle doit permettre au Titulaire d'appréhender clairement les contraintes et les spécificités de ces nouvelles installations, et d'assister la Cité de l'architecture et du patrimoine aux opérations de réception.

Dans ce cadre, le Titulaire doit, au titre du forfait :

- Prendre connaissance des nouvelles installations, sans aucune action technique
- Organiser et préparer les prestations de la phase courante d'exploitation
- Mettre en place et reparamétrer les outils de gestion du Marché (GMAO, Système d'Information, Contrôle qualité, ...)
- Rédiger le nouveau plan d'assurance qualité propre au site
- Participer à la rédaction du nouveau plan de prévention
- Participer aux opérations préalables et définitives de réception
- Formuler auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine, de façon régulière et tout au long de la mission, toutes les observations à émettre sur les ouvrages (conformité aux travaux prévus, à la réglementation, adéquation à l'usage, accessibilité, maintenabilité, ...)
- Suivre au long de cette prestation et éventuellement au-delà dans le cadre de ses prestations courantes, la levée des observations formulées qui concernent le périmètre du Marché
- Veiller à la consignation de toutes les réserves dans le procès-verbal de réception par les acteurs de la construction

Pour réaliser ces missions comprises au titre du forfait, le Titulaire doit notamment analyser le planning des réceptions, les comptes rendus de chantier, les avis et repérage, les demandes de reprise non réalisées en fin de chantier.

Le Titulaire prend en charge toutes les installations dès leur réception, par la Cité de l'architecture et du patrimoine. Le Titulaire est tenu d'accepter, dans le cadre de l'exécution du présent Marché, les transformations ou améliorations des installations, la modification de leurs caractéristiques, la modification des conditions de fonctionnement, la prise en charge ou l'abandon de matériels ou d'équipements.

Le Titulaire a toute faculté, tant au cours des travaux qu'au moment de leur réception, à laquelle il doit participer, de signaler tout point apparaissant comme une anomalie dans l'installation. Ces constatations doivent être présentées, au minimum trois (3) jours ouvrés avant la date de réception par écrit, sous forme de lettre ou de rapport. La Cité de l'architecture et du patrimoine reste seul juge de la suite à donner à ces constatations.

Phase n°2 : Durant l'année de garantie de parfait achèvement faisant suite à la réception des travaux

Cette phase démarre à compter de la date de réception des travaux, signifiées par la Cité de l'architecture et du patrimoine

au Titulaire par écrit, pour une durée de 1 an correspondant à la durée de la garantie de parfait achèvement.

Dans le cadre de cette phase, le Titulaire prend en charge, au titre du forfait, les prestations suivantes :

Prise en charge des nouvelles installations

Au-delà d'une prise en charge « classique », la période de mise en exploitation s'intègre dans un processus plus vaste d'accompagnement du site de sa phase de construction jusqu'à son fonctionnement en « régime de croisière ».

L'objectif est de s'assurer au travers d'analyses des documents de construction, de vérifications, de tests et d'études sur le terrain, que l'ensemble des installations fonctionne de manière optimale, conformément à l'attente des utilisateurs, pour des coûts d'exploitation optimisés, avec un impact environnemental le plus faible possible.

L'objectif de la Cité de l'architecture et du patrimoine est de vérifier que les performances attendues sont effectivement atteintes et de donner les moyens au Titulaire pour qu'il maintienne ces performances dans le temps.

Dans ce cadre, le Titulaire doit, au titre du forfait :

- Réaliser un inventaire précis et exhaustif des équipements définitivement installés dans le cadre de cette rénovation
- Participer à certains essais de pré réception et réceptions
- Réaliser des essais et mesures sur l'ensemble des installations objets du présent Marché, en se conformant aux procédures de tests établies conjointement.
- Participer à l'élaboration des cahiers de consignes et procédures retraçant l'ensemble des actions à mener sur le site et les modes de fonctionnement optimaux.

De ces actions, découlent notamment, au titre du forfait :

- Des campagnes de réglages et de mise à niveau
- Les paramétrages des points de consignes et des programmes horaires de fonctionnement des installations

Gestion des garanties

Pour chaque défaut observé, le Titulaire doit, au titre du forfait :

Indiquer les mesures qu'il estime nécessaires pour lever les réserves

Assurer, à partir de la prise en charge, l'établissement des fiches d'anomalies de parfait achèvement dont le format est validé initialement par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le Titulaire dispose de cinq (5) jours ouvrés à partir de la demande de la Cité de l'architecture et du patrimoine pour établir une fiche d'anomalie.

Les fiches sont transmises à la Cité de l'architecture et du patrimoine dès leur élaboration, ce dernier restant l'interlocuteur des entreprises de travaux.

Le Titulaire assure :

- L'émission des nouvelles fiches éventuellement nécessaires tout au long de l'année de parfait achèvement, ainsi que les relances auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine pour les anomalies non résolues rapidement
- Le suivi des interventions des entreprises
- La tenue à jour des fiches d'anomalies et du tableau de synthèse (états d'avancement, clôtures, ...)

Le suivi des anomalies de parfait achèvement est réalisé, au titre du forfait, sur la base d'un outil fourni par le Titulaire qui permet de synthétiser et concentrer toutes les observations issues de la prise en charge (déclarées en GPA ou non).

Les anomalies sont suivies au fil de l'eau, l'outil comprend notamment :

- La description de l'anomalie (date, objet...)
- Le statut
- Les dates de passage d'entreprise sur le sujet et leur nom
- La date de résolution

- ...

Au-delà de la prise en charge qui ne permet pas de déceler tous les vices cachés d'une installation neuve, la programmation de la maintenance préventive est réalisée de manière à avoir réalisé l'ensemble des entretiens annuels, mesures de débit, ... au bout des six (6) premiers mois qui suivent la livraison des travaux.

Dans le cas où une anomalie relevant de la GPA apparaîtrait trop tard pour permettre sa prise en charge par les entreprises installatrices et qui aurait dû être décelée par le biais d'une maintenance préventive objet du présent Marché, le Titulaire est tenu responsable de la levée de cette anomalie.

Suivi technique et administratif des ICPE

En référence au Code de l'Environnement, le site objet du Marché peut héberger des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE).

A ce titre, le Titulaire doit :

- Assister la Cité de l'architecture et du patrimoine dans les échanges avec les autorités administratives
- Se conformer à la réglementation en vigueur pour tout ce qui concerne les contraintes d'exploitation, de maintenance et de vérifications réglementaires
- Assurer la formation des personnels intervenant sur ces installations vis-à-vis des éventuels risques identifiés dans la réglementation ; les documents justifiant de ces formations sont remis à la Cité de l'architecture et du patrimoine dans le mois qui suit la prise d'effet du Marché
- Tenir à jour l'ensemble de la documentation exigée
- Planifier et informer la Cité de l'architecture et du patrimoine de la nécessité de faire procéder, par un organisme agréé, au contrôle périodique des installations

Obligations de continuité de service :

La totalité des prestations confiées au Titulaire doit impérativement être exécutée en toutes circonstances, afin d'assurer la continuité d'exploitation du site.

En conséquence, le Titulaire est tenu d'effectuer pendant la durée du Marché et en toutes circonstances, sans supplément de prix, même en cas d'arrêt de travail de son personnel, toutes les prestations qui lui sont confiées.

Pour satisfaire ses obligations, le Titulaire a préalablement pris toutes les dispositions pour que les moyens humains mis en œuvre soient habilités à intervenir sur les différents sites.

En cas de grève, le Titulaire doit informer la Cité de l'architecture et du patrimoine dans l'heure qui suit le préavis de grève, ou le cas échéant le déclenchement de la grève en cas de grève surprise.

En cas de risque d'interruption de service chez le Titulaire, celui-ci doit aviser la Cité de l'architecture et du patrimoine dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant la connaissance de ce risque.

Dans tous les cas, le Titulaire précise à la Cité de l'architecture et du patrimoine les moyens qu'il met en œuvre pour exécuter la totalité des prestations et respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

Les moyens mis en œuvre par le Titulaire doivent être effectifs dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant l'arrêt de travail.

En tout état de cause, le Titulaire est tenu d'assurer pendant toute la durée du Marché et en toutes circonstances, les prestations minimales, indispensables au maintien de la performance et de la disponibilité exigés, de l'hygiène, de la sécurité des installations.

En cas d'empêchement du Titulaire à satisfaire à ses obligations, ou si la Cité de l'architecture et du patrimoine estime que les mesures proposées sont inadéquates, la Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve la possibilité de prendre toutes

mesures, même de nature financière, y compris la suspension du Marché et l'exécution par un tiers aux frais du Titulaire.

Dans ce cas, la Cité de l'architecture et du patrimoine répercute au Titulaire l'intégralité des surcoûts liés à la situation.

Le Titulaire s'engage à tout mettre en œuvre afin de garantir la continuité de services et d'usage des installations et des ouvrages qui lui sont confiés :

- Continuité de fonctionnement et de disponibilité des installations au niveau de performance exigé
- Continuité de la distribution électrique
- Disponibilité permanente des installations assurant la sûreté, la protection incendie et la sécurité incendie du site

L'indisponibilité qui peut survenir, impliquerait immédiatement la prise des mesures conservatoires nécessaires, l'information de la Cité de l'architecture et du patrimoine et la préparation des documents d'information à l'attention des utilisateurs.

En fin de Marché, le Titulaire veille au transfert des procédures et des informations utiles à cet effet, entre les deux titulaires afin de garantir le recouvrement.

Obligations d'assistance spécifique

Le Titulaire apporte son assistance, au titre du forfait, dans les divers domaines techniques, tels que le suivi de travaux, de chantiers divers ou toutes réalisations pouvant intervenir sur le site. Dans ce cadre, le Titulaire peut être amené à assurer l'interface avec les autres prestataires, à la charge de la Cité de l'architecture et du patrimoine (notamment les conventions de prévention à signer avec les prestataires extérieurs, les essais de désenfumage, ...)

Pour tous travaux hors forfait, à la charge de la Cité de l'architecture et du patrimoine et non confiés au Titulaire, le Titulaire :

- Assiste, au titre du forfait, la Cité de l'architecture et du patrimoine dans le cadre de la réception des travaux et des levées de réserves associées
- Assiste, au titre du forfait, l'entreprise en charge de la réalisation des travaux, se traduisant notamment par toutes les manœuvres, consignations et tous les démontages nécessaires afin de lui permettre d'assurer sa prestation en toute sécurité et de façon la plus complète possible
- Accompagne, au titre du forfait, les bureaux d'étude ou maîtres d'œuvre dans le cadre d'opérations d'audit ou de rénovation réalisées par la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Accompagnement des entreprises extérieures

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Titulaire doit accompagner les entreprises extérieures amenées à intervenir dans les Locaux de la Cité de l'architecture et du patrimoine, quels que soient les travaux concernés, notamment les entreprises publiques et/ou les entreprises gestionnaires des contrats d'alimentation de la Cité de l'architecture et du patrimoine Orange/Services de la voirie et des eaux) et leur faciliter l'accès aux Locaux sur les aspects suivants :

- Repérage et accompagnement
- Présentation des installations
- Effectuer les opérations préalables aux interventions extérieures (consignation/déconsignation, etc.)

Les Titulaires extérieurs étant amenés à intervenir sur le Site sont notamment les suivants :

- Les bureaux de contrôle
- Les Titulaires de téléphonie
- Compagnie des eaux
- Propriétaires ou ses représentants
- Divers Titulaires liés à des travaux
- Exploitants des locaux en parties communes
- Services de sécurité incendie

Annexes

Annexe n°1 : Caractéristiques des sites objet du Marché

Annexe n°2 : Inventaire des équipements et des installations des sites objets du Marché

Annexe n°3 : Niveaux de maintenance

Annexe n°4 : Fiches de prestations

Annexe n°5 : Guide de durée de vie