Mucem

Département des bâtiments et de l'exploitation

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

OBJET :

Entretien des appareils élévateurs (2027-2031)

TYPE DE CONTRAT :

Accord-cadre mono-attributaire à prix mixtes

Date de dernière mise à jour avant notification :

08/10/2026

Table des matières

CHAPITRE 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE 4

ARTICLE 1. PRÉSENTATION DU CONTRAT 4
1.1. Présentation du Mucem 4

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES SITES 5
2.1. Présentation des bâtiments 5
2.2. Fréquentation des Sites 8
2.3. Classement de l'établissement 8

CHAPITRE 2. INSTALLATIONS OBJET DU CONTRAT 9

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS 9
3.1. Môle J4 9
3.2. Fort Saint Jean 9

ARTICLE 4. INSTALLATIONS EXCLUES DU MARCHE 10

CHAPITRE 3. CONTENU DES PRESTATIONS 11

ARTICLE 5. GÉNÉRALITÉS 11
5.1. Conduite des installations 11
5.2. Maintenance préventive 11
5.3. Maintenance corrective 12
5.4. Consommables et petites fournitures 12
5.5. Pièces de rechange 13
5.6. Fourniture de l'outillage 13

ARTICLE 6. ASCENSEURS ET MONTE-CHARGE 14
6.1. Maintenance préventive 14
6.2. Prestations minimales 14
6.3. Prestations complémentaires à l'arrêté 15
6.4. Vérifications Générales Périodiques (VGP) des ascenseurs et monte-charge 15
6.5. Maintenance corrective 16

ARTICLE 7. ESCALIERS MÉCANIQUES 17
7.1. Objet et installations concernées 17
7.2. Maintenance préventive 17
7.3. Vérifications Générales Périodiques (VGP) 18
7.4. Maintenance corrective 18

ARTICLE 8. LIMITES DE PRESTATIONS 19
8.1. Limites de Prestation 19
8.2. Poutre et charpente escalier mécanique 19
8.3. Alimentation électrique 19
8.4. Système de commande indépendant 19
8.5. Phonie et télémaintenance 19
8.6. Ampoules et voyants 20

ARTICLE 9. PRESTATIONS PARTICULIÈRES 20
9.1. Formation constructeur 20
9.2. Interphonie / téléphonie 20
9.3. Ventilation des cabines 20
9.4. Études de sécurité 21
9.5. Désincarcération 21
9.6. Forfait d'heures de permanence 21
9.7. Assistance aux organismes de contrôle 22

9.8. Réseaux de masse et de terre 22
9.9. Travaux annexes 22
9.10. Nettoyage des locaux machineries et zones techniques 22
9.11. Enlèvement et traitement des déchets 23
9.12. Signalisation des zones interdites 23

ARTICLE 10. PRESTATIONS DE GESTION, DE SUIVI ET D'ASSISTANCE 23
10.1. Constitution et gestion du stock 23
10.2. Suivi des demandes d'intervention 23
10.3. Suivi des observations formulées par les organismes de contrôle 24
10.4. Formation aux cas d'urgence 24
10.5. Gestion de la documentation technique 24

ARTICLE 11. DOCUMENTS ET RÉUNIONS D'EXPLOITATION 24
11.1. Documents consultables sur site 24
11.2. Documents périodiques à fournir 26
11.3. Réunions de suivi 27

ARTICLE 12. DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU TITULAIRE 27
12.1. Le Responsable 27
12.2. Personnel sur site 28

CHAPITRE 4. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS 29

ARTICLE 13. ORGANISATION DES PRESTATIONS 29
13.1. Formes et modalités de diffusion des notifications et documents 29
13.2. Horaires de fonctionnement du bâtiment 29
13.3. Horaires d'intervention 29
13.4. Astreinte 30
13.5. Accès - Consignes 30
13.6. Stationnement 30

ARTICLE 14. EXIGENCES ET DÉLAIS 30
14.1. Conditions de confort à garantir 30
14.2. Délais à respecter 30
14.3. Moyens compensatoires 31

CHAPITRE 5. DISPOSITIONS DIVERSES 32

ARTICLE 15. PRISE EN CHARGE 32

ARTICLE 16. ÉVÈNEMENTS DANS LE DÉROULEMENT DES PRESTATIONS 32
16.1. Modifications des clauses contractuelles 32
16.2. Modification du statut du Titulaire 32
16.3. Transfert du Contrat 32
16.4. Modifications de la Prestation 33

Chapitre 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Article 1. PRÉSENTATION DU CONTRAT

1.1. PRÉSENTATION DU MUCEM

1.1.1. Présentation

Premier musée national à s'implanter intégralement en région, le Mucem est un établissement public administratif qui a ouvert ses portes à Marseille début juin 2013, dans un environnement exceptionnel de 30 000 m2, à la charnière du Vieux Port et du nouveau front de mer dessiné par Euroméditerranée.
Le Mucem propose à ses visiteurs une véritable promenade dans les cultures méditerranéennes, à travers le Fort Saint-Jean, emblème de la ville de Marseille depuis le XIIe siècle, et dans le bâtiment contemporain imaginé par Rudy Ricciotti sur le môle J4.
Cité culturelle s'appuyant sur toutes les disciplines des sciences humaines, mobilisant les expressions artistiques des deux rives de la Méditerranée, le Mucem constitue une manière nouvelle de considérer la Méditerranée comme un espace d'ouverture et de partage, d'envisager une histoire commune, percevoir le dialogue des civilisations, expliquer les enjeux, donner leur profondeur de champ aux phénomènes contemporains, et façonner un nouvel espace public.
Ce véritable lieu de vie propose, outre les expositions et activités culturelles ponctuelles ou régulières, un auditorium, un café, une librairie-boutique, deux restaurants concédés, un jardin promenade offrant des panoramas exceptionnels sur la ville et la mer, un espace dédié aux enfants…

1.1.2. Bâtiments d'implantation

La zone d'implantation du Mucem s'étend sur trois sites indépendants répartie sur deux zones géographiques distantes de 3 km environ, à savoir :

- Les sites **du Môle J4 (dit « J4 »)** 1 place de l'esplanade du J4 à Marseille et **du Fort Saint-Jean (« FSJ »)**, situé au 201 quai du port à MARSEILLE (13002).

Près de 5 000 m2, répartis entre le bâtiment du J4 et le Fort Saint-Jean, sont consacrés à la présentation des collections.
Au rez-de-chaussée du J4, un parcours permanent rend compte de la richesse et de la diversité des civilisations méditerranéennes, tandis qu'à l'étage des expositions temporaires, au rythme de quatre par an, sont consacrées aux sociétés, aux villes, aux lieux ou aux hommes qui font la Méditerranée.

- Bât 1 : Le bâtiment contemporain imaginé par Rudy RICCIOTTI implanté au pied du Fort Saint-Jean, sur le môle J4, relié au Fort par une passerelle, présente un parcours essentiellement fondé sur des expositions temporaires mais également un riche programme d'activités annexes (spectacles, conférences, activités culturelles et éducatives, activités d'enseignement et de recherche...),
- Bât 2 : Les bâtiments et jardins du Fort Saint-Jean, emblème de la ville de Marseille depuis le XIIe siècle, constituent un lieu de promenade en visite libre et présentent les collections du Mucem consacrées aux fêtes calendaires et foraines. Un bâtiment accueille le Centre de documentation de l'Institut Méditerranéen des Métiers du Patrimoine (MucemLab).

- Le **Site de la Belle de mai**, situé au 1 rue Clovis Hugues dans le 3ème arrondissement à Marseille. (**hors périmètre)**

- Bât 3 : Le CCR, centre de conservation et de ressources, nouveau bâtiment à proximité de la gare Saint-Charles conçu par l'architecte Corinne Vezzoni, conserve les collections, et abrite un espace documentaire et de recherche pour des catégories de publics diverses (chercheurs et professionnels, enseignants, étudiants et élèves...).

Les Prestations objet du présent Contrat **portent sur les sites du Fort Saint-Jean et sur le Môle J4 (ci-après les Sites)**.

Article 2. DESCRIPTION DES SITES

2.1. PRÉSENTATION DES BÂTIMENTS

2.1.1. Le bâtiment « Môle J4 »

Le bâtiment comporte deux niveaux de sous-sol et cinq niveaux en superstructure du RDC au R+4.

Au Niveau SS2

- les ateliers (niveau bas),
- les vestiaires-sanitaires,
- l'auditorium (niveau bas),
- l'ascenseur PMR auditorium,
- les loges,
- les locaux techniques,
- les cuisines,
- l'aire de livraison via le parking public (nommé rameau),
- la machinerie du monte-charge central MC2,
- le monte-charge MC2,
- le monte-charge MC1,
- les ascenseurs administratifs.

Au Niveau SS1

- l'accueil des groupes scolaires,
- l'espace forum – conférences – séminaires et l'accueil groupes,
- l'auditorium (niveau haut),
- l'ascenseur PMR auditorium,
- l'ascenseur PMR accueil groupe,
- l'ascenseur PMR hall,
- le foyer du personnel,
- la machinerie du monte-charge extérieur esplanade MC1.

Au niveau RB

- l'accueil administratif,

- les ascenseurs administratifs,
- le PC Incendie.

Au niveau RDC

- l'entrée principale du public,
- le hall d'accueil,
- la librairie/boutique,
- espace enfant,
- les modules d'exposition (niveau bas),
- le module servant (MC2),
- l'ascenseur PMR extérieur accueil groupe,
- les ascenseurs publics hall,
- l'ascenseur PMR hall,
- un escalier mécanique public.

Au niveau R+1

- les locaux de l'administration,
- les ascenseurs administratifs,
- les modules d'exposition (niveau haut),
- le fabuleux couloir
- les ascenseurs publics,
- deux escaliers mécaniques publics.

Au niveau R+2

- les locaux de l'administration,
- les ascenseurs administratifs,
- les modules d'exposition (niveau bas),
- le module servant (MC2),
- le monte-charge MC2,
- les ascenseurs publics,
- deux escaliers mécaniques publics.

Au niveau R+3

- les locaux de l'administration,
- les ascenseurs administratifs,
- les modules d'exposition (niveau haut).

Au niveau R+4

- un espace détente déjeuner pour le personnel,
- Les ascenseurs administration,
- l'espace restauration,

- le salons V.I.P,
- le monte-charge MC2 (arrivée sur terrasse),
- les ascenseurs publics,
- la terrasse extérieure accessible au public,
- les locaux techniques,
- La passerelle vers le Fort Saint Jean.

L'accès au public depuis l'extérieur se fait via l'esplanade par le premier niveau de sous-sol et par le RDC et par la terrasse du niveau 4 via la passerelle provenant du Fort Saint Jean

Le Môle J4 abrite les espaces concédés suivants :

- le café - restaurant situé au R+4,
- la librairie située au RDC,
- l'espace café situé dans le hall d'accueil,
- les espaces de préparation et de stockage au niveau SS2.

L'ascenseur panoramique restaurant R+4 et les 2 monte-charges cuisine propre et salle J4 sont hors marché.

Les **limites de Prestations** à réaliser dans le cadre du présent Contrat, pour ces espaces concédés, sont précisées dans la suite du présent document.

2.1.2. Le Fort-Saint-Jean

Le Fort Saint Jean est un site inscrit au titre des Monuments Historiques.

Le Fort Saint -Jean est composé de trois bâtiments ou ensembles de bâtiments :

- Le Village constitué des bâtiments E, F, G et du bâtiment des officiers,
- Le bâtiment H dénommé bâtiment Georges-Henri Rivière ou GHR comprenant deux niveaux,
- Le Bâtiment MucemLab Institut Méditerranéen des Métiers et du Patrimoine comprenant quatre niveaux,
- La Chapelle.

Le Fort Saint Jean et le Mucem communiquent par une passerelle depuis la terrasse du niveau R+4 du bâtiment Môle J4.

L'accès au Fort Saint Jean pour les piétons se fait depuis le quai longeant le Vieux Port au niveau de la Tour du Roy René et depuis deux passerelles, l'une provenant de la toiture terrasse du Mucem et l'autre du parvis Saint Laurent (quartier du Panier).

L'accès des véhicules de services s'effectue depuis l'esplanade du J4 en longeant les remparts par la promenade Louis Brauquier. Le Fort Saint-Jean abrite les espaces concédés suivants :

- un espace restaurant (café du fort) au RDC et au R+1 du bâtiment GHR,
- une librairie et des boutiques au RDC du bâtiment G bas.

Les **limites de Prestations** à réaliser dans le cadre du présent Contrat, pour ces espaces concédés, sont précisées dans la suite du présent document.

2.2. FRÉQUENTATION DES SITES

2.2.1. Personnel Mucem et prestataires

L'effectif du Mucem et des prestataires est d'environ 180 personnes.

2.2.2. Visiteurs

La fréquentation moyenne est de 1 300 000 visiteurs annuel.

2.3. CLASSEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

2.3.1. Môle J4

En termes de réglementation, le Môle J4 est soumis au règlement de sécurité des ERP et au Code du Travail.

Le bâtiment est un **établissement recevant du public (ERP) de 1ère catégorie** pouvant accueillir au titre du public et du personnel un **effectif maximal de 3422 personnes**.

Plusieurs types d'activités sont exercées dans l'établissement, mais la muséographie (type Y) reste l'activité principale de celui-ci. Les autres activités sont, pour mémoire, de type L, N, et M.

Les locaux de l'administration sont soumis au Code du Travail.

2.3.2. Le Fort-Saint-Jean

En terme de réglementation, les bâtiments du Fort-Saint-Jean constituent un **établissement recevant du public (ERP) de 5ième catégorie de type PE**. L'effectif maximal du site du Fort Saint Jean est de **2850 personnes**.

Chapitre 2. INSTALLATIONS OBJET DU CONTRAT

Article 3. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

La description des installations figure en ***Annexe 1 du présent CCTP***. Elle permet au TITULAIRE d'apprécier la teneur des installations et d'en déduire les contraintes d'entretien. Cette liste est donnée à titre indicatif, il est sous-entendu qu'il faut rajouter l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement. Il appartient au TITULAIRE de compléter, s'il le juge nécessaire, cette liste pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

3.1. MÔLE J4

Les installations concernées par les Prestations d'entretien sont les 9 appareils élévateurs (ascenseurs et monte-charges) et les 2 escaliers mécaniques du bâtiment à savoir :

- 2 escaliers mécaniques,
- 3 ascenseurs simplex pour PMR 630 kg/8 personnes et 1025 kg/12 personnes,
- 1 batterie d'ascenseur en duplex administration 630 kg/8 personnes,
- 1 batterie d'ascenseur en duplex sans local machinerie 1600 kg/21 personnes,
- 1 monte-charge livraison (MC1) 4000 kg,
- 1 monte-charge livraison (MC2) 4000 kg.

Il est nécessaire d'ajouter l'ensemble des matériels constituant l'installation et habituellement nécessaires à son bon fonctionnement. Les limites de Prestations sont précisées dans les articles qui suivent.

Le TITULAIRE est convié à une visite des Sites avant établissement de son offre. Il lui appartient de vérifier à cette occasion les informations qui lui sont utiles pour établir son offre car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

3.2. FORT SAINT JEAN

Les installations concernées par les Prestations d'entretien sont les 5 appareils élévateurs (ascenseurs PMR et monte-charges) du site à savoir :

- 1 ascenseur PMR Terrasse MucemLab manœuvre électrique 630 kg/8 personnes, 2 arrêts,
- 1 ascenseur PMR MucemLab manœuvre électrique 630 kg/8 personnes 3 arrêts,
- 1 ascenseur PMR Village galerie des officiers hautes et basses manœuvre électrique 630 kg/8 personnes, 3 arrêts,
- 1 ascenseur PMR Village bâtiment F manœuvre électrique 630 kg/8 personnes, 2 arrêts,
- 1 Monte-charge 1000 kg galerie officiers (haute et basse) et cours de la commande, 3 arrêts.

Article 4. INSTALLATIONS EXCLUES DU MARCHE

Les appareils élévateurs à l'usage exclusif des restaurants / cuisines du Môle J4 et du bâtiment GHR (Café du Fort) situé au Fort Saint Jean sont exclus du présent Contrat.

Il s'agit des installations suivantes :

Môle J4

- 1 ascenseur panoramique vitré 1025 kg/12 personnes,
- 1 batterie de monte-charge en duplex 1025 kg/12 personnes

Fort Saint Jean

- 1 monte-plats au café du fort du bâtiment GHR.

Chapitre 3. CONTENU DES PRESTATIONS

Article 5. GÉNÉRALITÉS

5.1. CONDUITE DES INSTALLATIONS

La conduite des installations a pour but d'assurer la mise en service et la surveillance des équipements devant être en fonctionnement pour répondre aux critères d'hygiène, de sécurité, de confort et d'optimisation des énergies. La conduite est assurée par des visites d'inspection.

Lors de ces visites, certaines tâches sont à réaliser systématiquement :

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

5.2. MAINTENANCE PRÉVENTIVE

La maintenance préventive 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 prestations faisant l'objet du contrat comprennent l'ensemble des opérations définies dans :

- L'**arrêté du 18 novembre 2004** (modifié en 2026) relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs et monte-charge.
- **L'arrêté du 29 décembre 2010** relatif à la maintenance des **escaliers mécaniques et trottoirs roulants**.
- Tout autre texte en vigueur au moment de l'exécution du marché (ex. : directive Machines 2006/42/CE, normes NF EN 115-1 et NF EN 13015).
- L'intervalle entre deux visites d'entretien effectuées par le titulaire sur un appareil ne peut être supérieur à :
- **Six (6) semaines** pour les ascenseurs et monte-charge.
- **Un (1) mois** pour les escaliers mécaniques, conformément aux articles AS 9 et R. 134-6 du code de la construction. **Pour les escaliers mécaniques, cette fréquence pourra être réduite à 2 mois en cas de faible fréquentation avérée, sous réserve de l'accord écrit du Mucem et de la validation par un organisme agréé.**

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. Il s'appuie sur les Prestations minimales de maintenance présentées en **annexe 2** du présent document et se doit de les compléter au besoin en termes de fréquence et de tâches, pour garantir le respect de ses obligations de résultats.

La maintenance préventive fait l'objet d'un **planning d'intervention**, transmis par le titulaire au Mucem dans les **vingt (20) jours ouvrés** à compter du début des prestations. **Ce planning sera mis à jour trimestriellement et inclura les dates des Vérifications Générales Périodiques (VGP) pour les escaliers mécaniques.**

Le titulaire signalera dans le planning toutes les opérations pouvant avoir une incidence sur la disponibilité des installations ou pouvant occasionner une gêne pour l'activité normale du site.

La planning doit être scrupuleusement respecté. Les éventuelles modifications sont définies d'un commun accord entre le Mucem et le TITULAIRE.

5.3. 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.

La maintenance corrective est déclenchée par le constat de défaillance :

- soit par l'identification de la défaillance lors de la maintenance préventive,
- soit par la demande d'intervention émise par un représentant du Mucem,
- soit lors d'une ronde de surveillance.

La maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

- **le dépannage** (maintenance palliative) : il est principalement constitué d'actions à caractère provisoire effectuées in situ et visant à remettre en état de fonctionnement les installations. Ces actions sont généralement suivies d'actions curatives. Le dépannage comprend également la mise en œuvre de mesures conservatoires,
- **la réparation** (maintenance curative) : elle comporte toutes les opérations, faites in situ ou en atelier, permettant de redonner aux installations leurs performances nominales.

Les dépannages et réparations dus au titre du forfait, ainsi que les horaires et les délais d'intervention, sont spécifiés dans les fiches de synthèse des Prestations en **annexe 3** au présent document**.**

5.4. CONSOMMABLES ET PETITES FOURNITURES

LE TITULAIRE fournit, dans le cadre du forfait, l'ensemble des consommables et petites fournitures nécessaires au bon déroulement des Prestations.

Sont désignés par consommables et petites fournitures, tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » - Norme AFNOR EN 13306 d'avril 2001.

Une liste des consommables et petites fournitures est donnée à titre indicatif dans les fiches de synthèse des Prestations ***en annexe 3 du présent document***.

Le Mucem prend en charge les consommations électriques des installations objet du présent Contrat.

5.5. PIÈCES DE RECHANGE

LE TITULAIRE s'engage à rendre disponible dans les meilleurs délais l'ensemble des pièces de rechange, qu'elles soient à la charge du TITULAIRE dans le cadre de ses obligations de garantie ou à la charge du Mucem (vandalisme ou mauvaise utilisation), nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance. Ces pièces de rechange correspondent à toute pièce d'usure programmée ou non.

Sont désignés 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 d'avril 2001.

LE TITULAIRE ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultats sur la disponibilité des installations.

Les pièces détachées de remplacement sont conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le Contrat. Tout changement de caractéristique doit être signalé au Mucem et fera l'objet d'une mise à jour des D.O .E. par LE TITULAIRE.

Les pièces remplacées sont mises à la disposition du Mucem qui se réserve le droit de les faire expertiser.

Le TITULAIRE du marché procédera à ses frais à la mise au rebus des pièces après accord du Mucem.

LE TITULAIRE tient à disposition du Mucem les copies des certificats de garantie des pièces installées.

5.6. FOURNITURE DE L'OUTILLAGE

LE TITULAIRE assure à ses frais, et sous sa seule responsabilité, la fourniture de l'outillage courant ou spécialisé et les appareils de mesure et de contrôle nécessaires à son activité.

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

Article 6. ASCENSEURS ET MONTE-CHARGE

6.1. MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Les Prestations faisant l'objet du Contrat comprennent l'ensemble des opérations définies dans **l'arrêté du 18 novembre 2004** relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs et monte-charge transportant des personnes y compris organes annexes (télésurveillance) ainsi que des clauses étendues définies ci-après.

Le Contrat intègre également les Prestations décrites à **l'arrêté du 29 décembre 2010** et tout autre texte en vigueur au moment de l'exécution du marché.

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE.

L'intervalle entre deux visites d'entretien effectuées par le TITULAIRE sur un appareil ne peut être supérieur à six (6) semaines.

La maintenance préventive fait l'objet d'un **planning d'intervention**, transmis par le TITULAIRE au Mucem dans les vingt (20 jours) ouvrés à compter du début des Prestations.

Les opérations minimales de maintenance à réaliser figurent **en annexe 2**. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Les vérifications annuelles des systèmes de type parachute inclues la fourniture par le TITULAIRE des gueuses utiles à la mise en charge des cabines. Ces vérifications font l'objet de l'établissement d'un certificat de contrôle annuel par appareil remis au Mucem.

Pour les ascenseurs, une VGP sera réalisée tous les 2 ans, conformément aux recommandations de l'arrêté du 18 novembre 2004 (version 2026).

Le TITULAIRE est responsable du fonctionnement des installations d'une façon permanente 24h/24 et 7j/7.

6.2. PRESTATIONS MINIMALES

Le TITULAIRE doit la réparation ou le remplacement des pièces citées ci-dessous lorsque, dans les conditions normales d'utilisation, elles présentent une usure excessive ou sont défaillantes :

- **Cabine** : boutons de commande, y compris leur signalisation lumineuse et sonore, paumelles de portes, contacts de porte, ferme-porte automatique de porte battante, coulisseaux de cabine, y compris garnitures, galets de suspension et contacts de porte, interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur), dispositif mécanique de réouverture de porte.
- **Paliers** : ferme-porte automatique de porte battante, serrures, contacts de porte, paumelles de porte, galets de suspension, patins de guidage des portes et boutons d'appel, y compris voyants lumineux, contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières.
- **Machinerie** : balais du moteur, batteries et tous fusibles.
- **Gaine** : coulisseaux de contrepoids.

- **Eclairage** : ampoules cabine, machinerie et gaine, ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

6.3. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES À L'ARRÊTÉ

En sus des Prestations d'entretien minimales fixées par l'arrêté, le TITULAIRE doit le remplacement ou la réparation de toutes les pièces usées par le fonctionnement normal de l'appareil (vétusté).

Les travaux sont effectués à l'initiative du TITULAIRE et éventuellement du Mucem et concernent, en particulier, les organes suivants :

- **Cabine et contrepoids :** Câblages électriques ou électroniques, opérateurs de portes, boîtier d'inspection, dispositif de réouverture sans choc, parachutes, rollers, signalétique, garde pieds mobile, dispositifs antidérive, dispositif d'affichage de manœuvre cabine.
- **Paliers :** Signalétique, manœuvres pompiers, dispositifs anti-déverrouillage,
- **Gaine :** câbles, chaînes ou courroies de traction, de régulateur, de compensation et de sélecteur d'étages : impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles et interrupteurs d'étages et de fin de course : câbles souples pendentifs, poulies de renvoi, parachutes de sécurité,…
- **Machinerie :** moteur (roulements, paliers, bobinages, rotor, stator, flasques et carter), treuils (arbre à vis, engrenage, poulies, paliers, roulements, coussinets, chaise et carter), frein (mâchoires, bobines, garnitures), contrôleurs de manœuvre (bobine, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles, câblage)
- **Armoire de commande :** Relais, redresseurs, bobines, contacts, transformateurs, organes de sélecteurs, contrôleur d'étages et régulateur de vitesse, cartes et composants électroniques, dispositifs de protection électrique.
- **Appareil hydraulique :** Distributeurs, électrovannes, filtres, pompes, joints, huile.

6.4. VÉRIFICATIONS GÉNÉRALES PÉRIODIQUES (VGP) DES ASCENSEURS ET MONTE-CHARGE

Conformément à l'arrêté du 18 novembre 2004 (version 2026), le titulaire est tenu d'effectuer des Vérifications Générales Périodiques (VGP) pour chaque ascenseur et monte-charge couvert par le présent marché. Ces vérifications ont pour objectif de :

- Garantir la conformité des installations aux exigences de sécurité en vigueur.
- Détecter les usures ou défauts pouvant compromettre la sécurité des usagers ou la fiabilité de l'appareil.
- Valider le bon état de conservation des composants critiques (ex. : systèmes de parachute, freins, câbles).

Les VGP sont distinctes des visites de maintenance préventive et doivent être réalisées par un personnel certifié, conformément à l'**arrêté du 18 novembre 2004**

6.4.1. Fréquence des VGP

Le titulaire déterminera les fréquences des Vérifications Générales Périodiques (VGP) pour chaque ascenseur et monte-charge, en application de l'article 5 de l'arrêté du 18 novembre 2004 (version 2026) et des recommandations du fabricant. Ces fréquences devront respecter les exigences minimales suivantes :

Ascenseurs et monte-charge :

- **1 VGP tous les 2 ans** pour les installations **conformes aux normes en vigueur** et en bon état général.

- **1 VGP annuelle** pour les installations :

  - **Âgées de plus de 20 ans**.

  - **Soumises à une utilisation intensive** (ex. : ascenseurs publics du Mucem avec plus de 10 000 cycles/an).

  - **Ayant fait l'objet de modifications majeures** (ex. : changement de moteur, modernisation partielle).

6.5. MAINTENANCE CORRECTIVE

Dans le cadre du Contrat, le TITULAIRE assure les interventions de maintenance corrective de tout type (désincarcérations, dépannages, réparations...).

Interventions d'urgence :

Les interventions d'urgence sont celles consécutives à une défaillance ou une anomalie de fonctionnement des installations. Les dépannages alors effectués doivent permettre de pallier les anomalies en remettant et maintenant l'installation dans les meilleures conditions possibles de fonctionnement.

Les délais d'intervention sont fixés en **annexe 3**.

Les interventions d'urgence sont comprises dans le forfait de rémunération et ne font pas l'objet d'une facturation en main d'œuvre supplémentaire. Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche, différées si le fonctionnement provisoire est sans risque.

Interventions non urgentes :

Ce sont des Prestations de maintenance ne relevant ni de la maintenance conditionnelle, ni de la maintenance préventive systématique. La nature des événements ne nécessite pas une intervention urgente et la périodicité des interventions n'est pas définissable.

Il s'agit notamment de matériels arrivés en limite de durée d'usure et dont il faut assurer le remplacement.

En aucun cas, une intervention de dépannage seule ne peut tenir lieu de visite d'entretien.

Article 7. ESCALIERS MÉCANIQUES

7.1. OBJET ET INSTALLATIONS CONCERNÉES

Les prestations définies dans le présent article concernent l'entretien, la maintenance préventive et corrective, ainsi que les Vérifications Générales Périodiques (VGP) des escaliers mécaniques situés sur le site du J4 au Mucem. Les installations concernées sont listées en annexe 1 et incluent notamment :

Site J4 :

- Escalier mécanique rdc (RK742)
- Escalier mécanique R+1 (RK743)

Le titulaire s'engage à garantir la conformité permanente de ces installations aux exigences :

- De l'arrêté du 29 décembre 2010 (maintenance des escaliers mécaniques),
- Du code du travail (articles AS 8 à AS 11),
- De la directive Machines 2006/42/CE,
- Des normes NF EN 115-1 (sécurité) et NF EN 13015 (maintenance),

et tout autre texte réglementaire en vigueur à la date d'exécution du marché.

7.2. MAINTENANCE PRÉVENTIVE

La fréquence minimale de maintenance préventive est **mensuelle**.

La nature et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par Le TITULAIRE.

Les tâches minimales de maintenance à réaliser figurent en ***annexe 2 au présent document***.

Un **calendrier annuel prévisionnel** des visites sera transmis au Mucem **dans les vingt (20) jours suivant la notification du marché**. Ce planning sera **mis à jour trimestriellement**.

Le titulaire planifie l'examen semestriel des chaînes et crémaillères au milieu de la période annuelle de vérification périodique réalisée par l'organisme de contrôle.

À l'issue de chaque visite, le titulaire fournira au Mucem un **compte-rendu détaillé** incluant :

- Date et heure de l'intervention.
- Liste des opérations réalisées.
- Anomalies détectées et actions correctives proposées.
- Pièces remplacées (référence, quantité, coût si hors forfait).
- Signature du technicien intervenant et son numéro de certification.

7.3. VÉRIFICATIONS GÉNÉRALES PÉRIODIQUES (VGP)

7.3.1. Obligation légale

Conformément à l'article AS 10 de l'arrêté du 29 décembre 2010, le titulaire effectuera une VGP annuelle pour chaque escalier mécanique, afin de vérifier :

- La conformité aux normes de sécurité.
- L'absence de défauts majeurs.
- Le bon état de conservation des composants critiques.

7.3.2. Modalités de réalisation

Fréquence :

- 1 VGP par an et par appareil, à réaliser dans les 12 mois suivant la dernière vérification.

Méthodologie :
Contrôle visuel approfondi.
Tests fonctionnels (arrêt d'urgence, détection d'obstacles, etc.).
Vérification des documents (carnet d'entretien, historique des interventions).
Rapport de VGP :
Transmis au Mucem sous dix (10) jours ouvrés après la vérification incluant :

- Résultats des tests.
- Écarts éventuels par rapport aux normes.
- Recommandations pour réparations ou remplacements.
- Attestation de conformité signée par le responsable technique du titulaire.

7.3.3. Non-conformités

En cas de non-conformité majeure (risque pour la sécurité), le titulaire informe immédiatement le Mucem et met en place un plan d'action correctif sous 48 heures.

7.4. MAINTENANCE CORRECTIVE

Tous les défauts de réglage relevés au cours d'une visite seront éliminés au fur et à mesure de leur localisation, afin que les installations soient en bon état de marche.

Sur simple demande du Mucem, le TITULAIRE intervient en cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux de l'appareil dans les délais définis en **annexe 3** du présent document et ce qu'elle qu'en soit la cause.

Le TITULAIRE s'engage à exécuter toutes les réparations et remplacements de pièces quelconques détériorées par le fonctionnement et l'usage normaux de l'appareil.

Sont notamment compris les organes suivants :

- **Moteur** : rotor, stator, roulements, paliers, bobinages, coussinets,
- **Treuil :** arbre à vis, réductions, paliers, roulements, coussinets,
- **Frein :** mâchoires, garnitures, bobines,
- **Contrôleur de manœuvre :** relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles, transformateurs,
- **Marches :** plateaux, axes, galets, roulements, rails, chaînes, poulies, pignons, boutons,

- **Main courantes :** poulie, galets, courroie.

Article 8. LIMITES DE PRESTATIONS

Les limites de Prestations sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

8.1. LIMITES DE PRESTATION

Ne font pas partie des Prestations dues par le TITULAIRE dans le cadre du forfait du Contrat :

- les opérations de maintenance corrective (pièces et main d'œuvre) liées à de la malveillance, à du vandalisme ou mauvaise utilisation avérée,
- tous les travaux de modification ou d'extension des installations existantes,
- la remise en état des installations ou des matériels à la suite d'un sinistre non imputable au TITULAIRE,
- la mise aux normes d'installations dans le cadre de nouvelles réglementations publiées après la prise d'effet du Contrat.

8.2. POUTRE ET CHARPENTE ESCALIER MÉCANIQUE

Le nettoyage de la poutre et de la charpente des escaliers mécaniques (partie haute, basse et inclinée) n'est pas dû par le TITULAIRE. **Cette exclusion s'applique également aux travaux de réparation ou de remplacement des éléments structurels (poutre, charpente) des escaliers mécaniques, qui restent à la charge du Mucem.**

8.3. ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

La responsabilité du TITULAIRE débute en amont de l'armoire DTU de l'installation, à partir des borniers d'entrée (borniers compris).

8.4. SYSTÈME DE COMMANDE INDÉPENDANT

Dans le cas d'équipements commandés par un système indépendant (détection incendie, contrôle d'accès,…), le bornier de l'équipement où l'information est mise à disposition correspond au début de la responsabilité du TITULAIRE (bornier compris).

8.5. PHONIE ET TÉLÉMAINTENANCE

Les systèmes de phonie et de télémaintenance sont à la charge du TITULAIRE. Les frais d'abonnement et de gestion des lignes téléphoniques (module kit GSM, antenne, carte SIM et abonnement) de chaque appareil sont pris en charge par le titulaire qui en assure la maintenance.

8.6. AMPOULES ET VOYANTS

LE TITULAIRE assure la fourniture et le remplacement des ampoules et voyants lumineux en cabine, dans les locaux machineries et en gaine au titre du présent Contrat.

La maintenance des afficheurs des paliers et boutons de commande dans tous les étages sont également à la charge du TITULAIRE.

Article 9. PRESTATIONS PARTICULIÈRES

En complément des opérations de maintenance relevant des Prestations mentionnées précédemment, Le TITULAIRE doit assurer d'autres Prestations particulières :

9.1. FORMATION CONSTRUCTEUR

Le TITULAIRE prend à sa charge la formation constructeur qui devra être réalisée avant le démarrage du contrat. Cette formation devra impérativement être suivie par le représentant du TITULAIRE et par au moins deux techniciens du TITULAIRE.

Le TITULAIRE s'engage à former l'ensemble des techniciens intervenants sur le site, y compris le personnel d'astreinte, pour le compte du TITULAIRE pour toute la durée du contrat.

9.2. INTERPHONIE / TÉLÉPHONIE

Le TITULAIRE doit maintenir en état de fonctionnement les systèmes d'interphonie et de téléphonie rattachés aux appareils élévateurs et assure la réalisation de tests cycliques (minimum 1 fois par 24 heures).

Au cours de chaque entretien, il effectue un test de bon fonctionnement de la phonie

En cas d'avarie sur les systèmes d'interphonie et de téléphonie, le TITULAIRE intervient dans les délais fixés dans le présent Contrat. Il assure la mise en place d'équipement provisoire d'alerte permettant de maintenir les équipements en service dans le respect des règles de sécurités.

Le TITULAIRE fait son affaire du remplacement des pièces nécessaires aux réparations ainsi que des mises en conformité ou avancées technologiques.

9.3. VENTILATION DES CABINES

Le TITULAIRE a en charge l'entretien et le remplacement des ventilateurs de cabines ainsi que des bouches de ventilation ou grilles pare volatile.

9.4. ÉTUDES DE SÉCURITÉ

En application des articles R4543-1 à R4543-11 du Code du travail liés aux interventions sur les équipements élévateurs et installés à demeure, les ascenseurs et les monte-charges doivent faire l'objet d'une étude de sécurité spécifique dans les six (6) semaines suivant la prise en charge de l'équipement par LE TITULAIRE.

Le TITULAIRE réalise dans le cadre du forfait les études de sécurité des installations.

9.5. DÉSINCARCÉRATION

LE TITULAIRE intervient 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans un délai maximum défini dans le présent document suivant l'appel de l'usager bloqué en cabine, afin de procéder à sa désincarcération.

Toutes dégradations éventuellement causées par les pompiers, en cas d'intervention après le délai contractuel, sont à la charge du TITULAIRE.

9.6. FORFAIT D'HEURES DE PERMANENCE

A la demande, le TITULAIRE peut être sollicité par le Mucem pour réaliser des permanences sur site de manière à ce qu'un technicien puisse intervenir immédiatement en cas de panne sur une installation, procéder à la manœuvre des monte-charges comme opérateur ou tout autres équipements en qualité de liftier.

Les permanences peuvent avoir lieu le week-end, les jours fériés et en période nocturne.

Ces permanences ont une **durée minimale de trois (3) heures**.

Le TITULAIRE s'engage à mettre à disposition pour la réalisation des permanences des techniciens préalablement formés aux installations des sites.

Le TITULAIRE intègre dans son offre le forfait d'heures annuel suivant :

PERMANENCE TECHNIQUE	HEURES COMPRISES ENTRE 7H ET 20H HORS DIMANCHE ET JOURS FERIES	HEURES COMPRISES ENTRE 20H ET 7H ET LES DIMANCHE ET JOURS FERIES
FORFAIT D'HEURES	90 heures	30 heures

A chaque demande de permanence le Mucem transmet au titulaire un tableau de suivi (type fichier Excel) reprenant le nombre d'heure forfaitaire total de l'année en cours, la date de la demande de permanence, la plage horaire et le nombre d'heure sur forfait. Dès réception par mail le titulaire confirme la demande de permanence et renseigne le nom du ou des techniciens présents.

En cas de dépassement du forfait ''90 heures'' il sera possible de reporter les heures forfaitaires ''30 heures'' non utilisées si besoin.

A la fin de chaque exercice annuel, les heures restantes sont reportées et se cumulent au forfait de l'exercice suivant. Les heures supplémentaires sont facturées selon conditions du Bordereau de Prix Unitaires.

9.7. ASSISTANCE AUX ORGANISMES DE CONTRÔLE

La réglementation impose des visites périodiques des équipements susceptibles d'entraîner des travaux de préparation (avant la visite) et de remise en état (après la visite).

LE TITULAIRE a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leur intervention et de réaliser les opérations telles que les consignations, les ouvertures de panneaux d'accès, les manœuvres particulières, etc.

Cet accompagnement est inclus au forfait du présent Contrat.

9.8. RÉSEAUX DE MASSE ET DE TERRE

LE TITULAIRE doit s'assurer de l'efficacité des réseaux de terre. Il s'engage à vérifier chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an, les résistances et les connexions, et à détecter les courants de fuite.

9.9. TRAVAUX ANNEXES

En dehors des Prestations incluses dans les précédents articles, Le TITULAIRE a à sa charge tous les travaux annexes et tous les matériels nécessaires aux opérations de maintenance tels que :

- la protection des matériels ou des installations des autres corps d'état,
- la manutention,
- la remise en état des locaux après les interventions, pour les désordres de son fait, comprenant aussi l'évacuation des produits et consommables usagés.

LE TITULAIRE est responsable de toutes les installations sur lesquelles il est intervenu, tant d'une façon partielle que sur l'ensemble de celles-ci. En d'autres termes, toutes les installations, après intervention, doivent être en parfait état de fonctionnement et de sécurité et avoir, si cela doit être, un aspect de finition au moins identique à celui qu'elles avaient auparavant.

9.10. NETTOYAGE DES LOCAUX MACHINERIES ET ZONES TECHNIQUES

LE TITULAIRE s'engage à :

- maintenir en parfait état de propreté les locaux machineries ascenseur, fosse.
- évacuer à la décharge les matériels, matières et équipements usagés.

Le TITULAIRE assure en particulier :

- Le nettoyage régulier du caniveau sous dalle béton de la plate-forme élévatrice du monte-charge RK738 et en fosse du monte-charge RK738 et RK739 du Môle J4.

- L'entretien de la pompe de relevage en fond de fosse du monte-charge RK738 (MC1) et RK739 (MC2) du môle J4.

Il instruit son personnel de façon à ce que celui-ci ne salisse pas les zones situées à proximité ou sur le parcours des locaux où il intervient. Les frais résultants du non-respect par les agents du TITULAIRE de ces deux obligations sont imputés sur les sommes dues à Le TITULAIRE.

9.11. ENLÈVEMENT ET TRAITEMENT DES DÉCHETS

LE TITULAIRE assure le conditionnement, l'enlèvement immédiat et la destruction de tous les déchets, matériaux, équipements et matériels usagés générés par lui dans le cadre du Contrat.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction devront respecter les normes et réglementation en vigueur durant toute la période d'exécution du Contrat, notamment celles relatives à l'environnement.

Les bordereaux de suivi des déchets seront transmis au Mucem annuellement.

9.12. SIGNALISATION DES ZONES INTERDITES

Chaque fois que cela est nécessaire, Le TITULAIRE doit, après approbation du Mucem, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel du site de la présence de zones interdites.

En cas de carence du TITULAIRE, ou en cas de danger, le Mucem 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.

Article 10. PRESTATIONS DE GESTION, DE SUIVI ET D'ASSISTANCE

10.1. CONSTITUTION ET GESTION DU STOCK

Sont considérés comme pièces gérées en stock, les matériels qui permettent d'accélérer les interventions du TITULAIRE, soit parce que la pièce représente un élément stratégique pour la continuité de fonctionnement, soit parce que les délais d'approvisionnement ne lui permettraient pas de respecter les clauses contractuelles.

Il appartient au TITULAIRE de constituer à ses frais le stock en ce qui concerne les pièces détachées et consommables à sa charge.

En aucun cas Le TITULAIRE ne peut arguer de difficultés d'approvisionnement pour justifier de dépassements des délais de réparation.

10.2. SUIVI DES DEMANDES D'INTERVENTION

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention est un bon indicateur :

- de la qualité de la maintenance préventive,
- de l'efficacité des interventions correctives,
- de la bonne réactivité et de la compétence du TITULAIRE, de la qualité de la communication et de la pédagogie auprès des utilisateurs.

Le TITULAIRE réalise **l'enregistrement et la traçabilité de toutes les demandes d'intervention** du Mucem quelle que soit le mode utilisé par le Mucem pour adresser les demandes (centrale d'appel du TITULAIRE, appel direct du représentant du TITULAIRE etc…)

L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais est intégrée dans le **rapport mensuel d'activités**.

10.3. SUIVI DES OBSERVATIONS FORMULÉES PAR LES ORGANISMES DE CONTRÔLE

Le Mucem transmet à Le TITULAIRE une copie des rapports des organismes de contrôle relatifs aux équipements couverts par son Contrat.

LE TITULAIRE doit :

- la résolution des anomalies signalés dans les rapports des organismes de contrôle et due au titre du Contrat, dans un délai maximal d'un (1) mois suivant la réception du rapport,
- transmission écrite au Maitre d'Ouvrage d'un compte-rendu de levé de réserve avec mise à jour du registre de sécurité.
- l'établissement des devis nécessaires à la résolution des anomalies non dues au titre du Contrat, dans un délai maximal d'un (1) mois,
- le suivi régulier de l'avancement de la levée des observations sous forme d'un document intégré au rapport d'activité.

10.4. FORMATION AUX CAS D'URGENCE

LE TITULAIRE s'engage à former le personnel du Mucem ou des sociétés travaillant pour son compte aux différentes consignes d'usage à appliquer lors de cas d'urgence, et notamment les procédures de désincarcération, durant des séances de démonstration.

La formation aux procédures de désincarcération pourra être réalisée au minimum une fois par an à l'ensemble des équipes du prestataire assurant la sécurité des sites pour former l'ensemble du personnel. A l'issue de cette formation, une attestation de formation sera remise par le TITULAIRE au Mucem accompagné d'un support de formation écrit détaillant la procédure.

10.5. GESTION DE LA DOCUMENTATION TECHNIQUE

Dans le cadre de sa mission, Le TITULAIRE assure la gestion de la documentation technique et la mise à jour des plans papiers et informatiques, schémas, notes de calculs, PV de comportement au feu et des documents concernés après toute modification des installations.

Article 11. DOCUMENTS ET RÉUNIONS D'EXPLOITATION

11.1. DOCUMENTS CONSULTABLES SUR SITE

Cette documentation doit être consultable sur le site maintenu par Le TITULAIRE. Elle comprend :

11.1.1. Registre de présence

LE TITULAIRE met à disposition un registre de présence au Poste Central de Sécurité dans lequel le personnel enregistre systématiquement les informations minimales suivantes :

- Nom et signature de l'intervenant,
- Date, heure d'arrivée et de départ,
- Référence du ou des appareil(s) objet de la visite,
- Nature des Prestations réalisées : dépannage, désincarcération, maintenance préventive, réglage ou vérification.

11.1.2. Registre de sécurité

LE TITULAIRE doit compléter le registre de sécurité de chaque site chaque fois que nécessaire.

11.1.3. Carnet d'entretien

LE TITULAIRE tient à jour l'historique des interventions qui comprend pour chaque équipement :

- les bons d'intervention sur défaut de fonctionnement,
- les rapports des opérations de maintenance (respect du planning préventif, changement de pièce…) ;
- les notes sur les opérations de réglage et de vérification,
- les contrôles techniques annuels (visites réglementaires).

Tous les incidents et toutes les opérations de maintenance corrective doivent être répertoriés afin de reconstituer les historiques des équipements.

Un bilan des interventions par appareil sera fourni mensuellement par le TITULAIRE.

Le TITULAIRE peut choisir la mise en place d'un carnet d'entretien sous format électronique sous réserve du respect des contraintes suivantes :

- le carnet électronique doit être disponible et facilement accessible au Mucem, à tout moment au moyen d'un accès via un portail web (via internet),
- la saisie des informations relatives aux visites d'entretien et de dépannage est réalisée à l'issue de la visite de manière à ce que le Mucem puisse consulter sans délai le compte-rendu d'intervention, via le portail web mis à la disposition du TITULAIRE

Si ces deux conditions ne sont pas respectées, le TITULAIRE tient à jour et à disposition sur site un carnet d'entretien au format papier.

Quel que soit le format du carnet électronique, sous format électronique et/ou papier, le TITULAIRE prend à sa charge les éventuels frais de mise à disposition (mise à disposition du portail web, …)

11.1.4. Compte-rendu d'incident

LE TITULAIRE établit, pour chaque incident, un compte rendu écrit comportant l'analyse des causes, les mesures prises éventuellement pour assurer la continuité du service et les opérations de remise en état définitif.

Ce compte-rendu doit être rédigé par le responsable du TITULAIRE pour le Contrat ou son remplaçant et doit être fourni dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent l'incident au responsable du suivit du présent marché.

11.2. DOCUMENTS PÉRIODIQUES À FOURNIR

11.2.1. Liste du personnel

Conformément à l'article 12.2 du CCTP.

11.2.2. Planning de maintenance

Le TITULAIRE doit mettre à jour le planning de maintenance au fur et à mesure de l'exécution des opérations de maintenance et doit à la demande du Mucem faire un état précis de l'avancement des Prestations. Dans le cas de retard, le Mucem est averti et en tout état de cause, le TITULAIRE doit s'organiser pour que tout retard soit résorbé le dernier jour de chaque mois.

11.2.3. Suivi des contrôles réglementaires

Document de suivi des contrôles réglementaires conformément à l'article 10.3 du présent CCTP.

11.2.4. Rapport mensuel

Le TITULAIRE transmet au Mucem mensuellement, dans les 5 premiers jours ouvrés du mois suivant, la synthèse suivante :

- nombre de pannes par appareil au cours du mois précédent,
- temps d'indisponibilité par appareil au cours du mois précédent.
- taux de disponibilité par appareil au cours du mois précédent
- nombre de déplacement par appareil au cours du mois précédent

Le rapport mensuel est transmis au Mucem sous forme informatique au format PDF ou accessible sur le portail internet dédié.

11.2.5. Rapport trimestriel d'activités

LE TITULAIRE établit, tous les trois (3) mois, un rapport de synthèse qui comprend au minimum les éléments suivants :

- le bilan des opérations de maintenance préventive réalisées en regard de celles planifiées,
- le récapitulatif des retards de maintenance préventive et les dispositions prévues pour y remédier,
- la synthèse des appels de dépannage et des demandes d'intervention reçus pendant la période écoulée, en précisant le nombre d'heures passées en dépannage, le nombre et la durée des interruptions de fonctionnement des installations, le taux de disponibilité des appareils et l'identification des pannes récurrentes,
- les dispositions correctives prises en conséquence,
- le suivi des indicateurs qui seront mis en place,
- les éventuelles non-conformités au regard de la veille réglementaire,

- les devis en attente d'ordre de service.

Ce document fournit toutes les propositions utiles visant à améliorer la qualité des Prestations et la sécurité de fonctionnement des équipements.

Le rapport trimestriel d'activités est transmis au Mucem sous forme informatique au format PDF ou accessible sur le portail internet dédié.

11.3. RÉUNIONS DE SUIVI

11.3.1. Réunion annuelle

A minima une réunion annuelle de suivi est mise en place à l'initiative du TITULAIRE.

Cette réunion met en présence le représentant du Mucem, l'exploitant et le Responsable d'Affaires du TITULAIRE.

Les réunions ont pour objet :

- d'établir le bilan de l'année écoulée à la vu des doléances des usagers et de la réalisation des Prestations,
- de vérifier le respect du planning de maintenance programmée,
- de prévoir tous les travaux de mise en conformité et de mise aux normes,
- de proposer un plan pluriannel travaux,
- de proposer et budgéter les amélioration.

En cas de dysfonctionnement des appareils relevant de la garantie de parfait achèvement ou de défaillances de la part du TITULAIRE, les éventuelles réunions organisées ayant pour objet ces dysfonctionnements ne sont pas facturées au Mucem.

11.3.2. Réunion de cadrage

Le Mucem se réserve le droit de convoquer le Responsable du TITULAIRE pour cadrer un point particulier relatif aux Prestations du TITULAIRE.

Article 12. DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU TITULAIRE

12.1. LE RESPONSABLE

Le Contrat est placé sous la conduite d'un Responsable qui est **l'interlocuteur direct** auprès du Mucem.

Il est présent sur les sites sur convocation du Mucem et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du TITULAIRE.

Le responsable est chargé du suivi des interventions des agents sur les sites. Il doit être présent sur convocation du Mucem et participe aux réunions de suivi.

Il est responsable :

- de l'organisation du travail,
- du respect de l'exécution des plannings de maintenance préventive,
- du contrôle de la qualité des Prestations,
- des documents techniques et rapports tels que définis au présent Contrat,
- de l'organisation du travail,
- de la préparation et du suivi des Prestations,
- de l'information du Mucem,
- de son personnel,
- de la compréhension et de la bonne application des règles de sécurités.

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

Si le responsable vient à changer, le TITULAIRE doit impérativement informer le Mucem et lui communiquer les coordonnées d'un nouvel interlocuteur et ce dans les dix (10) jours ouvrés suivant le changement opérationnel.

12.2. PERSONNEL SUR SITE

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

Pour cela, le TITULAIRE doit fournir, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du Contrat, puis, à chaque changement, la liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement.

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux.

Il convient de rappeler que le Contrat est à obligation de résultats. Il appartient au TITULAIRE dans le cadre de son Contrat, de définir le nombre, les durées et horaires de présence, et la qualité du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles.

Le TITULAIRE est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur les sites doit pouvoir être vérifiée par le Mucem.

Le personnel d'intervention du TITULAIRE est soumis aux dispositions générales prévues par la législation du travail ainsi qu'aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur les sites.

Chapitre 4. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Article 13. ORGANISATION DES PRESTATIONS

13.1. FORMES ET MODALITÉS DE DIFFUSION DES NOTIFICATIONS ET DOCUMENTS

13.1.1. Diffusion des documents établis par le Titulaire

Tous les documents à caractère répétitif, tels les rapports mensuels, les compte-rendu, les tableaux de suivi, etc. devront faire l'objet d'une approbation préalable d'un modèle par le Mucem. L'ensemble des modèles est transmis et arrêté dans le cadre de la phase de préparation prévue du Contrat (phase de prise en charge réalisée en phase transitoire).

Tous les documents produits par le TITULAIRE, à transmettre ou demandant validation de la part du Mucem, sont fournis sous la forme d'un exemplaire transmis par courriel des fichiers en versions natives et PDF avec bordereau d'envoi.

Le titulaire s'efforcera de réduire au maximum la transmission de document papier (DOE, additif, mise à jour…).

13.2. HORAIRES DE FONCTIONNEMENT DU BÂTIMENT

Les horaires actuelles de fonctionnement du bâtiment sont les suivants :

- Horaires « Musée » : Le Mucem est ouvert tous les jours sauf le mardi.
  - De novembre à fin mars de 10h à 18h.
  - D'avril à fin octobre de 10h à 19h.

  Fermeture exceptionnelle les 1er mai et 25 décembre.
- Horaires « Administratifs » : fonctionnement du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Ces horaires sont susceptibles de changer dans le temps.

13.3. HORAIRES D'INTERVENTION

L'entretien préventif est en priorité effectué pendant les horaires dits « Administratifs » tels que précisés ci-dessus. Les dates et les horaires de chaque intervention sont fixés d'un commun accord entre le Mucem et Le TITULAIRE, en fonction de l'activité du site (présence du public, programme d'aménagement des salles d'expositions, ….) et des exigences de l'entretien.

Le site fonctionnant 7 jours sur 7, les dépannages sont assurés aussi 7 jours sur 7 sans supplément de prix.

13.4. ASTREINTE

LE TITULAIRE maintient en permanence, 24h sur 24, 365 jours par an, un service d'astreinte et un contact téléphonique par lequel il peut être tenu au courant, par des tiers, d'incidents pour lesquels son intervention est nécessaire. En conséquence, la conduite est réputée continue 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

Les appels de secours en cabine sont dirigés dans un premier temps vers le PC Incendie du J4 sur un poste fixe. Pour garantir l'identification de l'appareil lors de cet appel, le titulaire devra garantir l'affichage du numéro de l'appareil sur l'écran de l'opérateur du PC Incendie. Dans un second temps l'appel bascule vers le central d'appel téléphonique mis à disposition par Le TITULAIRE qui réceptionne et traite les appels 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

13.5. ACCÈS - CONSIGNES

Le personnel du TITULAIRE doit se présenter au Poste Central de Sécurité du bâtiment J4 et prévenir le représentant du Mucem avant et après toute intervention

Toute intervention sur site doit faire l'objet d'une consignation sur le registre de présence situé au Poste Central de Sécurité et d'un compte-rendu d'intervention dans le carnet d'entretien de chaque équipement.

13.6. STATIONNEMENT

Le site ne dispose pas de place de stationnement. Le TITULAIRE fait son affaire du stationnement de ses véhicules et prend à sa charge les frais occasionnés.

Article 14. EXIGENCES ET DÉLAIS

14.1. CONDITIONS DE CONFORT À GARANTIR

Les exigences attendues sont celles relatives au confort des utilisateurs par une disponibilité suffisante des installations. Les taux de défaillance et délais d'immobilisation admissibles sont définis en **annexe 3** au présent document.

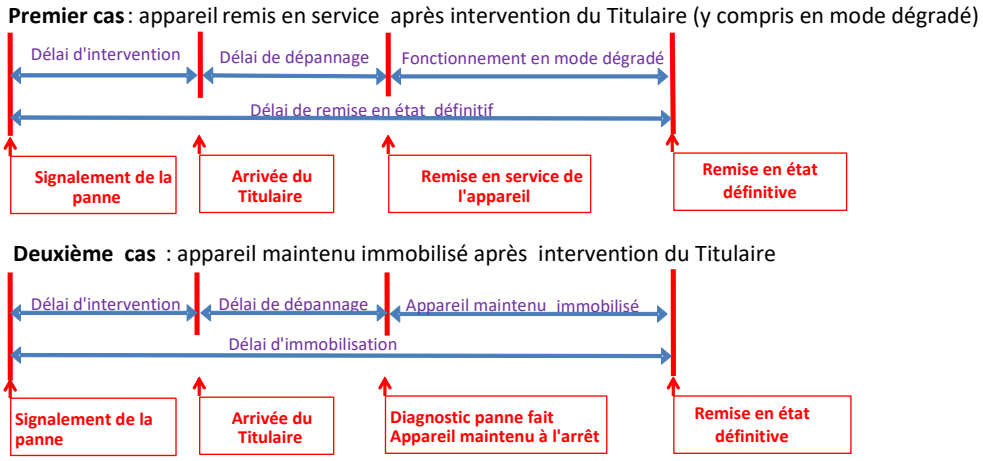
14.2. DÉLAIS À RESPECTER

Les délais à respecter sont définis en **annexe 3** au présent document.

Quatre types de délais sont imposés au TITULAIRE :

- **le délai d'intervention** : il s'agit du délai qui court de la signification d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement au TITULAIRE par le Mucem, ou via la réception d'une alarme, jusqu'à l'arrivée sur place du TITULAIRE,
- **le délai de dépannage** : il s'agit du délai qui court de l'arrivée du TITULAIRE sur le site jusqu'à la remise en service, au moins provisoire (y compris en mode dégradé par un palliatif) de l'installation ou de l'ouvrage concerné,

- **le délai de remise en état définitive**: il s'agit du délai qui court de la déclaration de la panne jusqu'à la remise en état permettant de retrouver les équipements ou ouvrages selon leurs spécifications initiales,
- **le délai d'immobilisation** : lorsque l'appareil ne peut être remis en service et qu'il doit être immobilisé, il s'agit du délai d'immobilisation qui court de la signification de la panne au TITULAIRE par le Mucem ou via la réception d'une alarme jusqu'à la réparation et la remise en service de l'appareil.



LE TITULAIRE doit transmettre au Mucem les éventuelles procédures de mise en sécurité pour éviter tout accident en attendant son intervention.

Dans le cas où les réparations nécessitent des travaux de génie civil, des manutentions importantes ou des autorisations spéciales, les délais peuvent être prolongés par le Mucem sur proposition du TITULAIRE.

Tout prolongement du délai de remise en état définitif devra être dûment justifié et soumis à l'approbation du Mucem. Cette approbation ne dégage pas Le TITULAIRE de sa responsabilité car il demeure le seul compétent pour apprécier le caractère technique de l'urgence.

14.3. MOYENS COMPENSATOIRES

Cet article ne concerne uniquement que les trois appareils suivants :

- Monte-charge MC1 du Môle J4 – RK738
- Monte-charge MC2 du Môle J4 – RK739
- Ascenseur PMR accès terrasse du bâtiment MucemLab sur le Fort-Saint-Jean – RS709

En cas de remise en service d'un appareil en mode dégradé, nécessitant la présence d'un liftier pour en garantir le fonctionnement en toute sécurité, le Mucem pourra demander au TITULAIRE, au titre de moyens compensatoires, la mise en place **à ses frais dans un délai de deux (2) heures d'une prestation de liftier**.

Le TITULAIRE est dispensé de cette obligation de mise en place de moyens compensatoires à sa charge lorsque la panne ne lui est pas imputable (vandalisme, mauvaise utilisation, …) et ce **sous réserve de** la remise d'un rapport détaillé justifiant qu'elle ne lui est pas imputable. Le rapport doit préciser impérativement l'origine de la panne, les causes extérieures, les éventuelles pièces détachées à remplacer, les délais de remise en état définitive. Dans ce cas le Mucem peut demander la présence d'un liftier sur les heures de permanence forfaitaire.

Chapitre 5. DISPOSITIONS DIVERSES

Article 15. PRISE EN CHARGE

Le TITULAIRE déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements dont il assure la surveillance et les essais ainsi que des règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

A la prise en charge de ses fonctions, le TITULAIRE ne peut faire valoir des oublis du TITULAIRE précédent dans le domaine du bon fonctionnement des équipements et de la mise à jour des documents.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge du Mucem. Le TITULAIRE fait connaître au Mucem par écrit la nature des mises en conformité qui lui paraîtraient nécessaires.

Au début et à la fin de l'exécution du Contrat un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements sera rédigé par le titulaire entrant en présence du titulaire sortant et du Mucem. Ce procès-verbal sera remis au Mucem.

Dans les quinze (15) jours suivant la prise en charge, le TITULAIRE doit présenter ses observations sur l'état des installations qui lui sont confiées. Passé ce délai, seules les réserves indiquées à ce procès-verbal sont prises en compte.

Article 16. ÉVÈNEMENTS DANS LE DÉROULEMENT DES PRESTATIONS

16.1. MODIFICATIONS DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Les éventuelles modifications des clauses du présent Contrat seront matérialisées par l'élaboration d'un avenant signé par les deux parties contractantes.

16.2. MODIFICATION DU STATUT DU TITULAIRE

Dans l'hypothèse d'une fusion, d'une absorption, d'un rachat ou d'un changement de raison sociale du TITULAIRE, le TITULAIRE ainsi formé doit proposer au Mucem un avenant entérinant ce changement de statut. le Mucem peut refuser cet avenant et résilier le Contrat de plein droit, sans indemnités et sans préavis.

Si le Mucem ne décide pas la résiliation du Contrat, le TITULAIRE ainsi formé doit poursuivre l'exécution du Contrat jusqu'à son terme.

16.3. TRANSFERT DU CONTRAT

Le TITULAIRE ne peut céder le présent Contrat sans l'autorisation expresse du Mucem.

Le non respect de cette clause entraîne de plein droit la résiliation immédiate du Contrat aux torts exclusifs du TITULAIRE et sans indemnités.

16.4. MODIFICATIONS DE LA PRESTATION

16.4.1. Modification des moyens

Le Mucem peut adapter les plages horaires d'exécution de la Prestation. Si ces modifications n'ont pas d'impact financier, elles seront effectuées par voie d'ordre de service. Les modifications ayant un impact financier seront actées par voie d'avenant.

Le TITULAIRE peut formuler d'éventuelles objections relatives à ces adaptation et / ou modification d'organisation.

Dés lors que la nouvelle organisation est confirmée par le Mucem, le TITULAIRE doit la mettre en application par ajout, suppression ou décalage de plage horaire.

16.4.2. Modification des installations

Le Mucem se réserve le droit de faire effectuer toute extension ou modification d'installation par le personnel ou l'entreprise qualifiée de son choix.

Le Mucem en avertit le TITULAIRE au moins quinze (15) jours à l'avance. Durant ce temps, le TITULAIRE peut formuler d'éventuelles objections relatives à ces transformations et / ou modification d'organisation.

Durant les travaux, il conserve son obligation de conseil auprès du Mucem.

Durant les travaux, le TITULAIRE doit prendre toutes dispositions pour que le fonctionnement des installations ne soit pas perturbé. Il doit préciser, par écrit, tout risque d'altération de fonctionnement occasionné par ces travaux. En dehors de cette déclaration préalable, il est tenu pour responsable du manquement de continuité de service.

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 constations doivent être présentées dans le plus court délai par écrit, sous forme de lettre ou de rapport. le Mucem reste seul juge de la suite à donner à ces constatations.

Le TITULAIRE prend en charge les installations dès leur réception.

Le TITULAIRE est tenu d'accepter les transformations ou améliorations des installations, la modification des caractéristiques, la modification des conditions de fonctionnement, la prise en charge ou l'abandon de matériels ou d'équipements, en cours d'exécution du Contrat.

Le TITULAIRE ne peut effectuer aucune modification de son fait, sans l'accord écrit du Mucem sous forme d'ordre de service fixant la date et le délai d'intervention.