



**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



direction
générale
de l'Aviation
civile

***MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORECTIVE DES ASCENSEURS,
MONTE-CHARGES DES SERVICES DE LA NAVIGATION AERIENNE SUR
LES AEROPORTS DE CHARLE-DE-GAULLE, LE BOURGET***

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
2	CADRE DES PRESTATIONS.....	4
3	DEFINITIONS, SYMBOLES, ABBREVIATIONS :.....	4
4	PRESENTATION DES INSTALLATIONS	5
	4.1 PRESENTATION DU SITE	5
	4.2 DESCRIPTION ET CARACTERISTIQUES DES INSTALLATIONS	5
	4.3 INTERLOCUTEURS.....	5
	4.4 MODES DE FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS.....	5
5	DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE.....	5
	5.1 MAINTENANCE PREVENTIVE	6
	5.2 MAINTENANCE CORRECTIVE	8
	5.3 MAINTENANCE CONSERVATOIRE TRIMESTRIELLE.....	11
	5.4 PROPOSITION D'INTERVENTION OU D'AMÉLIORATIONS.....	12
	5.5 PIÈCES DÉTACHÉES.....	12
	5.6 SUIVI ET PARTICIPATION AUX ESSAIS DE MISE EN SERVICE	12
	5.7 OPERATIONS SUPPLÉMENTAIRES.....	13
	5.8 TRAVAUX EFFECTUÉS PAR DES TIERS.....	13
	5.9 AUDITS ET CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES.....	14
	5.10 FORMATION	15
6	LIMITES DE LA PRESTATION.....	16
7	PETITS TRAVAUX.....	16
	7.1 DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS.....	16
	7.2 INTERVENTION D'AMÉLIORATION OU CORRECTIVES	19
	7.3 PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE TRAVAUX	19
8	DOCUMENTATION.....	20
	8.1 ELABORATION, GESTION, MODIFICATION	20
	8.2 RESPONSABILITÉ, PROPRIÉTÉ DE LA DOCUMENTATION	21
9	CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION.....	22
10	OBJECTIFS, SUIVI ET CONTRÔLE.....	22
	10.1 EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES	22
	10.2 PERFORMANCES, DISPONIBILITÉ, FIABILITÉ, DÉLAIS.....	22
	10.3 DÉGRADATIONS ET PETITES RÉPARATIONS SUR SINISTRES.....	26
	10.4 QUALITÉ DE LA PRESTATION ET SERVICE RENDU	26
	10.5 BARRIÈRES ET AFFICHAGES.....	26

10.6	MATERIELS	26
11	REGLES D'INTERFACES ENTRE AEROPORTS DE PARIS ET LE TITULAIRE	27
11.1	REGLES D'INTERFACE.....	27
12	TABLEAU DE SYNTHESE DES VALEURS GARANTIES.....	27
13	MEMOIRE TECHNIQUE	

ANNEXES

ANNEXE 2	: Descriptif Parc appareils
ANNEXE 3	: Tableau des valeurs garanties et des pénalités
ANNEXE 4	: Délais d'interventions proposés par le candidat
ANNEXE 5	: Gammes de maintenance pour prestation étendue
ANNEXE 6	: Exemple de CR d'Intervention
ANNEXE 7	: Exemple d'ordre de travail
ANNEXE 8	: Liste des opérations de contrôle mensuelles
ANNEXE 9	: Maintenance conservatoire
ANNEXE 10	: Plan du Rapport annuel
ANNEXE 11	: Procès-verbal contradictoire de l'état des lieux du parc
ANNEXE 12	: Fiche d'autocontrôle travaux d'électricité
ANNEXE 13	: Fiche d'audit de sécurité

1) OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GENERALES

Le présent marché a pour objet les prestations de maintenance préventive et corrective des équipements électromécaniques suivants : ascenseurs, monte-charge, Elévateurs de Personnes à Mobilité Réduite (EPMR) exploités par les services de DGAC /SNARP sur :

- Les aéroports de Charles-De-Gaulle et Le Bourget.

2) CADRE DES PRESTATIONS

L'ensemble des prestations du présent marché se réfère aux :

- Arrêtés du 11 mars 1977 et du 18 novembre 2004 relatifs aux contrôles techniques à réaliser dans les installations d'ascenseurs.
- Norme NF EN 13015+A1 (octobre 2008) Maintenance pour les ascenseurs et les escaliers mécaniques.
- Règles pour les instructions de maintenance (Indice de classement : P 82-005).
- Norme NF EN 13306 sur les Terminologies de maintenance.

Au titre du présent marché Le Titulaire assurera également les prestations supplémentaires décrites au § 5.7

3) DEFINITIONS, SYMBOLES, ABREVIATIONS :

CCAP :	Cahier des Clauses Administrative Particulières
CCTP :	Cahier des Clauses Techniques Particulières
UO :	Unité Opérationnelle
PCS :	Poste central de sécurité (H24, 7/7, 365j/an)
PCM :	Personne en Charge du Marché à la DGAC/SNARP
DI :	Demande d'intervention de maintenance saisie dans la GMAO ou sur un écran ergonomique
OT :	Ordre de Travail (GMAO) : document de travail de maintenance permettant : <ul style="list-style-type: none">a. De planifier les interventions et les ressourcesb. D'enregistrer les charges de réalisations (heures de main d'œuvre et coûts)
OE :	Ordre d'Exécution
OS :	Ordre de Service
CR :	Résumé des activités réalisées en réponse à la demande d'intervention (avis). Il peut comprendre : <ul style="list-style-type: none">1 : le compte-rendu de panne indiquant :<ul style="list-style-type: none">ii. le type de panne,iii. la cause principale de la panneiv. les informations sur la durée de la panne2 : Le compte rendu d'activité indiquant :<ul style="list-style-type: none">✓ les activités réalisées lors de l'intervention (le remède)
DGAC :	Direction Générale de l'Aviation Civile
SNA-RP :	Service de la Navigation Aérienne de la Région Parisienne
Pouvoir adjudicateur :	
CDG-LB :	Organisme de la DGAC/SNARP sur les aéroports de Charles-De-Gaulles et le Bourget

4) PRESENTATION DES INSTALLATIONS

4.1 PRESENTATION DU SITE

L'ensemble du parc des ascenseurs, monte-charges et EPMR faisant l'objet du présent marché est constitué des équipements en exploitation par les organismes de la DGAC/SNARP sur les plateformes de CDG-LB décrits en Annexe 2 et dont les adresses de réalisation des prestations sont :

Rue de l'Echelle, BATIMENT 5300 (CANA)
BP 24101
95711 ROISSY CDG CEDEX
Et
Tour de Contrôle Bât 419
93350 Le Bourget

Cependant, certains équipements pourront être ajoutés ou supprimés de la liste des équipements à maintenir dans le cadre du présent marché. La DGAC/SNARP notifiera l'ajout ou le retrait d'un matériel par avenant.

4.2 INTERLOCUTEURS

Dès le démarrage des prestations, le titulaire nomme un interlocuteur unique qui traite avec les correspondants du pouvoir adjudicateur au sein des différents organismes de la DGAC/SNARP.

4.3 MODES DE FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS

Le fonctionnement des appareils est considéré H24, 7 jours sur 7.

Chaque appareil est classifié selon un niveau de criticité vis à vis de son exploitation (Cf. Annexe n°2) et sa maintenance doit répondre au niveau de disponibilité indiqué dans le tableau des « Valeurs garanties et pénalités » de l'Annexe n°3.

Les délais mentionnés pour les interventions repères 1.1 à 1.6, sont fournis à titre indicatif. Et, le candidat devra indiquer dans son offre, sur le document « Annexe n°4 « Délais d'intervention proposé par le candidat » les « délais d'intervention contractuels » pour chaque situation.

Le délai d'intervention est un des critères de jugement des offres ; plus il est proche de la valeur recommandée indiquée en annexe 3, plus la note est élevée, et à contrario, plus ce délai tend vers la valeur maximale admissible plus la note est faible.

Les « niveau de criticité », « plages d'utilisation » et « taux de disponibilité » sont décrits au chapitre 10.

5) DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Les prestations de maintenance préventive et de maintenance corrective sont définies par la norme NF EN 13306, ainsi que la réalisation de travaux à la demande de la Personne en Charge du Marché (PCM).

Le présent marché est à obligation de résultat avec clauses de pénalité. Il est exigé du titulaire le maintien en état du patrimoine confié par la DGAC/SNARP et le maintien au minimum des performances initiales des équipements avec une optique de maîtrise des coûts.

Le titulaire doit déterminer l'organisation à mettre en place afin d'atteindre les objectifs de qualité, de sécurité et de disponibilité des équipements dont il a la charge.

Le descriptif de cette organisation est indiqué dans le mémoire technique du candidat.

Etant donné qu'il n'est économiquement et techniquement pas possible d'écarter toutes les défaillances de l'installation en cours de fonctionnement, le Titulaire intégrera au mieux ces événements dans la définition de la maintenance (organisation, aide au diagnostic, gammes d'interventions correctives, ...).

L'organisation mise en place par le titulaire répondra aux objectifs suivants :

- a. Fiabilité maximale des installations par un entretien préventif pratiqué dans les règles de l'art,
- b. Anticipation des défaillances (indicateurs...),
- c. Maîtrise des coûts de maintenance.
- d. Le respect des règles de sécurité.

La DGAC/SNARP se réserve également le droit de juger qualitativement et quantitativement les moyens mis en œuvre et d'appliquer des pénalités si ceux-ci ne sont pas en adéquation avec les attentes contractualisées, exprimées dans le présent CCTP.

Le détail des pénalités est stipulé dans le CCAP.

Le titulaire devra disposer et mettre en œuvre tous les moyens (humains et matériels) nécessaires à l'exécution des prestations objet du présent marché.

Sont compris dans les prestations :

- Toutes les fournitures et ingrédients nécessaires à la maintenance des équipements, y compris les fluides (huile, graisse), les petites fournitures (chiffons, visserie...) et les outillages spécialisés ou non (matériel électroportatif, caisse à outils complète, console de diagnostic...).
- La réparation ou le remplacement de toutes les pièces usées (pièces de fonctionnement / pièces d'usure) ou défectueuses, qu'elles résultent de :
 - De dégradations occasionnées par le fonctionnement normal de l'appareil, ou
 - De toutes autres causes techniques incombant au titulaire, y compris les fausses manœuvres courantes ou les contraintes normales d'exploitation.
- Les petits travaux sur dégradation définis à l'article 5.7.2.
- L'étude de sécurité conformément à l'article 2 du décret 9582 du 30 juin 1995 à remettre dans les trois (3) mois suivant la notification du présent marché.

Dans le cas où des équipements sous garantie seraient intégrés au présent marché, la maintenance sera conforme aux préconisations du constructeur.

Les limites de prestations du présent marché sont décrites au chapitre 6 et sont définies sur la base d'un "contrat étendu" selon la norme AFNOR FD P82-022.

5.1 MAINTENANCE PREVENTIVE

Les opérations de maintenance préventive objet du présent marché ont pour but de réduire les risques de pannes sur les équipements et de garantir la sécurité des usagers.

Elles constituent la prestation de base (de niveau 1) que DGAC/SNARP pourra demander au Titulaire, et doivent répondre :

- aux objectifs des valeurs garanties, indiquées dans l'offre du candidat et dans l'annexe 3
- au cadre réglementaire

- aux préconisations des constructeurs.

Les gammes de maintenance envisagées dans le cadre de cette prestation de niveau 1 sont précisées dans le mémoire technique du titulaire.

Une « prestation étendue » (de niveau 2) visant à assurer la pérennité des équipements, que DGAC/SNARP pourra également demander au Titulaire, englobe les opérations de la prestation de niveau 1, ci-dessus, plus la réalisation des gammes de maintenance précisées en Annexe n°6.

La DGAC/SNARP peut choisir l'une ou l'autre des deux prestations (de base ou tendue). Dans ce cas, le passage éventuel d'un niveau de prestation à un autre se fera avec un délai de prévenance de 2 mois et sera précisé au titulaire par ordre de service.

Les prix de maintenance mensuelle des équipements sont fonction de divers critères liés à l'équipement et notamment à son âge. Lorsqu'un appareil est rénové (à savoir, **au moins** le remplacement du contrôle commandes, de l'ensemble porte-cabine / des portes palières et du groupe d'entraînement), l'appareil est considéré comme neuf et la date de mise en service devient celle des modifications et non plus celle d'origine.

Le prix de maintenance mensuelle appliqué pour cet appareil est alors celui d'un appareil neuf.

5.1.1 Planification des interventions

Les horaires des visites (jour ou nuit) de maintenance préventive, qui dépendent de l'appareil, sont définis pour chaque équipement dans l'Annexe 2.

Les horaires de jour et horaires de nuit sont définis comme suit :

Hors samedi, dimanche et jours fériés :

Horaires de jour : du lundi au vendredi : de 6h00 à 22h00

Horaires de nuit : du lundi au vendredi : de 22h00 à 6h00

Le titulaire établit son planning de maintenance en fonction de l'objectif de disponibilité des équipements et du niveau de criticité des appareils indiqués en Annexes 2.

La définition des niveaux de criticité est donnée au chapitre 10.2.1.

Le forfait maintenance de nuit intègre la réalisation des gammes de maintenance (Annexe 5), l'ensemble des opérations de maintenance préventive et l'accompagnement du bureau de contrôle ainsi que l'ensemble des opérations de maintenance correctives planifiées à réaliser de nuit tel que les levées de réserves.

Un planning des interventions est établi annuellement à chaque date anniversaire du marché et remis par le titulaire à la DGAC/SNARP en définissant la nature des opérations et leurs durées maximales. Ce planning est remis dans un délai d'un mois après la notification du marché et est validé par la DGAC/SNARP.

Le titulaire fournit trimestriellement un planning détaillé des maintenances à réaliser chaque mois suivant, indiquant les date, heure, nature et lieu de l'intervention.

La DGAC/SNARP remet au titulaire chaque trimestre les Ordre de Travail (OT) à réaliser pour les mois de la période.

Un exemple d'Ordre de Travail est fourni en Annexe 7.

Le non-respect des plannings et de la durée périodique réglementaire entre chaque maintenance

donne lieu à pénalité.

Des contraintes d'exploitation peuvent conduire la DGAC/SNARP à modifier le planning prévisionnel de maintenance et les Ordres de Travail en découlant.

5.1.2 Compte-rendu d'intervention

Le titulaire doit, à chaque fin d'intervention, établir un compte-rendu et le transmettre à la PCM par voie électronique.

Les comptes-rendus attestent que les opérations de maintenance préventives, prévues dans le présent marché, ont bien été effectuées. Les comptes-rendus sont organisés comme suit :

LOCALISATION :

- Poste technique
- Equipement

EXECUTIONS DES PRESTATIONS :

- Date/Heure de début et fin d'intervention
- Opérations prévues réalisées
- Rajout opérations éventuelles
- Le Titulaire notera également les observations telles que : anomalies constatées, usures decertains organes, risques de détérioration et les pièces éventuellement changées.
- Le titulaire devra consigner les interventions de maintenance périodique sur le registre de sécurité tenu par l'entité bénéficiaire.

Le titulaire fournira tous les éléments nécessaires jugés utiles par la DGAC

Dans ce compte-rendu, le Titulaire peut proposer des interventions supplémentaires, si nécessaire, avec tous les éléments liés à ces interventions (délai, anomalies rencontrée, contraintes ...).

La DGAC valide (ou invalide) les propositions du titulaire par retour par courrier ou courriel.

5.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

5.2.1 Prestations

Conformément à la terminologie de la norme NF EN 13306 les interventions de maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance pour leur permettre d'assurer leurs fonctions soit provisoirement en recourant à des dépannages (palliatif), soit en recourant à des réparations (curatif).

Les interventions de maintenance corrective sont intégrées dans le prix forfaitaire de maintenance préventive d'un équipement.

Le titulaire doit s'organiser afin de répondre aux objectifs de résultat indiqué en Annexe 8 : Liste des opérations de contrôle mensuelles.

Le titulaire met à disposition de la DGAC/SNARP :

- ✓ un numéro de téléphone unique

- ✓ une adresse courriel unique type HOTLINE afin de garantir l'aboutissement systématique des demandes d'intervention. Toutes les interventions de dépannage sont gérées par cette HOTLINE de bout en bout.

Cette HOTLINE fonctionne en dehors de la présence sur site des équipes dédiées.

Tout manquement est soumis à pénalité.

5.2.2 Modalités d'exécution

Chaque organisme de la DGAC/SNARP met, en début ou en cours de marché, à disposition du Titulaire des moyens de communication avec les PCS ou la permanent techniques : ligne fixe ou mobile

Les procédures à suivre, différentes pour les interventions programmées et non programmées, sont décrites ci-dessous :

Intervention non programmée (dépannages) :

Dans son mémoire technique le titulaire doit décrire le mode opératoire et la manière dont il assure la traçabilité et la fiabilité depuis la saisine par l'utilisateur (PCS, agent bloqué ou PCM) jusqu'à l'intervention et CR en passant par l'accusé de réception de la demande.

Intervention programmée

A la suite d'une 1^{ère} intervention non résolue (partiellement ou totalement), le titulaire demande un créneau d'intervention à la PCM (service logistique concerné)

A la date et à l'heure prévues, il prévient le PCS et le PCM (Log) du début de son intervention et l'informe de la nature des prestations

Nota : Si exceptionnellement la remise en service est différée par rapport au délai imparti, le titulaire s'assurera auprès du PCM par téléphone ou courriel que son intervention peut se prolonger de la durée qu'il aura estimé. Ces dispositions seront prises par le titulaire au plus tard ½ heure avant l'expiration du délai imparti initialement. Si la prolongation de délai est refusée, le titulaire devra reprogrammer une nouvelle intervention.

5.2.2.1.1 *Compte-rendu d'intervention*

Le titulaire doit, à chaque fin d'intervention, établir un compte-rendu d'intervention respectant le plan fourni par la DGAC/SNARP (cf. Annexe 7).

Les comptes-rendus attestent que les opérations de maintenance corrective, prévues dans le présent marché, ont bien été effectuées. Les comptes-rendus sont organisés comme suit :

LOCALISATION :

- Poste technique
- Equipement DONNEES DE PANNE
- Etat de l'installation (arrêtée ou non)

- Date/Heure de début et fin de panne
- Profil de panne
- Code
- Cause

ACTIVITES

- Description des activités réalisées (dépannage ; réparation ...)

Les abréviations utilisées seront celles de la GMAO, qui seront fournies au Titulaire par le PCM.

Le Titulaire notera également les observations telles que : anomalies constatées, usures de certains organes, risques de détérioration.

Le titulaire fournira tous les éléments nécessaires jugés utiles par le bénéficiaire.

Dans ce compte-rendu, le Titulaire peut proposer à la DGAC/SNARP des interventions supplémentaires, si nécessaire, avec tous les éléments liés à ces intervention (délai, anomalies rencontrée, contraintes ...)

SNARP valide (ou invalide) les propositions du titulaire par retour de courrier ou courriel.

Pour chaque passage dans un des organismes de la DGAC/SNARP, le technicien passe émarger au PCI concerné à chaque début et fin de vacation.

5.3 MAINTENANCE CONSERVATOIRE TRIMESTRIELLE

Le cas échéant, les opérations de maintenance conservatoire ont pour objet le maintien en état de fonctionnement d'un équipement à l'arrêt hors exploitation.

DGAC/SNARP peut suspendre la maintenance forfaitaire propre à un équipement si celui-ci vient à être retiré de l'exploitation.

Cette décision, est notifiée par Ordre de Service. Les prestations de maintenance se réduisent alors à la bonne conservation des équipements, elles sont exécutées par le titulaire et lui sont réglées dans le cadre du présent marché par le prix applicable à la maintenance conservatoire (et non le prix du forfait de maintenance complet). Les prestations liées à la maintenance conservatoire font l'objet d'un prix spécifique au Bordereau des prix.

Cette opération consiste à conserver l'équipement proche de ses caractéristiques initiales prêt à fonctionner sans grosse opération de remise en état en cas de remise en service.

Les opérations de cette maintenance conservatoire prennent en charge :

- Les opérations de graissage,
- De lubrification,
- D'essais de fonctionnement et de sécurité de tous les organes électriques mécaniques de l'équipement, indépendamment des opérations réalisées dans le cadre des arrêtés des 11 mars 1977 et du 18 novembre 2004.

Sur les équipements à entretenir en conservatoire, le prestataire effectue les contrôles et vérifications définis en Annexe 8.

5.4 PROPOSITION D'INTERVENTION OU D'AMELIORATIONS.

Le Titulaire est force de proposition. En tant que sachant il ne peut se soustraire à son obligation de conseil et d'alerte, tant sur le plan réglementaire que technique.

Le Titulaire formule ses propositions d'interventions (liste des travaux, temps d'intervention et d'immobilisation, etc...), en précisant les obligations réglementaires et les risques inhérents (quels qu'ils soient).

Il donne tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation des appareils et les améliorations à apporter.

Il est tenu, sauf à engager sa responsabilité, de signaler toute non-conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire avertit l'organisme de la DGAC/SNARP de la nature et de la périodicité des contrôles réglementaires et se prête aux sujétions qu'ils entraînent, et l'informe, à minima une fois par an des interventions à effectuer afin de maintenir les équipements aux normes de sécurité en vigueur et des éventuelles évolutions des normes (prévisions) dont il a connaissance. L'ensemble de ces éléments devront être listés dans le rapport annuel.

Toute demande d'améliorations importantes émise par DGAC/SNARP devra être traitée par le titulaire dans un délai maximum d'un mois.

5.5 PIECES DETACHEES :

Toute pièce remplacée est neuve, sauf accord entre les parties. Les pièces remplacées sont restituées à DGAC/SNARP s'il en fait la demande.

Les composants ayant fait l'objet d'une homologation sont remplacés par des composants homologués compatibles.

Aucun panachage ou adaptation de pièces différentes du fabricant d'origine n'est autorisé sans l'accord préalable du Représentant de DGAC/SNARP, et le cas échéant, le titulaire remet l'intégralité des plans et procédures d'adaptation à DGAC/SNARP pour validation.

Le titulaire ne peut en aucun cas procéder à un remplacement de pièces (tout ou partie) par des équipements dont il est le seul mainteneur compétent et dont il a l'exclusivité d'achat sans l'accord préalable de la DGAC/SNARP.

5.6 SUIVI ET PARTICIPATION AUX ESSAIS DE MISE EN SERVICE

Au titre du marché, le Titulaire participe et fournit l'assistance nécessaire à DGAC/SNARP lors des opérations de réception et de mise en service des équipements neufs dont la maintenance lui est confiée dans le cadre du présent marché.

Le titulaire s'assurera de la compétence de son personnel à effectuer l'entretien suivant les prescriptions du fabricant de ces équipements neufs.

5.7 OPERATIONS SUPPLEMENTAIRES

5.7.1 Opérations supplémentaires "Exploitation" des Terminaux et Bâtiments :

Au titre du présent marché Le Titulaire assurera notamment les prestations suivantes :

- La désincarcération, conformément aux délais d'interventions définis en annexe 3 et 4.

- Les interventions pour recherches d'objets tombés en fond de
- Réparation des dégâts éventuels occasionnés (inondation, infiltration) sur les équipements(hors structure bâtiment) dans les fosses, gaine et trémies.
- Le test et le bon fonctionnement des reports de défauts sur la GTC et de la phonie en collaboration avec l'organisme Paris Orly.
- Le nettoyage intérieur des gaines panoramique (le cas échéant ?

5.7.2 Petits travaux sur dégradation

Dans le cadre du forfait de maintenance le Titulaire prend en charge (fournitures et pose) les opérations suivantes :

- le redressage des portes palières, cabine et suspentes ;
- Les retouches de peinture si elles sont rendues nécessaires à la suite d'une dégradation résultant d'interventions assurées par le titulaire ;
- la remise en place des portes suite à déssabrage ;
- le changement ou la réparation des boîtes à boutons et contacts à clés ;
- les voyants de signalisation et signaux sonores de cabine et palier ;
- les contacts de porte cabine ;
- le petit entretien de recollage des revêtements de cabine (sols et cloisons) dans le cas de dégradation y compris en cas de sinistre (surfaces inférieures à 2m²) ;
- le bon fonctionnement des reports des défauts sur la GTC, le cas échéant.

Le dépassement des temps impartis pour ces opérations donne lieu à pénalité.

5.8 TRAVAUX EFFECTUES PAR DES TIERS

DGAC/SNARP peut faire intervenir d'autres prestataires en coactivité, pour des prestations hors du périmètre du présent marché (contrôle d'accès, détection incendie...). Le titulaire fournit alors au titre du marché une assistance au prestataire externe (mise en sécurité de l'équipement, indications nécessaires à la bonne réalisation des prestations...)

Le titulaire assure conjointement avec la DGAC/SNARP la réception de ces prestations.

Une fois cette réception effectuée, le titulaire assure la maintenance de l'équipement dans le cadre du présent marché.

5.9 AUDITS ET CONTROLES REGLEMENTAIRES

Les essais et audits relevant de ce paragraphe sont à la charge de la DGAC/SNARP, dans le cadre du présent marché et comme pour les travaux réalisés par des tiers le Titulaire fournira l'assistance nécessaire à la bonne réalisation des prestations d'audit ou du contrôle réglementaire.

5.9.1 Audits

DGAC/SNARP pourra, s'il le désire, effectuer des audits programmés ou non, pour évaluer la prestation de l'Entreprise Titulaire. Ces audits pourront être menés par ses personnels ou par une tierce partie indépendante. L'audit pourra porter notamment sur les éléments suivants :

- État général des équipements,
- Compétence et qualification du personnel de l'entreprise titulaire et de ses prestataires,

- Respect des gammes de maintenance et engagements contractuels,
- Précision des registres et de la saisi GMAO de l'Entreprise Titulaire,
- Conformité et condition des équipements (EPI, outillage, véhicule, ...) de l'entreprise titulaire
- Conformité et intégrité de l'inventaire de pièces de rechange et matières consommables de l'Entreprise Titulaire,
- Conformité de la tenue des lieux (locaux sociaux, machineries...) par l'Entreprise Titulaire.

Le Titulaire dispose de 5 jours ouvrés pour remédier aux non-conformités révélées par l'audit. A l'issue de ce délai il remet à la DGAC/SNARP un rapport détaillé des actions correctives qu'il a accompli pour sa mise en conformité. Il l'informe des éventuelles modifications engendrées et apportées à son Plan d'Assurance Qualité.

En outre, ces non-conformités pourront entraîner l'application des pénalités relatives aux manquements constatés.

5.9.2 Contrôle réglementaire des équipements

DGAC/SNARP fait réaliser les contrôles réglementaires par un organisme agréé.

Une copie du rapport de l'organisme agréé ainsi qu'un support de suivi d'avancement sont adressés au titulaire qui dispose alors d'un délai fixé conjointement avec la DGAC/SNARP pour remettre en conformité les parties lui incombant. Ce délai ne doit en aucun cas dépasser 6 mois pour les non-conformités de niveau 2 et 3 et est soumis à pénalité le cas échéant.

Une non-conformité mettant en cause la sécurité des personnes, des biens et/ou de l'environnement implique l'arrêt et la consignation de l'équipement concerné. La remise en conformité et en service devra suivre immédiatement. Les temps d'indisponibilité, d'intervention et de remise en service seront décomptés selon le Tableau des Valeurs Garanties et pénalités (Annexe 3).

Dans le mois suivant la remise du rapport, le titulaire devra fournir à l'organisme de DGAC/SNARP une analyse des réserves ainsi que les documents nécessaires tels que devis (si hors prestations dues au titre du marché), courrier justificatif, prestation hors périmètre à traiter par la DGAC/SNARP. Lors des réunions (*mensuelles ou trimestrielles* ?) de suivi un point sera fait sur les actions menées ou à traiter.

DGAC/SNARP traite les réserves qui lui incombent et peut faire réaliser les travaux correspondants par une entreprise extérieure.

Chaque levée de réserve est validée par écrit sur tous supports : Excel, GMAO...

Une fois l'ensemble des réserves levées, le titulaire retourne l'exemplaire du rapport visé (éventuellement annoté).

5.9.3 Assistances

Les équipements peuvent être sujets à des contrôles n'ayant pas de lien avec l'activité du titulaire comme :

- Les contrôles réglementaires liés à la sécurité incendie des locaux techniques dédiés aux équipements de ce marché.
- Les essais réglementaires (essai réseau secouru...)

Le titulaire met à la disposition de l'organisme agréé et de la DGAC/SNARP le personnel qualifié

nécessaire au bon déroulement de ces contrôles à chaque fois que nécessaire et réglementairement justifié.

D'une manière générale, le titulaire accompagne de son expertise et de ses prérogatives (mise en sécurité, etc.) les interventions externes et les audits de toute nature, sur les installations dont il a la charge.

5.10 FORMATION

5.10.1 Désincarcération

Le Titulaire assure à sa charge, dans le cadre du présent marché, une formation à la désincarcération aux agents désignés par chaque organisme de DGAC/SNARP. Au travers de cette formation, le titulaire présente à l'ensemble des personnels techniques habilités, les moyens permettant d'extraire des usagers bloqués en cabine. A savoir :

- utilisation du desserre frein ;
- utilisation de la clé à cliquet ;
- utilisation du volant d'inertie ;
- manœuvre d'intercommunication ;
- utilisation de la manœuvre électrique de secours.

Le contenu de la formation est proposé par le titulaire et est validé par DGAC/SNARP. La formation est dispensée sur le site et dure une demi-journée pour la "formation de base" et une demi-journée pour le module "recyclage".

Une attestation individuelle est délivrée à l'issue de ces formations par le titulaire.

La présence sur site d'agents formés à la désincarcération ne dispense en aucun cas le Titulaire de ses obligations en matière de délai d'intervention.

6) LIMITES DE LA PRESTATION

Physiquement, le champs des prestations du Titulaire débute à partir de l'armoire de livraison de l'énergie électrique en local machinerie, en amont du disjoncteur principal (DTU). Toutes les pièces à changer, à la suite d'usure normale seront neuves d'origine et à la charge du titulaire.

Les travaux de niveau 5 défini dans la norme AFNOR XD 60-0000 ne font pas partie du marché.

Selon la norme AFNOR FD P82-022, la vétusté ne peut atteindre les composants d'une installation avant un délai minimum à compter de la date d'installations du composant concerné. Les critères de vétusté retenus sont indiqués ci-dessous :

- 30 ans pour les organes mécaniques, par exemple : treuil, partie mécanique du frein, poulie, guides, parachute ;
- 25 ans pour les organes électromécaniques, par exemple : moteur, partie électrique du frein, dispositif de sélection, armoire de commande, serrures, canalisations électriques, etc...
- 20 ans pour les composants électroniques.

Le changement des pièces non comprises dans la redevance forfaitaire dans le cadre de la maintenance corrective ainsi que le remplacement de pièces dans le cadre des travaux sont facturés au prix correspondant du bordereau des prix. Pour les pièces non mentionnées dans le bordereau de prix, le titulaire devra fournir le devis et la facture pro forma à laquelle sera appliqué le coefficient de fourniture stipulé dans le bordereau de prix.

7) PETITS TRAVAUX

7.1 DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

Les prestations sont relatives aux travaux d'amélioration, sinistres ou dégradation des équipements ainsi que la fourniture de pièces détachées.

Les prestations seront généralement effectuées les jours ouvrables, du lundi au vendredi entre 6h00 et 22h00.

Toutefois, à la demande de DGAC/SNARP, certaines prestations devront être réalisées en dehors des heures ouvrées elles seront alors rémunérées par application du bordereau des prix.

Sur demande de DGAC/SNARP des petits travaux d'amélioration ou de réparation pourront être effectués, ils feront l'objet d'une facturation particulière selon les prix figurant au bordereau des prix unitaires. Avant toute modification, le titulaire propose un dossier technique à DGAC/SNARP pour validation.

Ces prestations seront réalisées sur les équipements dont le titulaire assure la maintenance complète et systématique.

- Tous les travaux forfaitaires sont décrits hors balisage et frais de déplacement (utiliser les prix forfaitaires correspondants).
- Pour toutes les opérations de dépose, le Titulaire devra évacuer hors de la plate-forme et fournir un bordereau de suivi de déchets.
- Pour toutes les opérations de pose, le forfait comprend la fourniture et ingrédients nécessaires à la réalisation de la prestation y compris les fluides (huiles, graisse), les petites fournitures (chiffons, visserie...), les outillages (matériel électroportatif, caisse à outils complète...). Le transport de la base du Titulaire au site est compris dans le forfait.
- Toutes les pièces remplacées devront permettre la conservation des certifications de l'appareil et répondre aux normes applicables. La remise à niveau nécessaire en cas de manquement sera à la charge du titulaire.

La liste des prestations ci-après n'est pas exhaustive, elle est donnée à titre d'exemple.

Désignation	Prestations
Remplacement d'un vantail de porte cabine	Réalisation de toutes les opérations électriques et mécaniques pour déposer et poser un vantail quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages et engins spéciaux nécessaires. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement d'un vantail de porte palière	Réalisation de toutes les opérations électriques et mécaniques pour déposer et poser un vantail quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages et engins spéciaux nécessaires. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement d'un opérateur de porte	Réalisation de toutes les opérations électriques et mécaniques pour déposer et poser un opérateur quel que soit le type y compris les petites fournitures, les.

	Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement des ébrasements paliers	Réalisation de toutes les opérations électriques et mécaniques pour déposer et poser les ébrasements quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement d'une boîte à bouton	Réalisation de toutes les opérations pour déposer et poser la boîte à bouton quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement habillage cabine	Réalisation de toutes les opérations pour déposer et poser l'habillage quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages et engins spéciaux nécessaires. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement variation de fréquence	Réalisation de toutes les opérations pour déposer et poser le système de variation de fréquence quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)

Remplacement de câble et/ou courroies de suspension	Réalisation de toutes les opérations pour déposer et poser les éléments quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages et engins spéciaux nécessaires. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement moto-réducteur	Réalisation de toutes les opérations pour déposer et poser le moto-réducteur quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages et engins spéciaux nécessaires. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement de carte électronique	Réalisation de toutes les opérations pour déposer et poser la carte électronique quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Remplacement de poulies	Réalisation de toutes les opérations pour déposer et poser les poulies quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages et engins spéciaux nécessaires. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)
Nettoyage d'une gaine d'ascenseur vitrée	Réalisation des opérations de nettoyage intérieur des surfaces vitrées et des fonds de fosse. Toutes les fournitures sont incluses, y compris les moyens de levages et de sécurité des personnes.
Remplacement plancher cabine	Réalisation de toutes les opérations pour déposer et poser le plancher cabine quel que soit le type y compris les petites fournitures, les outillages. Dépose et repose des équipements nécessaires Transport et mise en décharge suivant les prescriptions environnementales (certificat de destruction)

Le compte rendu d'intervention devra préciser :

- les fiches techniques des éléments remplacés,
- La nature des opérations effectuées
- Les temps et plages horaires d'intervention
- Les moyens humains, logistiques et techniques utilisés
- la liste des modifications effectuées
- l'outillage spécifique utilisé
- les gammes de maintenance de l'équipement (si modification par rapports à la situation avant intervention)
- les gammes de montage et démontage des éléments
- la nature et résultats d'essais notamment ceux concernant la sécurité

Les rapports sont également fournis sous informatique au format défini par DGAC/SNARP.

7.2 INTERVENTION D'AMELIORATION OU CORRECTIVES

Le titulaire formule ses propositions d'intervention (liste des travaux, temps d'intervention et d'immobilisation, etc...).

Il donne tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation des appareils et les améliorations à apporter.

Il est tenu, sauf à engager sa responsabilité, de signaler toute non-conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur.

Le titulaire informe DGAC/SNARP des interventions à effectuer afin de maintenir les équipements aux normes de sécurité en vigueur.

DGAC/SNARP peut, le cas échéant, fournir les pièces, ensembles et sous-ensembles à intégrer sur ses équipements.

Ponctuellement, une opération de petite envergure pourra intégrer le planning de maintenance sans le perturber. Les opérations conséquentes seront l'objet de travaux rémunérés selon le BPU.

7.3 PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE TRAVAUX

Les interventions sont planifiées conjointement par le titulaire et DGAC/SNARP.

Pour les interventions de niveau 1 à niveau 3 le titulaire remet à DGAC/SNARP deux semaines avant la semaine d'exécution, le planning détaillé correspondant (date, heure, nature de l'intervention, durée maximum, délai de remise en service...).

Ce planning est complété par l'Ordre de Travail transmis avant intervention.

Pour les interventions de niveau 4 le planning devra être proposé 40 jours ouvrés avant le début de l'intervention.

Le non-respect des plannings donne lieu à pénalité. Voir CCAP

Des contraintes d'exploitation peuvent conduire DGAC/SNARP à modifier le planning prévisionnel de maintenance et les Ordres de Travail en découlant.

8) DOCUMENTATION

8.1 ELABORATION, GESTION, MODIFICATION

L'ensemble de la documentation devra être traité indépendamment pour chacun des deux organismes de DGAC/SNARP.

IMPORTANT : L'ensemble de la documentation doit être rédigé en Français

8.1.1 Manuel de maintenance

En plus des gammes de maintenance présentes dans le mémoire technique, le titulaire doit au titre du présent marché remettre à DGAC/SNARP un document dénommé Manuel de Maintenance qui comporte au minimum la description précise de l'ensemble des opérations de maintenance préventive ainsi que les interventions de maintenance lourde.

Ainsi, pour chaque type d'équipements (ascenseurs électriques, ascenseurs hydrauliques, plates-formes élévatrices, EPMP), pour chaque type de technologie (Gearless, treuil, machine embarquée...) et pour chaque type de visite est décrit dans ce manuel :

- La liste des opérations à réaliser et leur nature (électrique, mécanique...) ;
- Le nombre de personnes par opération ;
- La fréquence de l'opération ;
- La durée de l'opération ;
- La durée d'immobilisation liée à l'opération ;
- La liste des pièces à remplacer de façon systématique.

8.1.2 Gestion des stocks

Dès notification du marché, Le Titulaire propose un stock de pièces de rechange, dont la disponibilité permettra de garantir les délais d'intervention, de remise en service et la disponibilité des équipements dont il a la charge.

Ce stock devra être aussi en adéquation avec la nature, le nombre, la technologie et la vétusté des équipements dont il a la charge.

La nature et le niveau de stock sont validés par la DGAC/SNARP en début de marché et sont révisés annuellement. Le stock peut néanmoins évoluer au quotidien, en fonction des aléas rencontrés.

Le stock de sécurité étant un engagement du Titulaire, la DGAC/SNARP peut en contrôler le niveau à tout instant. Le non-respect des engagements sur les stocks de PDR donne lieu à pénalité.

8.1.3 Rapport annuel

Le titulaire doit au titre du présent marché remettre à la DGAC/SNARP un rapport annuel. Celui-ci doit être à minima conforme à la trame donnée en Annexe 10.

Le titulaire peut proposer des compléments à cette trame. Ils sont mis en œuvre après validation formelle de la DGAC/SNARP.

Ce rapport est fourni à la DGAC/SNARP dans un délai de 30 jours après la fin de l'année concernée (date anniversaire du début des prestations).
La non-remise de ce rapport dans le délai indiqué donne lieu à pénalité.

8.1.4 Rapport mensuel

Le titulaire doit, au titre du présent marché, remettre à la DGAC/SNARP un document dénommé rapport mensuel qui comporte au minimum pour chaque équipement les informations suivantes :

- **Défaillance par site (organisme), bâtiment et équipements**
 - Nbre de pannes
 - Durée d'arrêt
 - Temps de réactivité
- **Vérifications réglementaires effectuées**
- **Traçabilité des défaillances par site**
 - Nbre et durées de pannes par équipements.
 - Intrinsèques
 - Extrinsèques
 - Commentaires et observations sur ces pannes.
 - Indicateurs de disponibilité des équipements.
 - Proposition de plan d'action

Cette liste n'est pas exhaustive et peut être complétée par le titulaire.

Le rapport mensuel doit comporter au minimum les codes appareils et les codes pannes Aéroports de Paris.

8.1.5 Mise à jour des plans

A chaque modification des équipements, le titulaire prend en charge la mise à jour des plans remis et en retourne un exemplaire à la DGAC/SNARP dans un délai maximum de 2 mois. Le non-respect de ce délai donne lieu à pénalité. La DGAC/SNARP se réserve le droit de demander une mise à jour au format Autocad (DWG). Celle-ci fera l'objet de rémunération conformément au BPU.

8.2 RESPONSABILITE, PROPRIETE DE LA DOCUMENTATION

L'ensemble des documents mis à disposition du titulaire reste la propriété entière et exclusive de DGAC/SNARP. Le Titulaire en a l'entière responsabilité pendant la durée du présent marché et s'engage à le restituer à l'issue de celui-ci

9) CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

Le titulaire est réputé être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements dont il assure la maintenance.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux de l'ensemble du parc à maintenir est établi au début et à la fin de l'exécution du présent marché selon l'Annexe11 qui définit les items objet de ce procès-verbal.

L'état des lieux d'entrée est également réalisé à chaque mise en service d'un nouvel équipement (ou rénovation).

A l'issue de chaque état des lieux, la somme des points obtenue doit au moins rester constante entre les deux états. Dans le cas contraire, le titulaire doit dans les deux mois suivants la notification de l'état des lieux par Ordre de Service rétablir le niveau initial.

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

Le Titulaire fourni un planning de prise de contrat précisant l'organisation et les effectifs prévus pour réaliser notamment les audits contradictoires.

Préalablement à la prise en charge du marché, Le Titulaire présentera à DGAC/SNARP son Plan de Continuité d'Activité.

L'organisation du Titulaire garantira la continuité du service en cas d'évènement particulier, notamment dans le cas d'un mouvement de grève de ses personnels.

10) OBJECTIFS, SUIVI ET CONTROLE

10.1 EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Le Titulaire est force de proposition. En tant que sachant il ne peut se soustraire à son obligation de conseil et d'alerte, tant sur le plan réglementaire que technique. Le titulaire formule ses propositions d'interventions (liste des travaux, temps d'intervention et d'immobilisation, etc...), en précisant les obligations réglementaires et les risques inhérents (quels qu'ils soient).

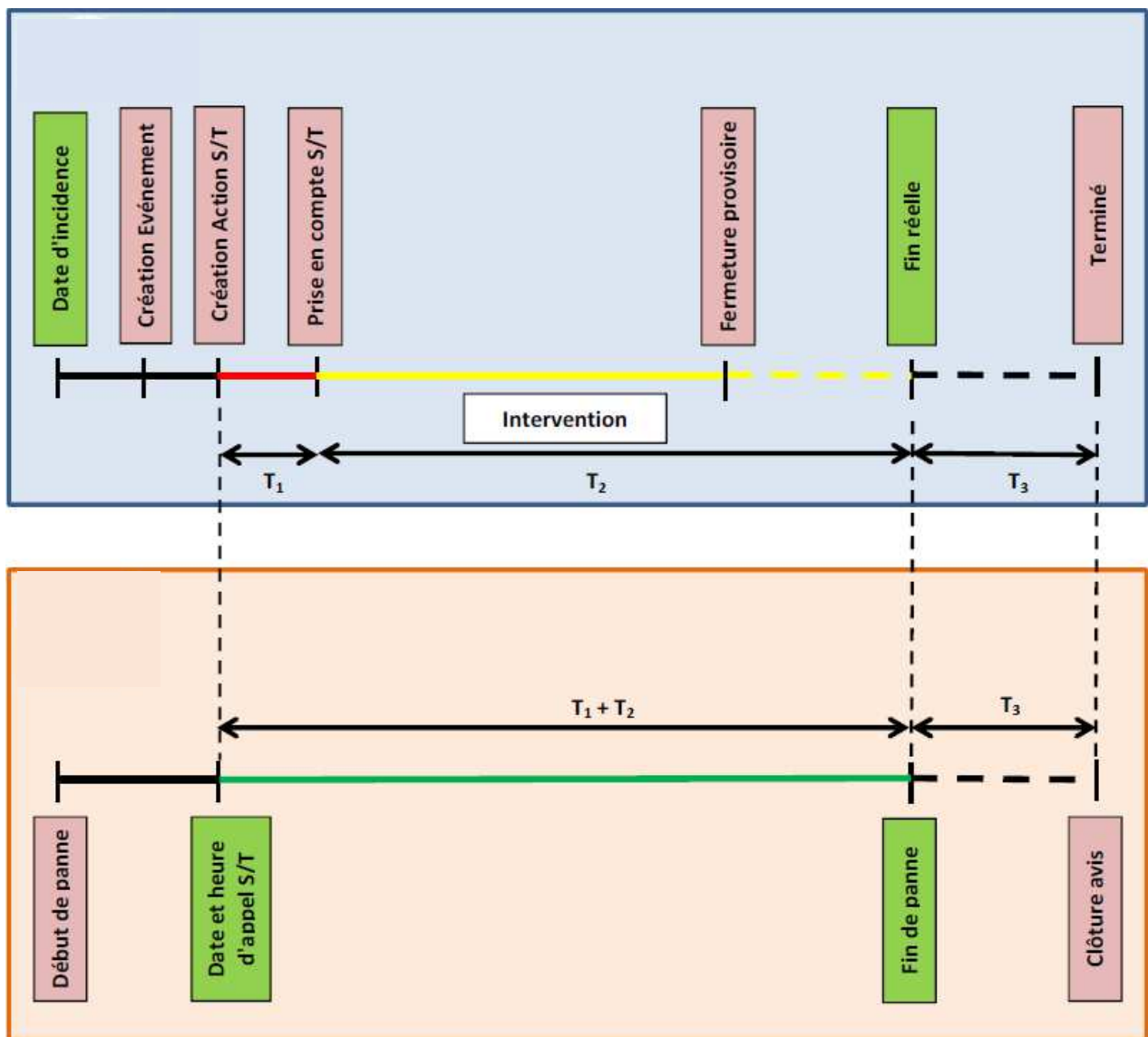
La norme C15-100 exige une fiche d'autocontrôle (annexe 12) dans le cas de la réalisation de travaux électriques. Le cas échéant, le titulaire doit donc remettre à la DGAC/SNARP cette fiche complétée au plus tard une semaine après la fin de l'intervention.

10.2 PERFORMANCES, DISPONIBILITE, FIABILITE, DELAIS

Le titulaire mettra en œuvre tous les moyens qu'il juge nécessaires pour intervenir dans des délais compatibles avec les objectifs à atteindre dans le cadre présent marché.

Les préavis partent de la demande formulée par DGAC/SNARP.

Le titulaire est tenu d'équiper ses intervenants d'un moyen mobile d'envoi de courriels, pour tracer ses communications avec les services techniques des organismes CDG-LB.



Exemple	Données système
Exemple	Données manuelles

- T_1 : Délai de prise en compte = Horodatage de prise en compte – Horodatage de création de l'action
- T_2 : Durée d'intervention = Horodatage de fin réelle – Horodatage de prise en compte
- T_3 : Délai de clôture = Horodatage de terminé – horodatage de fin réelle
- Durée imputable au sous-traitant = $T_1 + T_2$

10.2.1 Disponibilité /Temps d'intervention /criticité

Les différentes pénalités, leur mode de calcul ainsi que leur montant sont précisés au chapitre 11 du document marché.

La performance du titulaire sera contrôlée par DGAC/SNARP sur la base de deux mesures :

1. Indisponibilité technique :

Ce taux de disponibilité par équipement est indiqué dans le tableau des valeurs garanties et la criticité de chaque appareil est indiquée à l'Annex 3. Le non-respect de cette clause entraîne l'application de pénalités.

Le taux de disponibilité est calculé comme suit :

$$\%disponibilité = \frac{(Nb_Jours / mois \times Tps_fonct) - \sum (temps_d'arret / mois)}{Nb_Jours / mois \times Tps_fonct}$$

Nb_Jours / mois : Nombre de jours dans le mois

Tps_fonct : Temps d'exploitation dans la journée (24 heures pour CDG)

temps_d'arret/mois : Est considéré tous les temps d'arrêt non programmés d'un équipement dès lorsqu'ils incombent au titulaire ou non. En sont exclus les arrêts pour cause :

D'exploitation

De réparation sur sinistre constaté ;

De travaux d'amélioration ;

De coupure d'alimentation électrique ;

De grève.

2. Temps d'interventions

La remise en service d'un équipement devra être réalisée au plus tôt, cependant le titulaire sera soumis à une pénalité si le temps dépasse les valeurs maximales stipulées dans le tableau des valeurs garanties.

Le temp d'intervention est calculé comme suit :

$$\text{Temps d'intervention} = \text{date et Heure de fin de panne} - \text{date et heure de création de l'action}$$

Le temps d'arrêt d'une panne débute dès l'appel au PCI pour signaler un dysfonctionnement. Ce temps d'arrêt inclus :

Temps de diagnostic

Temps d'accès à l'organe défaillant (dépose et remontage)

Temps de réassemblage

Temps de contrôle et d'essai

Tous les temps d'attente induits par la non-disponibilité des techniciens, des outils, des pièces de rechanges.

La fin de panne (remise en service de l'installation) est saisie par l'intervenant dans les outils ou GMAO mis à sa disposition.

Le titulaire informe DGAC/SNARP (PCS ou PCI) par téléphone de la remise en service de l'équipement.

Le non-respect du taux de disponibilité technique et du temps d'inventions de l'équipement seront soumis à pénalité.

10.2.2 Plages de maintenance préventive

La maintenance préventive est réalisée suivant les horaires définis dans le tableau fourni en annexe1

10.2.3 Fiabilité

DGAC/SNARP tolère au titulaire une (1) panne technique mensuelle par équipement. Le non-respect de cette clause entraîne l'application de pénalité.

L'indisponibilité liée à la panne fait l'objet de pénalité.

10.2.4 Délais d'intervention

Les délais seront calculés comme suit :

Délai = Date et heure de début réel de l'action - Date et heure de création

10.2.5 Criticité

La criticité des appareils est définie par rapport à leur plage horaire d'utilisation. Elle est de :

- Niveau 1, soit une **criticité normale**. Elle s'applique aux appareils utilisés principalement de 08h00 à 18h00
- Niveau 2, soit une **criticité élevée**, pour les appareils utilisés principalement de 05h30 à 00h00

10.3 DEGRADATIONS ET PETITES REPARATIONS SUR SINISTRES

Le délai maximum de réparation sur dégradation est fixé dans le tableau des valeurs garanties, la liste des réparations comprises dans le marché est définie au § 5.7.2.

10.4 QUALITE DE LA PRESTATION ET SERVICE RENDU

Outre le contrôle lié à la disponibilité, le titulaire apporte une attention particulière à la qualité de service et à l'aspect des équipements.

A ce titre, il est mis en œuvre un contrôle périodique trimestriel réalisé conjointement entre DGAC/SNARP et le Titulaire. Au cours de cette visite, un ensemble de contrôles et de vérifications est effectué. Le document de visite est joint en Annexe 8.

L'objectif à atteindre lors de chacun de ces contrôles est de ne pas dépasser 1 critère non conforme. Au-delà de cette valeur, des pénalités s'appliquent.

Lors de réunions périodiques trimestrielles, il est procédé à l'analyse et la valorisation du contrôle.

Le titulaire informe DGAC/SNARP des réserves qu'il a levées. Si au bout d'un mois, le titulaire n'a pas levé les réserves, sauf à ce la cause en soit imputable à DGAC/SNARP, il lui est appliqué la pénalité correspondante.

Certains critères repérés sur la feuille de contrôle pourront faire l'objet de corrections immédiates, à la demande de DGAC/SNARP.

Des audits de sécurité sont également réalisés de façon conjointe entre le technicien mandaté par DGAC/SNARP et le titulaire. Ces audits font l'objet d'une fiche de synthèse présentée en Annexe 13 du CCTP.

10.5 BARRIERAGES ET AFFICHAGES

Les barrières de chantier sont à la charge du Titulaire. Pour chaque intervention, il est nécessaire de mettre en place, le barriérage de protection et de signalisation avec les affiches types correspondantes. Ces barrières sont stockées par le titulaire qui a la charge de maintenir ces équipements en l'état.

Conformément à la réglementation, le titulaire doit afficher un message à destination du public sur un équipement en panne.

Une vigilance particulière est apportée à la propreté de ces équipements qui sont directement visibles par les usagers et agents de DGAC/SNARP.

10.6 MATERIELS

Les matériels (téléphone, clés, ordinateur GMAO, etc.) mis, par DGAC/SNARP, à disposition du titulaire sont sous la responsabilité de ce dernier. En cas de dégradation ou de perte, la réparation ou le remplacement du matériel concerné sera à la charge du titulaire

11 REGLES D'INTERFACES ENTRE AEROPORTS DE PARIS ET LE TITULAIRE

11.1 REGLES D'INTERFACE ET PILOTAGE

Trimestriellement, un bilan de l'activité du trimestre T-1 est fait entre les responsables de l'activité maintenance DGAC/SNARP et le responsable marché du Titulaire sur la base du rapport trimestriel remis par le titulaire. Sont évoqués notamment, les éventuelles pénalités appliquées, l'avancement dans les levées de réserves, les incidents et les dysfonctionnements récurrents rencontrés ainsi que le taux d'indisponibilité et les temps d'interventions. A chaque réunion un compte rendu est rédigé par le Titulaire et validé par DGAC/SNARP.

12 CONDITIONS D'ACCES AUX BATIMENTS ET AUX APPAREILS

Les sites de la DGAC/SNARP, au regard de leur activité de navigation aérienne, sont particulièrement sensibles en termes :

- De confidentialité
- De sécurité
- D'activité (certains locaux sont en fonction H24 et 365j/an)
- De qualité et d'organisation des prestations attendues.

Le personnel du titulaire pourra intervenir et circuler dans les zones suivantes à l'exclusion de toute autre :

- Les locaux en rapport avec l'objet du présent marché
- Les circulations permettant d'accéder aux locaux sus indiqués.

Il est précisé que les personnels devront user des accès les plus directs, se maintenir dans les locaux désignés pour l'exécution de leurs prestations et ne pas pénétrer ni circuler sous quelque prétexte que ce soit dans les autres parties du site.

Des modalités complémentaires d'accès à certains locaux ou bâtiments seront éventuellement définies par l'administration. De même certains locaux ou bâtiments ne pourront être accessibles aux personnels du Titulaire qu'accompagnés d'un agent de la DGAC/SNARP.

Le Titulaire devra faire le nécessaire auprès des services de la Gendarmerie du Transport Aérien, pour demander l'habilitation d'accès aux sites à tous ses techniciens amenés à intervenir dans le cadre du marché. Ces habilitations incluent les TCA (titre de circulation aéroportuaire) et les permis pistes, nécessaires pour circuler coté piste.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas arguer de difficultés à obtenir le TCA ou permis Piste pour ses agents en vue de justifier le non-respect de ses obligations contractuelles

La notification (ou l'OS) ne sera établie que lorsque le soumissionnaire retenu aura obtenu les documents nécessaires à la circulation aéroportuaires indiqués ci-dessus.

Le futur titulaire disposera d'un délai de 4 mois pour obtenir toutes les autorisations nécessaires. Au-delà de cette période des pénalités de retard lui seront appliquées.

En fin, le titulaire s'engage à se soumettre à l'obligation de discrétion et aux mesures de sécurité spécifiques, notamment les dispositions prévues en matière de police et de circulation des personnes sur les lieux des prestations.

13 Mémoire technique

Le mémoire technique doit comporter à minima les informations suivantes :

- ✓ L'organisation à mettre en place afin d'atteindre les objectifs de qualité, de sécurité et de disponibilité des équipements.
- ✓ Définition de la maintenance (organisation, aide au diagnostic, gammes d'interventions correctives, ...).
- ✓ Fonctionnement détaillée de la hot line
- ✓ Le mode opératoire et la manière dont est assurée la traçabilité et la fiabilité depuis la saisine par l'utilisateur jusqu'à l'intervention et le CR en passant par l'accusé de réception de la demande.