



**Direction Générale Adjointe "Ville plus Verte et plus Durable"**  
**Direction de l'Architecture et de la Valorisation des Équipements et de  
leurs Usages**

**POLE ENTRETIEN ET TRAVAUX TOUS BÂTIMENTS**  
**9 RUE PAUL BRUTUS – 13015 MARSEILLE**

---

## **HÔTEL DE VILLE DE MARSEILLE**

---

**DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES**

**EXPLOITATION ET MAINTENANCE MULTITECHNIQUES DES  
INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENTS DE L'ENSEMBLE DU SITE  
DE L'HÔTEL DE VILLE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES COMMUNES  
AUX 3 LOTS**

2023

## SOMMAIRE

1 OBJET DE MARCHÉ.....	3
2 PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION.....	4
3 ORGANISATION DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE VILLE DE MARSEILLE.....	5
3.1 LE MAÎTRE D'OUVRAGE.....	5
3.2 LE GESTIONNAIRE DU SITE.....	5
3.3 LE PERSONNEL AFFECTÉ AUX SITES.....	5
4. DÉFINITION DES MÉTIERS DE SERVICE.....	5
4.1 MAINTENANCE.....	6
4.2 GESTION DES DÉCHETS.....	7
5 NORMES.....	7
5.1 LES NORMES GÉNÉRALES.....	7
5.2 MULTITECHNIQUE.....	7
5.3 GESTION DES DÉCHETS.....	8
5.4 APPAREILS ÉLEVATEURS ET PORTES AUTOMATIQUES.....	8
6 HYGIÈNE ET SÉCURITÉ.....	8
6.1 SIGNALISATION DES CHANTIERS.....	8
6.2 ACCÈS – CONSIGNES.....	8
6.3 PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL.....	9
7 OUTILLAGE, FOURNITURES ET MATÉRIELS.....	9
7.1 CONSOMMABLES ET OUTILLAGE.....	9
7.2 PROVENANCE ET QUALITÉ.....	9
7.3 ÉCHANTILLONS.....	10
8 DOCUMENTS.....	10
9 GESTION DE LA MAINTENANCE SUR OUTIL INFORMATIQUE.....	11
10 CONTRÔLES.....	12
10.1 AUTOCONTRÔLE.....	12
10.2 CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS.....	12
10.3 OBLIGATION DE RÉSULTATS.....	12
10.4 OBLIGATION DE MOYENS.....	13
11 PRESTATIONS DE PILOTAGE ET DE GESTION ASSURÉES PAR LA VILLE DE MARSEILLE.....	13
12 INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS EXISTANTES.....	13
12.1 PROTECTION DES INSTALLATIONS EXISTANTES.....	13
12.2 MODIFICATIONS DES INSTALLATIONS.....	14
12.3 CONSTAT DES LIEUX AVANT LE DÉBUT D'INTERVENTION - CONSTAT DE DÉTÉRIORATION. .	14
13 INTERVENANTS.....	14
13.1 REPRÉSENTANT.....	14
13.2 PERSONNEL D'INTERVENTION.....	15
13.3 FORMATION.....	15
14 LOCAUX ET MOYENS MIS A DISPOSITION.....	15
15 HORAIRES DE TRAVAIL.....	16
15.1 HORAIRES HABITUELS D'OUVERTURE DES LOCAUX.....	16
15.2 HORAIRES D'INTERVENTION DU TITULAIRE.....	17
16 PLAN ASSURANCE QUALITÉ.....	17
17 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS.....	18
17.1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU MAÎTRE D'OUVRAGE .....	18
17.2 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE.....	18
17.3 OBLIGATION DE DISCRÉTION DU TITULAIRE.....	19
18 MOYENS DE COMMUNICATION.....	19

## 1 OBJET DE MARCHÉ

Le présent marché de services s'applique aux bâtiments du site de l'Hôtel de Ville : Espaces Villeneuve-Bargemon, Jules Verne, Pavillon Daviel, Pavillon Bargemon, Pavillon Puget et Maison Diamantée sis à 13002 Marseille, sous la responsabilité de la Direction de l'Architecture et Valorisation des Équipements et de leurs Usages, Pôle Entretien et Travaux tous Bâtiments, Division Technique Hôtel de Ville, 9 Rue Paul Brutus - 13015 MARSEILLE.

Rappel de la convention d'appellation, le **Maître d'Ouvrage** représenté par la Direction Territoriale des Bâtiments Nord, Service Technique du 2<sup>ème</sup> arrondissement est dénommé : **Maître d'Ouvrage** (Responsable du Suivi de l'exécution du Marché), et l'entreprise ou le groupement d'entreprises représenté par le mandataire est dénommé le **Titulaire**.

Ce marché de type multi techniques en lots séparés, confie au **Titulaire** les prestations d'exploitation et de maintenance générale de niveau 1 à 3 inclus (selon la Norme FD X 60-000 de mai 2002) des domaines techniques constituant les lots :

- 1 : Chauffage, ventilation, climatisation, désenfumage (CVCD), plomberie, Système de réseau sanitaire
- 2 : Électricité courants forts, éclairage, Groupes électrogènes et Électricité courants faibles, Intrusion contrôle d'accès, V.D.I actif, Interphonie, PTI, Protection incendie Système de sécurité Incendie SSI (hors extincteurs), Horloges classées.
- 3 : Ascenseurs, Appareils élévateurs, Appareils mécanisés (portes, portails) et bornes voirie,

Ces prestations sont destinées à maintenir dans le temps l'état et les performances des équipements techniques proches de celles d'origine, à garantir la continuité de service et à maintenir les paramètres de fonctionnement, d'exploitation et d'optimisation de l'ouvrage.

Pour cette raison, le **Maître d'Ouvrage** impose des obligations de résultats, avec la définition, par le **Titulaire** des moyens minimum engagés correspondants.

Le **Titulaire** doit prévoir le personnel spécialisé et l'ensemble des moyens nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Le **Titulaire** doit permettre au **Maître d'Ouvrage** d'exercer son activité et ses missions dans les conditions de sécurité réglementaires et sans interruption même momentanée, pour cause de travaux en cours sur les installations.

Les prestations à exécuter décrites dans le présent CCTC par le **titulaire** sont :

- Prise en charge des installations,
- Conduite et surveillance,
- Maintenance préventive (systématique et conditionnelle),
- Maintenance corrective et curative,
- Astreinte,
- Mise en place et gestion de stock,
- Assistance technique,

Le périmètre de la maintenance des installations est défini dans le présent CCTC et dans les annexes des CCTP de chaque lot et notamment l'annexe inventaire.

## 2 PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

Les prestations portent sur les sites listés ci-dessous sis 13002 Marseille :

### Description du site

#### ▲ Espace VILLENEUVE-BARGEMON

Salle des délibérations du conseil municipal  
Salle des commissions,  
Espace muséal et annexes,  
Pour une surface totale de **3 600 m<sup>2</sup>**

L'espace VILLENEUVE-BARGEMON est un ERP 2<sup>ème</sup> catégorie de type L, N, T, W

#### ▲ Espace JULES VERNE

Les locaux techniques,  
Les locaux des chauffeurs.  
Pour une surface totale de **2 815 m<sup>2</sup>**

L'espace JULES VERNE est un établissement relevant du code du travail.

#### ▲ Galeries de communication interne

Pour une surface totale de **150 m<sup>2</sup>**

<b>La surface totale des espaces est de :</b>	<b>6 565 m<sup>2</sup></b>
---	----------------------------

- le Pavillon **DAVIEL**, en forme de quadrilatère, comprend 10 niveaux de R+8 à R-1, avec le plancher du dernier niveau < de 19 mètres.

Ce bâtiment comprend des bureaux administratifs, une cafétéria, des salles de réunions, des réserves, des locaux techniques, des sanitaires et des vestiaires.

Les locaux techniques et les locaux à risques particuliers seront non accessibles au public.

<b>La surface totale du Pavillon DAVIEL est de :</b>	<b>3 950 m<sup>2</sup></b>
--	----------------------------

- L'ensemble des Pavillons **PUGET-BARGEMON** est composé de deux corps de bâtiments reliés par une passerelle accessible sur 3 niveaux, comprend 7 niveaux de R+4 à R-1.

L'ensemble de ces bâtiments comprend des bureaux administratifs, des salles de réunions, une salle de mariage, des réserves, des locaux techniques, des sanitaires et des vestiaires.

Les locaux techniques et les locaux à risques particuliers seront non accessibles au public.

<b>La surface totale des Pavillons PUGET-BARGEMON est de :</b>	<b>2 980 m<sup>2</sup></b>
--	----------------------------

- La **MAISON DIAMANTÉE** comprend 4 niveaux de R+3 à R-1.

Ce bâtiment comprend des bureaux administratifs, des salles de réunions, des locaux techniques, des sanitaires et des vestiaires.

<b>La surface totale de la MAISON DIAMANTÉE est de :</b>	<b>780 m<sup>2</sup></b>
--	--------------------------

### 3 ORGANISATION DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE VILLE DE MARSEILLE

#### 3.1 LE MAÎTRE D'OUVRAGE

Direction de l'Architecture et Valorisation des Équipements et de leurs Usages, Pôle Entretien et Travaux tous Bâtiments, Division Technique Hôtel de Ville, 9 Rue Paul Brutus - 13015 MARSEILLE est en charge de la gestion et du pilotage des marchés passés pour la maintenance du site.

#### 3.2 LE GESTIONNAIRE DU SITE

Le Service Gestionnaire du Site est composé:

- D'un CHEF d'Établissement,
- D'un responsable sécurité / sûreté et de la gestion des équipes d'agents de sécurité,
- D'un responsable en charge des aspects fonctionnels et administratifs.

#### 3.3 LE PERSONNEL AFFECTÉ AUX SITES

Les ressources humaines affectées aux sites et ne relevant pas d'effectifs du **titulaire** du marché sont les suivantes :

- 3.3.1 - Agents polyvalents dépendant de la Direction des Régies et de l'Entretien :
- Cette Régie technique, constituée d'agents techniques polyvalents, intervient sur demande ponctuelle du service gestionnaire, pour toute intervention de petits travaux et interventions techniques ne relevant pas des opérations d'exploitation maintenance telles que définies par le présent CCTC.
- 3.3.2 - Les agents d'entretien dépendant de la Direction des Régies et de l'Entretien, (*assurant le nettoyage des locaux hors locaux techniques*)
- 3.3.3 - Les agents de sécurité et sûreté :
- Cette équipe est chargée de l'organisation générale de la sécurité des locaux. Elle a notamment pour missions :
- D'assurer la surveillance depuis le poste de contrôle de détection incendie,
  - D'assurer la vacuité et la permanence des cheminements d'évacuation jusqu'à la voie publique,
  - De surveiller les issues de secours,
  - D'assurer l'accès à tous les locaux communs ou recevant du public aux membres de la commission de sécurité lors des visites de sécurité,
  - D'organiser des rondes pour prévenir et détecter les risques d'incendie,
  - De faire appliquer les consignes en cas d'incendie,
  - De diriger les secours,
- 3.3.4 - Agents d'accueil, hôtesses, standardistes, personnels de guichet,
- 3.3.5 - Agents techniques/informatique/multimédia/téléphonie, effectifs et organisation avec les services de la Ville de MARSEILLE.
- Et d'une manière générale tous les postes et fonctions n'étant pas pris en charge dans le cadre du contrat défini par le présent CCTC.

### 4. DÉFINITION DES MÉTIERS DE SERVICE

Les prestations du présent CCTC concernent les métiers de service et ont pour objet l'entretien (exploitation et maintenance) de site en exploitation dans le but d'assurer la continuité de l'activité exercée par les utilisateurs. Les prestations de service sont exécutées sur le site, le bâtiment et ses équipements techniques et concernent autant la sécurité, leur entretien au quotidien que les

interventions programmées dans le temps pour assurer la pérennité des ouvrages dans le cadre de la politique de gestion de patrimoine.

#### **4.1 MAINTENANCE**

La maintenance est l'ensemble des actions permettant de maintenir ou de rétablir un bien dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service déterminé.

##### **Surveillance et conduite des installations**

- La surveillance consiste lors des visites en un contrôle visuel, olfactif et auditif des équipements, appareils de mesure et alarmes afin d'assurer un bon fonctionnement des installations.
- La conduite des installations consiste à les faire fonctionner en optimisant le rendement dans le respect des résultats de fonctionnement, de confort et d'hygiène attendus.

##### **Maintenance préventive**

###### Maintenance systématique :

Maintenance préventive effectuée selon un échéancier établi selon le temps ou le nombre d'unités d'usage.

###### Maintenance conditionnelle :

Maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé (auto diagnostic, information d'un capteur, mesure d'une usure, etc.) révélateur de l'état de dégradation du bien.

##### **Maintenance corrective**

Maintenance effectuée après défaillance. Elle se décompose comme suit :

###### Détection :

Action de déceler au moyen d'une surveillance accrue, continue ou non, l'apparition d'une défaillance ou l'existence d'un élément défaillant.

###### Localisation :

Action conduisant à rechercher précisément le ou les éléments pour le(s)quel(s) la défaillance se manifeste.

###### Diagnostic :

Identification de la cause probable de la ou des défaillances à l'aide d'un raisonnement logique fondé sur un ensemble d'informations provenant d'une inspection, d'un contrôle ou d'un test.

###### Dépannage :

Action sur un bien en panne en vue de le remettre en état de fonctionnement au moins provisoirement.

Compte tenu de l'objectif, une action de dépannage peut s'accommoder de résultats provisoires et de conditions de réalisation dans le cadre d'une astreinte, hors règles de procédures, de coût et de qualité, et dans ce cas sera suivi de la réparation.

###### Réparation ou maintenance curative :

Intervention définitive et limitée de maintenance après défaillance

##### **Astreintes**

Interventions en urgence suite à une défaillance des installations dans un délai prédéterminé.

## 4.2 GESTION DES DÉCHETS

Définition du terme déchet selon l'article 1er titre 1er de la loi n° 75-633 du 15/07/75 et selon l'article L 541-1 du Code de l'environnement.

« Est un déchet au sens de la présente loi tout résidu d'un processus de production, de transformation ou d'utilisation, toute substance, matériau, produit ou plus généralement tout bien meuble abandonné ou que son détenteur destine à l'abandon ».

Le traitement des déchets (Collecte, transport et traitement) devra respecter les normes et réglementations en vigueur et notamment celles liées à l'environnement et au développement durable.

## 5 NORMES

D'une façon générale, les prestations sont à exécuter conformément à l'ensemble des normes nationales homologuées ou autres normes reconnues équivalentes en vigueur au moment de l'intervention.

La prise en compte de ces normes est réputée incluse dans les prix du marché, toutefois l'édition d'une nouvelle norme applicable dès sa parution postérieure à la signature du marché et entraînant une modification importante qui ne pouvait pas être anticipée lors de la mise au point du marché, peut faire l'objet d'une mise à jour du contrat par voie d'avenant.

### 5.1 LES NORMES GÉNÉRALES

- Les documents techniques unifiés (DTU) en vigueur,
- Les normes UTE en vigueur,
- Les normes françaises y compris les fiches d'interprétation, guides pratiques et recommandations provisoires,
- Les réglementations en vigueur concernant la législation du travail, notamment celles fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure,
- Les règlements intérieurs du **Maître d'ouvrage** et des Utilisateurs appliqués pour les bâtiments définis dans le présent marché,
- Arrêté du 25 juin 1980 modifié règlement de sécurité fixant les dispositions générales et particulières pour les établissements recevant du public du 1er groupe, notamment les articles GE 6 à GE 10 définissant les contrôles et vérifications techniques réglementaires en exploitation,
- Arrêté du 22 juin 1990 modifié règlement de sécurité fixant les dispositions générales et particulières pour les établissements recevant du public du 2ème groupe (petits établissements) et les instructions techniques correspondantes.

Les documents applicables sont ceux en vigueur au premier jour du mois d'établissement des prix.

Le **titulaire** ne pourra se prévaloir, dans l'exercice de sa mission, d'une quelconque ignorance des textes énumérés ci-dessus, des lois, arrêtés, règlements, circulaires, de tous les textes administratifs nationaux ou locaux et d'une manière générale, de tout texte et de toute la réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent marché.

### 5.2 MULTITECHNIQUES

- FD-X60-000,

- NF EN 13306 NF X60-012. NF X60-020. NFC 15 100,
- Relatives au système de sécurité incendie et notamment NFS 61-933 d'avril 1997 relative aux règles d'exploitation et de maintenance du système de sécurité incendie (SSI).

### 5.3 GESTION DES DÉCHETS

- Règlement sanitaire départemental,
- Loi du 15/07/75 n°75-633 relative l'élimination des déchets et récupération des matériaux.

### 5.4 APPAREILS ÉLÉVATEURS ET PORTES AUTOMATIQUES

En complément de la définition des prestations de maintenance décrite à l'article 4.1, il s'agit de prestations de services type « Contrat complet ou contrat dit étendu », et conformément aux normes NF X60 000 et NF X50 501 et plus particulièrement concernant le décret 2004-964 du 9 septembre 2004, l'arrêté du 18 novembre 2004, l'arrêté du 25 juin 1980 article AS8 sur la sécurité incendie des ERP et l'arrêté interministériel du 11 Mars 1977, selon la définition du contrat complet, le décret n°95-826 relatif aux études de sécurité du 30/06/95 (JO du 01/07/95), l'Arrêté interministériel du 18/11/04 (JO du 28/11/04)

## 6 HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

### 6.1 SIGNALISATION DES CHANTIERS

Chaque fois que cela est nécessaire, le **titulaire** doit, à ses frais et après approbation par le **Maître d'Ouvrage**, placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et personnels salariés de la présence des chantiers.

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

Nota : il faut entendre par « chantier » toute intervention quelque soit sa nature exécutée par le **titulaire** du marché, compris son ou ses co-traitants et sous-traitants.

### 6.2 ACCÈS – CONSIGNES

Pour l'exécution des prestations prévues au présent marché, le personnel du **titulaire** a accès pendant les heures d'ouverture aux matériels et équipements dont il assure l'exploitation et la maintenance. Il doit observer scrupuleusement les réglementations sur la sécurité publique (Code du Travail, Hygiène et Sécurité, Plan de Prévention etc.) et notamment les prescriptions relatives au Décret n°92-158 du 20 février 1992, et demander les autorisations nécessaires, notamment en ce qui concerne les permis de feu pour soudure, brasage, meulage, etc.

Durant la période de Prise en charge, le **Titulaire** établit son plan de prévention, qu'il soumettra au **Maître d'Ouvrage** pour approbation. Ce plan sera intégré au plan de prévention général du **Maître d'Ouvrage**.

Le personnel du **titulaire** est pourvu de vêtements de travail propres. Sa correction vis-à-vis du personnel et des usagers du ou des sites ou des autres entreprises travaillant pour son compte doit être irréprochable.

Il est interdit au personnel du **titulaire** de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire ou gratification quelconque.

Pour cela, le **titulaire** intervient dans le respect du règlement intérieur du site.

### 6.3 PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

La liste nominative des intervenants devra être remise au **Maître d'Ouvrage** dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché.

Le **titulaire** est totalement responsable des conditions d'exécution des prestations dont il a la charge et exécutées par ses intervenants.

A ce titre il appartient au **titulaire** d'avertir chaque intervenant des mesures à appliquer et notamment :

- Des mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques encourus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition, que dans les différentes phases d'exécution des travaux ; il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales des engins.
- Des mesures prévues pour les premiers secours aux accidentés et aux malades.
- Des mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Les interventions du **titulaire** seront conformes à la réglementation du travail et devront tenir compte des **DIUO (Dossier d'Intervention Ulérieure sur Ouvrage)** consultables sur le site.

Le **titulaire** intervient conformément **au plan de prévention (loi du 20 février 1992)** établi pendant la période de préparation entre l'entreprise utilisatrice (**Maître d'ouvrage**) et l'entreprise extérieure (le **titulaire**). Le **titulaire** devra fournir au **Maître d'Ouvrage** tous les éléments et informations nécessaires relatives à ses interventions pour l'élaboration du plan de prévention.

## 7 OUTILLAGE, FOURNITURES ET MATÉRIELS

### 7.1 CONSOMMABLES ET OUTILLAGE

Le **titulaire** fournit à ses techniciens, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé, et les appareils de mesure et de contrôle, ainsi que les matières consommables telles que chiffons, huiles et graisses, eau distillée, produits de nettoyage, etc.

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

Le **titulaire** veille à ce que ses équipes n'utilisent pas l'outillage et les matériels appartenant au **Maître d'ouvrage** qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

L'outillage existant sur site est la propriété du **Maître d'ouvrage**. Si cet outillage et des matériels appartenant au **Maître d'ouvrage** sont prêtés au **titulaire**, celui-ci les utilise sous sa propre responsabilité. Un procès-verbal est établi en début et en fin d'utilisation.

### 7.2 PROVENANCE ET QUALITÉ

L'ensemble des équipements matériels, outillage mis en œuvre ou utilisés doivent porter les sigles de qualité et marques de fabrication tel que **NF (Norme Française)** et en particulier **norme CE**.

Ils doivent répondre à l'ensemble des critères d'exigence, de qualité et de sécurité des réglementations en vigueur. Les sigles et marques sont ceux normalisés.

De base, il est fait obligation de marquage de chacune des pièces. En l'absence de marquage, le **titulaire** se doit de présenter à la demande du **Maître d'Ouvrage** toute preuve attestant de l'origine des équipements matériels ou outillage (bon de livraison, facture...).

### 7.3 ÉCHANTILLONS

Dans le cas où les pièces et matériels mis en œuvre, quelque soit le type d'intervention (remplacement de consommable, maintenance curative...), sont de marque et de référence différentes de ceux existants, le **titulaire** doit faire valider sa proposition par le **Maître d'Ouvrage**. Pour cela le **titulaire** transmet au **Maître d'Ouvrage** l'ensemble des éléments nécessaires pour apprécier la qualité des équipements proposés et en particulier des fiches techniques et échantillons si nécessaire.

## 8 DOCUMENTS

### Documents d'exécution

Pour l'exécution de ses prestations, le **titulaire** établit les documents d'exécution permettant :

- D'informer en permanence le **Maître d'Ouvrage** sur les actions qu'il compte mener afin d'en valider le planning d'exécution par rapport à l'activité du site.
- De préciser les modes opératoires appliqués par le **titulaire**.
- De valider la constitution des historiques et la traçabilité de l'ensemble des événements techniques.
- De mettre à jour le dossier d'exploitation et de maintenance.
- D'anticiper toute défaillance ou anomalie et d'établir un plan d'action.

Ces documents sont établis par le **titulaire** dès sa prise en charge du site et concernent en particulier :

- PV de prise en charge.
- Rapport d'activité.
- Programme de maintenance préventive.
- Planning d'exécution.
- Fiches d'intervention.
- Dossier d'agrément.
- Etc.

La liste des documents demandés ci-dessous est donnée à titre indicatif. Cette liste n'est pas exhaustive et définit le niveau d'informations attendues par le **Maître d'ouvrage**.

Documents d'exécution	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PV de prise en charge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ouvrages et spécifications techniques.</li> <li>-Localisation.</li> <li>-État de santé.</li> <li>-Durée de vie prévisionnelle.</li> <li>-Proposition technique de remise à niveau.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PV de remise des ouvrages en fin de marché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ouvrages et spécifications techniques.</li> <li>-Localisation.</li> <li>-État de santé.</li> <li>-Durée de vie prévisionnelle.</li> <li>-Action de remise en état.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organigramme d'exécution</li> </ul>	Organigramme des interlocuteurs :

Documents d'exécution	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Responsable du marché,</li> <li>-Chef d'équipe,</li> <li>-Intervenants.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche de renseignement des intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Photocopie carte d'identité.</li> <li>-Mini CV.</li> <li>-Fiche état civil.</li> <li>-Extrait casier judiciaire.</li> <li>-Formation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planning prévisionnel</li> </ul>	Précise les dates d'interventions conformément au programme d'interventions pour validation par le Maître d'Ouvrage.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapport d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Planning prévisionnel mois n+1.</li> <li>-Calendrier des tâches réalisées mois n.</li> <li>-Astreintes.</li> <li>-Tâches correctives, curatives et travaux annexes programmées mois n+1 et exécutées mois n.</li> <li>-Gestion des stocks.</li> <li>-Grille auto-contrôle.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche d'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Date et heures.</li> <li>-Identité intervenants.</li> <li>-Localisation.</li> <li>-Tâches exécutées : celles programmées et celles hors programme.</li> <li>-Tâche hors contrat avec l'ensemble des éléments nécessaires pour contrôler le montant des prestations.</li> <li>-Observations.</li> <li>-+ saisie sur GMAO.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de prévention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conforme à la loi du 20/02/92.</li> <li>Conforme aux dernières lois et décrets en vigueur.</li> <li>Conforme au DIUO (Dossier d'Intervention Ultime sur l'Ouvrage).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compte rendu de contrôle</li> </ul>	Contient les observations du Maître d'ouvrage ou de son représentant et les actions que compte engager le titulaire.

### **Dossier d'exploitation et de maintenance (DEM)**

Le dossier d'exploitation et de maintenance correspond à l'ensemble des éléments et documents techniques en la possession du **Maître d'Ouvrage** pour la gestion technique de son site.

Ce dossier est à la disposition du **titulaire** pour l'accomplissement de sa mission. Le **titulaire** doit se conformer aux procédures d'utilisation de ce dossier (accès, sauvegarde, mise à jour). Les prestations à la charge du **titulaire** concernant la mise à jour et la gestion du dossier d'exploitation et de maintenance, sont décrites dans les **CCTP du présent marché**.

Le DEM ne peut pas être joint au marché en raison de son volume et de sa confidentialité.

Ces documents techniques détaillés sont à la disposition du **titulaire** pour consultation lors de l'établissement de son offre et l'exécution de ses prestations.

L'accès au DEM est réglementé et doit respecter la procédure mise en place par le **Maître d'Ouvrage**.

Le **titulaire** ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ce dossier dont les documents techniques sont ceux conformes à l'exécution. Toutefois certains documents peuvent ne pas avoir été mis à jour suite à des modifications ou compléments apportés au site, bâtiment et à ses installations techniques.

## **9 GESTION DE LA MAINTENANCE SUR OUTIL INFORMATIQUE**

Le **titulaire** mettra en place son propre outil informatique de GMAO pour la gestion et l'exécution de la maintenance préventive. La base de données devra être accessible par le **Maître d'Ouvrage**, et notamment pour les données qui concernent :

- L'inventaire des équipements,
- Les gammes d'opérations préventives,
- Le planning d'interventions,
- Le suivi des Ordres de Travaux
- Les historiques,

Le **Maître d'Ouvrage** a sa propre base de données et a mis en place un outil informatique de gestion des demandes d'interventions. Le **titulaire** a pour obligation de « nourrir » cette base de données et d'utiliser l'outil de demandes d'interventions

## 10 CONTRÔLES

### 10.1 AUTOCONTRÔLE

Dans le cadre des procédures qualités, le **titulaire** se doit d'avoir mis en place l'ensemble des procédures d'autocontrôle (contrôle interne) de ses prestations.

Ces procédures sont transmises pour avis au **Maître d'Ouvrage** qui peut demander dans le cadre des documents d'exécution la communication de ces éléments en annexe au rapport d'activité par exemple. Le **Maître d'Ouvrage** peut demander au **titulaire** de renforcer, de faire évoluer, et d'améliorer ses autocontrôles dans la mesure où il les juge insuffisants par rapport à la qualité et au résultat des prestations contractuelles.

### 10.2 CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

Le **Maître d'Ouvrage** procède ou fait procéder à tout moment par le représentant de son choix aux opérations de vérification qu'il estime nécessaires. Ces opérations peuvent être des contrôles ou des essais de fonctionnement. Le **titulaire** communique au **Maître d'Ouvrage** tous les documents que celui-ci estime nécessaire. Les opérations de vérification ont lieu à l'occasion des interventions du **titulaire** ou indépendamment de celles-ci.

Le **titulaire** devra se soumettre à l'organisation de suivi de la maintenance que le **Maître d'Ouvrage** met en place.

Le temps des saisies éventuelles nécessaires pour documenter une base de données informatique est réputé être inclus dans le présent marché, le **titulaire** ne pourra se soustraire à ces tâches.

Cette organisation aura pour objet de contrôler notamment :

- La bonne exécution des prestations contractuelles,
- Le suivi des travaux de dépannages et des réparations,
- Le suivi historique de la vie du matériel,
- La sauvegarde des logiciels et la mise à jour de la documentation,
- Etc.

### 10.3 OBLIGATION DE RÉSULTATS

Le **titulaire**, par le présent marché, est tenu d'obtenir les résultats suivants :

- Garantir en permanence les performances des installations telles que construites.
- Garantir la meilleure durabilité des équipements, seul le vieillissement normal des pièces d'usure pouvant être admis.
- Garantir la mise à jour de la documentation technique et des bases de données.

Les résultats, et donc la qualité des prestations du **titulaire** sont évalués par :

- La disponibilité des installations et des équipements,
- La mesure des différents paramètres caractérisant la performance des installations,

- Les mesures des caractéristiques de fonctionnement effectuées lors de bilans techniques de certains équipements et leurs spécifications portées sur les notices techniques des constructeurs,
- Les délais d'intervention du personnel du **titulaire** pour le diagnostic et le dépannage du matériel défectueux et ensuite la durée de réparation définitive,
- Les tests et contrôles positifs permettant d'être assuré du fonctionnement normal des installations vis-à-vis des obligations réglementaires relatives à la qualité des conditions de travail, notamment celles concernant la température ambiante, taux d'humidité relative, niveau d'éclairage, etc. Les PV sont transmis au **Maître d'Ouvrage** pour communication éventuelle aux organismes demandeurs tels que médecine du travail, inspecteur du travail, etc.
  - La qualité des bases de données de la GMAO,
  - Un taux de défaillance faible après réparation,
  - Le respect des plannings de maintenance préventive.

L'ensemble des objectifs décrits ci-avant est défini indépendamment des entités auxquelles appartiennent les installations.

D'une façon générale et quelque soit le type de prestation à réaliser, les niveaux de qualité attendus, les moyens mis en œuvre et les contrôles sont définis précisément dans le plan d'assurance qualité à établir par le **titulaire** et objet du paragraphe « plan d'assurance qualité » de chaque CCTP.

#### 10.4 OBLIGATION DE MOYENS

Le **titulaire**, par le présent marché, est tenu de mettre en œuvre les moyens adéquats aux besoins du marché.

Le **Maître d'Ouvrage** peut à tout moment contrôler la présence effective du personnel du **titulaire** pour répondre à ses missions.

Le **titulaire** doit prendre toute mesure pour garantir la continuité du service lors des congés ou absences de son personnel.

## 11 PRESTATIONS DE PILOTAGE ET DE GESTION ASSURÉES PAR LA VILLE DE MARSEILLE

Il s'agit de l'ensemble des prestations intellectuelles nécessaires à l'organisation générale des opérations d'exploitation et de maintenance, telles que définies **dans les différents Cahiers des Charges des métiers de service externalisés**, ainsi que toutes les actions de coordination contribuant à la cohérence avec les prestations des autres marchés de maintenance/exploitation mis en place dans le bâtiment, notamment en ce qui concerne :

- . L'organisation et la coordination de la maintenance générale, des prestations techniques, et des prestations d'exploitation,
- . Le respect d'exécution des prestations définies dans les cahiers des charges,
- . La gestion et la mise à jour de la documentation,
- . La gestion de l'énergie et des consommables,
- . Le contrôle qualitatif/quantitatif des prestations (maintenance préventive, curative, demandes d'interventions)
- . L'organisation des réunions mensuelles,

## 12 INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS EXISTANTES

### 12.1 PROTECTION DES INSTALLATIONS EXISTANTES

La mission du **titulaire** étant de maintenir les installations existantes en bon état de fonctionnement, les dégâts ou les interruptions de service qui pourraient résulter de sa faute ou de sa négligence seront réparés par lui et à ses propres frais dans les délais prescrits par ordre de service du **Maître d'ouvrage**.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après ordre de service resté sans effet, le **Maître d'ouvrage** pourra, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais et risques du **titulaire** par tous les moyens qu'il jugera bons.

D'une façon générale, dans le cadre de ses interventions, le **titulaire** doit la conservation des ouvrages autant sur les installations sur lesquelles il intervient que sur les autres matériaux, matériels ou installations. Pour cela, il prend toutes les dispositions pour la protection des existants.

## 12.2 MODIFICATIONS DES INSTALLATIONS

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

Il en avertira le **titulaire** au moins UN MOIS à l'avance.

Le **Maître d'ouvrage** se réserve la possibilité de confier au **titulaire**, dans le cadre du présent marché, les prestations nécessaires pour assurer la maintenance, tant préventive programmée systématique et conditionnelle que curative ou corrective, de ces nouvelles installations.

Le coût correspondant à ces prestations devra faire l'objet d'une proposition établie par le **titulaire**, présentée au **Maître d'Ouvrage** qui servira de base à la passation d'un avenant dans le respect du code des marchés publics.

Le **titulaire** ne pourra effectuer aucune modification de son fait sans l'accord écrit du **Maître d'Ouvrage** sous forme d'ordre d'exécution qui fixera la date et le délai de l'intervention qui pourront être conditionnés par les activités des bâtiments.

## 12.3 CONSTAT DES LIEUX AVANT LE DÉBUT D'INTERVENTION - CONSTAT DE DÉTÉRIORATION

Si lors d'une intervention, dans un local, sur une installation, sur un équipement ou sur un matériel, le **titulaire** constate une détérioration de quelque nature qu'elle soit et notamment au cours d'un contrôle, d'une vérification et surtout avant de commencer un travail, il doit impérativement le signaler et le faire constater au **Maître d'Ouvrage**.

# 13 INTERVENANTS

L'organisation mise en place par le **titulaire** pour réaliser les prestations du présent marché doit faire l'objet auparavant d'un organigramme validé par le **Maître d'Ouvrage**.

## 13.1 REPRÉSENTANT

Le **titulaire** est représenté par un responsable d'affaire et un responsable de site.

**Le responsable d'affaire** assure notamment, à ce titre, la gestion administrative du marché.

**Le responsable de site** qui est le seul interlocuteur, présent sur le site, auprès du **Maître d'Ouvrage**. Il rend compte directement au **Maître d'Ouvrage** représenté par le responsable maintenance générale du site.

Il a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du **titulaire**.

Il participe aux réunions techniques et mensuelles avec le **Maître d'Ouvrage** et il est responsable en particulier :

- Du respect de l'exécution des plannings,
- Du contrôle de la qualité des prestations,
- Des documents techniques et rapports,
- De l'organisation du travail,
- De la préparation et du suivi de prestations,
- De l'information du **Maître d'Ouvrage**,
- De la tenue et discipline du personnel,
- De la confidentialité des informations remises par le **Maître d'Ouvrage**.

### 13.2 PERSONNEL D'INTERVENTION

Le **titulaire** désigne les personnes qui sont seules autorisées pour la conduite et la maintenance des matériels ou équipements objet du marché.

Le **titulaire** reste responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre.

Celle-ci doit en particulier respecter :

- Le niveau de qualification pour l'exécution des prestations (ex habilitation électrique, ...),
- Le règlement intérieur de l'établissement et posséder l'esprit et la présentation souhaitée par le **Maître d'Ouvrage**.

L'ensemble du personnel d'intervention doit être agréé par le **Maître d'Ouvrage**.

Cet agrément est donné à partir de la fiche de renseignement à établir par le **titulaire** (suivant modèle fourni par le service sécurité du **Maître d'Ouvrage**).

Le **Maître d'Ouvrage** se réserve le droit de refuser un intervenant pour toute raison qui n'est pas compatible avec la sécurité du site et avec la prestation à réaliser (niveau de qualification par exemple).

La liste nominative, sous forme d'organigramme, des intervenants est remise avant le démarrage des prestations et est mise à jour en permanence.

Cette liste doit préciser par intervenant, les nom et prénom, la qualification et position dans l'organigramme, le rôle, les autorisations d'accès et la date de l'agrément par le **Maître d'Ouvrage**.

Le personnel du **titulaire** ne peut intervenir que dans des locaux pour lesquels il a une autorisation d'accès et ne présentant aucun risque par rapport à l'intervention du personnel et sa qualification.

### 13.3 FORMATION

Le **titulaire** se doit d'être à jour des formations pour son personnel nécessaires pour l'exécution des prestations incluses dans son marché. A la demande du **Maître d'Ouvrage**, il lui transmet le programme de formation prévu pour l'ensemble du personnel et agents intervenant sur le site.

## 14 LOCAUX ET MOYENS MIS A DISPOSITION

Le **Maître d'Ouvrage** met à disposition du **titulaire** les moyens logistiques nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

- Un local stockage et un bureau,
- La fourniture de l'eau et de l'électricité,

Tous les autres moyens notamment mobilier tel que bureau, armoire, étagère, etc. sont à la charge du **titulaire**.

Le **titulaire** a en charge l'entretien des locaux et équipements qui lui sont mis à disposition. Pour ce faire, un état des lieux est réalisé lors de la mise à disposition des locaux. A la fin du marché, ceux-ci doivent être restitués dans l'état initial sauf accord contraire du **Maître d'Ouvrage**.

La ligne téléphonique (création et consommations) est à la charge du **titulaire**.

Périodiquement, le **Maître d'Ouvrage** effectuera un contrôle des locaux prêtés afin de vérifier leur bon entretien.

## 15 HORAIRES DE TRAVAIL

### 15.1 HORAIRES HABITUELS D'OUVERTURE DES LOCAUX

Toutes les interventions exécutées, dans les espaces, locaux ou zones occupés par le personnel du ou des sites et/ou par toutes les personnes travaillant et ayant des activités sur les sites, seront réalisées sans gêne pour ses occupants.

Si le **titulaire** considère que certaines interventions ou opérations de maintenance risquent de gêner ou doivent être exécutées en dehors de la présence d'occupants, le **titulaire**, dans ce cas, programmera ces interventions avec l'accord express du **Maître d'Ouvrage**

A la notification du présent marché, le **Maître d'Ouvrage** communiquera au **titulaire** le règlement intérieur de l'établissement stipulant, entre autre, les différents horaires de fonctionnement, ainsi que les périodes ouvertes pour l'exécution des prestations de maintenance.

#### Espace VILLENEUVE-BARGEMON:

##### **Espace muséal et annexes :**

**Les espaces muséographiques** seront accessibles au public 7 jours sur 7 de 8 heures à 19 heures, il n'y a pas d'estimation prévisionnelle de fréquentation maximale.

**L'espace salle de délibération nommé l'hémicycle** peut être ouvert 7 jours sur 7 de 8 heures à 19 heures, l'effectif admis est de 320 personnes sur les deux niveaux

La plage d'ouverture pourra être aménagée en fonction des événements exceptionnels ou ponctuels.

#### Espace JULES VERNE

##### **Les locaux techniques:**

Ils seront utilisés 7 jours sur 7, 24h sur 24h, ils ne seront pas accessibles au public.

##### **Les bureaux :**

Ils seront utilisés 5 jours sur 7, de 8 heures à 19 heures, la fréquentation prévisionnelle maximale est de 50 personnes.

**Les locaux des chauffeurs :**

Ils seront utilisés 7 jours sur 7, une permanence de chauffeurs est assurée 24h/24, la fréquentation prévisionnelle maximale est de 40 personnes.

**Le Pavillon DAVIEL,**

Il sera utilisé 5 jours sur 7, de 8 heures à 19 heures,

La plage d'ouverture pourra être aménagée en fonction des événements exceptionnels ou ponctuels.

**L'ensemble des Pavillons PUGET-BARGEMON**

Ils seront utilisés 5 jours sur 7, de 8 heures à 19 heures,

La plage d'ouverture pourra être aménagée en fonction des événements exceptionnels ou ponctuels.

**La MAISON DIAMANTÉE**

Elle sera utilisée 5 jours sur 7, de 8 heures à 19 heures.

La plage d'ouverture pourra être aménagée en fonction des événements exceptionnels ou ponctuels.

**15.2 HORAIRES D'INTERVENTION DU TITULAIRE**

D'une façon générale, le **titulaire** intervient pendant les heures d'ouverture des locaux, sauf pour les essais réglementaires (groupes électrogènes, détection incendie, etc.) qui sont réalisés en dehors de ces horaires.

**16 PLAN ASSURANCE QUALITÉ**

Le **titulaire** doit mener une réflexion sur la mise en œuvre d'un plan de gestion de la qualité sur les bases du projet qu'il a remis avec son offre. Ce plan établit les règles, principes, objectifs et méthodes de calculs et suivi indicateurs.

Le but recherché est la quantification de la qualité du service (taux d'indisponibilité, nombre de défaillances totales ou partielles).

La méthode est implantée et développée dans les 4 premiers mois qui suivent la prise d'effet du contrat. Toutefois le projet de PAQ tenant compte de la plupart des spécificités du site, est proposé par le **titulaire** au **Maître d'Ouvrage**, à la fin de la période de prise en charge des installations. L'application des 4 premiers mois ne concerne que le bouclage définitif du PAQ tenant compte de toutes les spécificités du site et des observations du **Maître d'Ouvrage** sur la totalité des prestations du contrat.

Elle doit permettre de transcrire une notion subjective du bon entretien en une notion OBJECTIVE, MESURABLE donc acceptable par tous.

La méthodologie du contrôle qualité repose sur la mise en œuvre de tests conduisant à une notation mensuelle.

Cette approche permet au **titulaire** d'envisager le niveau de qualité à atteindre et de décider des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

La comparaison des résultats obtenus par rapport aux objectifs permet de déterminer les mesures correctives à adopter.

Le **titulaire** s'engage activement à cette mission avec le **Maître d'Ouvrage**.

Le plan de gestion de la qualité est établi par ensembles fonctionnels et par sections techniques confiés au **titulaire**. Le sous-détail des principaux critères de qualité sont définis dans **le ou les C.C.T.P.** par section technique.

Des coefficients de pondération sont recherchés pour tenir compte de :

- L'incidence de la défaillance,
- L'importance des zones touchées,
- La durée de l'indisponibilité ou de la défaillance,
- Le délai entre deux défaillances successives sur un même poste utilisateur,
- Le niveau de défaillance (partielle ou totale),
- Etc.

Les indicateurs qualités qui sont arrêtés font l'objet, par le **titulaire**, d'un suivi qui vient enrichir les rapports périodiques que le **titulaire** doit produire.

## 17 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

### 17.1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU MAÎTRE D'OUVRAGE

Le **Maître d'ouvrage** assure au **titulaire** l'exclusivité des prestations de maintenance (hors prestations sur commande dans le cadre de la DPGF) définies au présent CCTC et des pièces contractuelles telles que stipulées dans **les pièces particulières**.

Le **Maître d'ouvrage** pourra être amené à effectuer divers travaux sur les installations. Il se réserve le droit de faire effectuer ces travaux par d'autres entreprises que celle du **Titulaire** du présent marché.

Il donnera pleine et entière connaissance au **titulaire** de l'objet et de la nature des travaux à réaliser. Dans le cas où ces travaux modifieraient de façon importante le volume de maintenance préventive, en plus ou en moins, le marché pourrait être modifié sous forme d'avenant.

Le **Maître d'Ouvrage**, lors de la notification du présent marché et pendant toute sa durée, donne accès au **titulaire** à l'ensemble des sites, locaux, installations et équipements nécessaires pour l'accomplissement de sa mission. Le **Maître d'Ouvrage** remet au **titulaire** les clés, passe-partout ou badges personnalisés permettant d'accéder aux lieux à l'exception des zones réglementées où le **titulaire** n'a pas accès en dehors de la présence d'un représentant du **Maître d'Ouvrage**. Lors de la remise au **titulaire** de ces clefs et badges, il en est établie une liste exhaustive au contradictoire et restituée par le **titulaire** au **Maître d'Ouvrage** en fin de contrat.

### 17.2 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

Le **titulaire** est seul responsable de l'organisation du travail, de la discipline, du respect des consignes et de l'efficacité de son personnel.

Il fournit à ce dernier, sous sa responsabilité, l'outillage et les matières consommables nécessaires à son travail.

Le **titulaire** est tenu de se conformer aux normes, règlements et règles de l'Art (D.T.U.) pour l'exécution des tâches qui lui incombent.

Le **titulaire** est tenu de se conformer aux consignes de sécurité de l'établissement pour l'exécution des tâches qui lui incombent.

Le **titulaire** sera tenu, sous sa responsabilité, de prendre les précautions nécessaires pour éviter les accidents à son personnel et celui des utilisateurs, et toute autre personne autorisée

à travailler sur le site ou dont la présence a été autorisée par le **Maître d'Ouvrage** sous son entière responsabilité. Ses assureurs renonceront à tous recours contre le **Maître d'ouvrage** pour des faits de cette nature.

Le **titulaire** est également tenu d'apporter assistance et conseil au **Maître d'Ouvrage** sur l'ensemble des techniques objets du marché dans le cadre de contrôles, mises en conformité, optimisation des équipements et économie d'énergie.

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. Cela signifie que 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 avant l'intervention.

Le **titulaire** ne peut en aucun cas se prévaloir de l'intervention d'une autre entreprise sur les matériels dont il a la charge en maintenance pour décliner toute responsabilité sur les dysfonctionnements ou pannes qui pourraient survenir.

### 17.3 OBLIGATION DE DISCRÉTION DU TITULAIRE

Le **titulaire** s'engage à ne pas divulguer, ni à utiliser, pour d'autres fins que l'exécution du présent marché, les informations qu'il est amené à connaître, directement ou indirectement, du fait de l'exécution du présent marché.

Le pouvoir adjudicateur sera fondé à résilier le marché sans indemnité en cas de manquement du **titulaire** à son obligation de discrétion.

## 18 MOYENS DE COMMUNICATION

Pour permettre de communiquer en permanence avec le **Maître d'Ouvrage**, le **titulaire** met en place les moyens de communication nécessaires.

Le **titulaire** précisera, dans le cadre de son mémoire, les moyens de communication qu'il met en place, ces équipements devront être validés par le **Maître d'Ouvrage** avant mise en service.

Durant les heures ouvrées (hors appels d'astreinte), ces moyens doivent permettre au **Maître d'Ouvrage** de joindre facilement et rapidement les représentants du **titulaire**. Pour cela, le **titulaire** met à disposition du **Maître d'Ouvrage** un numéro d'appel unique permettant de joindre le responsable présent sur site.