



UNIVERSITÉ
CAEN
NORMANDIE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

CCTP

Maintenance des ascenseurs

MARCHE N° 2025950MAPS065

TABLE DES MATIERES

1 - OBJET DU MARCHÉ	3
1.1 Définition	3
1.2 Désignation et description des appareils à entretenir	3
2 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE	4
2.1 Prise en charge des équipements	4
2.2 Règle de passage – PC sécurité ou Accueil du bâtiment	4
2.3 Accès aux établissements	4
2.4 Etiquettes et identification des équipements	5
2.5 Obligations de résultat et responsabilités	5
2.6 Réunion de présentation	5
2.7 Transmission des données de maintenance et de dépannage	6
2.8 Procédure en cas de sinistre ou grand vandalisme	6
2.9 Information des usagers et du Maître d'ouvrage	7
2.10 Carnet d'entretien	8
2.11 Plan d'entretien & Notice d'instruction	9
2.12 Personnel et moyens nécessaires	10
2.13 Modalités d'intervention en cas de suspicion d'amiante	11
2.14 Instruction au personnel du titulaire / étude de sécurité	12
2.15 Cessation de marché	12
3 - OBLIGATIONS DU MAÎTRE D'OUVRAGE	13
3.1 Accès aux établissements	13
3.2 Interlocuteurs du client	13
3.3 Dispositifs d'hygiène et sécurité	13
4 - NATURE ET FRÉQUENCE DES PRESTATIONS À ASSURER	13
4.1 Contraintes de planning pour la réalisation des visites de maintenance	14
4.2 Opérations et vérifications périodiques au titre des prestations minimales	14
4.3 Prestations complémentaires à inclure au minimum dans le plan d'entretien sur l'ensemble des installations	16
4.4 Réparation ou remplacement des pièces	17
4.5 Réparation ou remplacement des pièces en cas d'utilisation inappropriée ou d'actes de vandalisme	19
4.6 Exclusion aux prestations minimales et étendues	20
4.7 Entretien préventif	21
4.8 Demandes d'intervention	21
4.9 Téléalarme et Centrale de veille	22
4.10 Fonctionnement et reprogrammation des téléalarmes	23
4.11 Maintien des stocks	24
4.12 Fonctionnement en mode dégradé	24
4.13 Vérifications techniques et interventions extérieures particulières	24
ANNEXE 1- SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE	27
ANNEXE 2 - SUIVI DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE	27
ANNEXE 2 - SUIVI DES ASCENSEURS A L'ARRÊT	28

Identification des parties :
Le Prestataire, soumissionnaire, candidat ou titulaire :

Le titulaire du marché

Le Pouvoir Adjudicateur, le Propriétaire ou le Maître d'Ouvrage :

UNIVERSITE DE CAEN
Esplanade de la Paix CS 14032 14032 CAEN CEDEX 5
Représenté par le Président de l'Université de Caen Normandie

Réglementation de référence :

- Décret N°2004-964 du 9 septembre 2004
- Arrêté du 18 novembre 2004
- Décret N°2012-674 du 7 mai 2012
- Arrêté du 7 Aout 2012
- Décret N°2008-1325 du 15 décembre 2008
- Décret N°87-713 du 26 août 1987
- Arrêté du 11 mars 1977 relatif à l'entretien des installations de monte-charge non accessible aux personnes
- Décret N° 2012-639 du 4 mai 2012 relatif aux risques d'exposition à l'amiante
- Code de la commande publique

En tout état de cause, le titulaire doit se conformer à l'ensemble des règlements, lois, décrets, arrêtés, etc... L'entreprise, après avoir pris connaissance de l'intégralité des prestations, compensera, par ses compétences techniques et professionnelles, aux éventuels détails omis dans le présent CCTP.

Note aux candidats :

Le titulaire est réputé avoir pris en compte l'ensemble des contraintes d'environnement des sites pour l'établissement de son chiffrage. En conséquence, le titulaire ne peut arguer du fait de son ignorance pour prétendre à ne pas respecter ses engagements contractuels

Le titulaire devra ainsi avoir une connaissance approfondie du Marché dans sa globalité (Maintenance et Travaux) afin de pouvoir ajuster efficacement la maintenance préventive et la planification des travaux prévus. L'objectif étant de garantir au pouvoir adjudicateur une disponibilité maximale des ascenseurs.

Le titulaire, en soumettant son offre à la présente consultation, accepte les installations en l'état. Le titulaire ne peut invoquer son ignorance pour se soustraire à ses obligations contractuelles. Il lui incombe donc de posséder une connaissance approfondie du marché afin d'assurer au pouvoir adjudicateur une disponibilité optimale des ascenseurs.

1- OBJET DU MARCHE

1.1 Définition

Le Prestataire s'engage à effectuer la **maintenance des ascenseurs** et à assurer la gestion et le bon fonctionnement des téléalarmes (abonnement inclus) selon les termes définis dans le présent CCTP et conformément aux normes en vigueur et aux exigences légales et applicables.

La maintenance des appareils devra permettre un niveau de service optimal, un maintien en état des installations et une conservation de l'esthétique générale.

Le présent contrat s'applique à l'ensemble des ascenseurs répartis sur les territoires du Caen, Damigny, Saint Lô, Lisieux, Vire, Cherbourg et Luc sur Mer.

Compte tenu de cette répartition géographique étendue, le Titulaire devra mettre en place une organisation logistique spécifique, reposant sur une gestion régionale et sectorisée des interventions, afin de garantir une réactivité optimale et un niveau de service homogène sur l'ensemble du périmètre.

Le marché, signé entre le Maître d'Ouvrage et le titulaire, prévoit d'atteindre les objectifs suivants de manière simultanée et permanente :

- Entretien et Maintenir en bon état de fonctionnement les ascenseurs.
- Garantir le maintien des conditions de sécurité imposées par les diverses réglementations.
- Fournir une qualité de service répondant aux exigences décrites dans le présent CCTP, notamment en terme :
 - De continuité de service,
 - De respect des délais de toute nature,
 - D'informations données tant aux usagers, qu'au Maître d'ouvrage et à son bureau d'études,
 - De précisions de réglages techniques des installations.
- De communiquer les éléments essentiels du contrat à ses équipes techniques sur le terrain
- De respecter un nombre de pannes techniques inférieur à 8 par an par appareil

1.2 Désignation et description des appareils à entretenir

Les appareils concernés sont répertoriés dans *l'EPF-DPGF* joint au Dossier de Consultation des Entreprises.

2- OBLIGATIONS DU TITULAIRE

2.1 Prise en charge des équipements

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des documents du Contrat et s'être rendu sur les divers lieux à entretenir.

Les équipements sont pris en charge par le titulaire du marché et acceptés en l'état à la date de prise d'effet du Marché.

Le nouveau titulaire devra impérativement **signaler toute réserve, problème particulier et important** constaté lors de la prise en charge des ascenseurs **dans les 6 premières semaines du Marché**.

Passé ce délai, aucun supplément ne pourra être réclamé, quel qu'en soit le motif.

L'état des lieux du prestataire sortant sera considéré comme validé sans remarque.

En cas de changement de prestataire, un état des lieux initial et contradictoire des installations devra être dressé entre le propriétaire et le nouveau titulaire.

Le titulaire participera donc à une ou plusieurs réunions sur site pour établir contradictoirement cet état des lieux.

2.2 Règle de passage – PC sécurité ou Accueil du bâtiment

Le prestataire doit, avant toute intervention de maintenance préventive ou corrective, signaler sa présence au PC sécurité désigné ci-dessous ou à l'accueil du bâtiment et signer le registre de sécurité du bâtiment concerné en précisant l'objet de son intervention.

Les différents ascenseurs sont rattachés aux PC sécurité suivants :

- ▶ Ascenseurs Campus 1 = PC campus 1
- ▶ Ascenseurs Campus 2 = PC campus 2
- ▶ Ascenseurs Campus 3 = PC campus 1
- ▶ Ascenseurs Campus 4 = PC campus 5
- ▶ Ascenseurs Campus 5 = PC campus 5
- ▶ Ascenseurs Campus 6 = Accueil INSPE Caen
- ▶ Ascenseurs Campus Vire = Accueil du bâtiment
- ▶ Ascenseurs Campus Lisieux = Accueil du bâtiment
- ▶ Ascenseurs Campus manche ST LÔ, CHERBOURG = Accueil du bâtiment
- ▶ Ascenseurs Campus IUT Alençon = Accueil du bâtiment
- ▶ Ascenseurs CREC = Accueil du bâtiment

Les dates d'opérations d'entretien devront obligatoirement être notées et signées dans le registre de sécurité du site.

Un point précis sur ce point sera effectué lors de la réunion de mise en place du marché avec le titulaire.

En cas de manquement, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au CCAP.

2.3 Accès aux établissements

Le titulaire devra demander l'accès lors de sa présentation au PC ou accueil du bâtiment.

Lorsqu'une demande d'intervention est faite en période de fermeture, les accès seront demandés au PC sécurité des sites pour ceux qui en ont et pour les autres sites, une demande d'intervention via l'astreinte technique sera demandée.

Un point sera fait lors de la réunion de lancement.

2.4 Etiquettes d'identification des équipements

Dès la prise en charge effective de l'entretien, et au plus tard dans un délai de sept (7) jours à compter de l'entrée en vigueur du marché, le Titulaire devra apposer de manière visible et permanente dans chaque cabine et chaque niveau principal d'ascenseur, une étiquette comportant :

- Le numéro d'identification de l'appareil,
- Le numéro d'appel (Gratuit) dédié aux dépannages, accessible 24h/24 – 7j/7.

Le Titulaire devra transmettre au Maître d'Ouvrage une liste consolidée comprenant, pour chaque appareil, Le numéro d'identification utilisé et le numéro d'appel d'urgence associé.

Lors de chaque visite (entretien préventif ou intervention), le Titulaire devra systématiquement vérifier la présence et la lisibilité de ces étiquettes. Il procèdera à leur remplacement immédiat en cas de dégradation, d'effacement ou de disparition, pendant toute la durée du marché.

2.5 Obligations de résultat et responsabilités

Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat concernant le bon fonctionnement des équipements faisant l'objet du présent marché.

À ce titre, il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires pour atteindre les niveaux de performance, de fiabilité et de sécurité contractuellement définis.

Chaque partie s'engage, dans le cadre de l'exécution du marché, à faciliter l'action de l'autre, notamment en respectant les engagements fixés dans les articles qui suivent et en fournissant les informations, accès et moyens requis pour la bonne exécution des prestations.

Conformément à l'article 5 de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs, le Titulaire assure seul la direction, la coordination et la responsabilité de l'exécution des prestations prévues au marché. Il est pleinement responsable des dommages ou préjudices susceptibles de survenir dans le cadre de son intervention, dans les limites de ses obligations contractuelles, notamment :

- **À l'égard de son propre personnel,**
- **À l'égard de tiers** (usagers, résidents, visiteurs, etc.),
- **À l'égard de ses biens**, de ceux du Maître d'Ouvrage, ou de tout tiers.

Le Titulaire est tenu de prendre toutes les mesures de prévention, de sécurité et d'assurance nécessaires pour couvrir l'ensemble de ces responsabilités.

Dans le premier mois d'exécution du marché, un plan de prévention annuelle sera établi entre le titulaire et le responsable du suivi Unicaen, et les services de prévention de l'Université.

2.6 Réunion de présentation

Au début du contrat, une réunion de présentation des engagements contractuels sera organisée.

Elle regroupera l'ensemble des interlocuteurs du maître d'ouvrage et les responsables techniques du titulaire, au plus tard 6 semaines après la prise d'effet du marché.

D'une façon générale, il est attendu du titulaire qu'il joue pleinement son rôle de conseil technique (amélioration des performances, fiabilité des équipements, mise en conformité imposée par l'évolution éventuelle de la réglementation...).

A ce titre, une réunion semestrielle (au minimum) sera prévue entre le maître d'ouvrage et/ou son assistant et le titulaire du présent contrat. Les dates seront fixées d'un commun accord en fonction des points à aborder. Le titulaire s'engage à fournir les différents éléments au minimum 1 semaine avant chaque réunion.

2.7 Transmission des données de maintenance et de dépannage

Indépendamment du déroulement des réunions, le titulaire devra fournir au maître d'ouvrage, les informations suivantes :

2.7.1 Suivi des interventions de maintenance préventive

Le prestataire fera parvenir par mail au Client ou à toutes personnes désignées par celui-ci (responsable du marché, assistant au maître d'ouvrage, ...), sur simple demande et à minima 2 fois par an, une synthèse complète par installation (fichier Excel) des interventions de maintenance préventive conformément au modèle annexé au présent CCTP.

2.7.2 Suivi des indicateurs de performance

Le prestataire fera parvenir par mail au Client ou à toutes personnes désignées par celui-ci (responsable du marché, assistant au maître d'ouvrage, ...), sur simple demande et à minima 2 fois par an, une synthèse complète par installation (fichier Excel) de suivi des indicateurs de performance conformément au modèle annexé au présent CCTP.

2.7.3 Suivi des ascenseurs à l'arrêt

Hebdomadairement, et au plus tard chaque vendredi avant 12H00 (ou à la date validée par l'UNIVERSITE DE CAEN lors de la réunion de mise en place du marché), le prestataire fera parvenir par mail au Client ou à toutes personnes désignées par celui-ci (responsable du marché, assistant au maître d'ouvrage, ...), une synthèse complète par installation (fichier Excel) des ascenseurs hors service conformément au modèle annexé au présent CCTP.

2.7.4 Rapport d'activité

À l'issue de chaque période de contrôle réglementaire, conformément aux différents délais prévus au marché et au maximum tous les 2 mois, le prestataire transmettra automatiquement les rapports au responsable du marché.

Ces rapports comprendront :

- les comptes rendus de maintenance réglementaires,
- les maintenances prévues au marché,
- la levée de l'ensemble des réserves émises par les bureaux de contrôle, audits, etc.

La transmission des rapports se fera selon un formalisme défini par la maîtrise d'ouvrage et validé par l'ensemble des parties prenantes.

Tout retard dans la mise à disposition des rapports dans un délais de 48 h après le délai réglementaire fera l'objet de pénalités.

2.8 Procédure en cas de sinistre ou grand vandalisme

En cas de sinistre ou de grand vandalisme affectant les installations relevant du présent marché, le Titulaire est tenu de mettre en œuvre, sans délai, l'ensemble des actions nécessaires à la protection des équipements et à la continuité du service.

À ce titre, les responsabilités suivantes lui incombent :

- ✓ Le déclenchement immédiat de toutes les mesures conservatoires nécessaires à la sauvegarde de l'installation concernée,
- ✓ La mobilisation des moyens utiles pour assurer, le cas échéant, un dépannage provisoire ou un remplacement temporaire,
- ✓ L'information rapide et complète du Maître d'Ouvrage (ou de toute personne désignée), avec transmission de photographies des dommages constatés.

Si le montant des réparations est faible, le titulaire pourra être sollicité pour présenter un devis détaillé. Dans ce cas, une commande hors marché sera réalisée.

Pour tous les autres cas, une mise en concurrence pourra être effectuée par le Maître d'Ouvrage ou son assistant.

Par ailleurs, le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de convoquer le Titulaire pour la tenue d'expertises sur site. À ce titre, le Titulaire devra se rendre disponible pour participer aux expertises et conserver l'ensemble des pièces ou éléments endommagés, jusqu'à la clôture complète du sinistre ou de l'analyse. À défaut de présentation de ces matériels pour expertise, le coût des réparations restera à la charge du Titulaire.

2.9 Information des usagers et du Maître d'ouvrage

Le Titulaire s'engage à assurer une information claire, régulière et documentée, à la fois :

- ❖ À destination des usagers, pour toute situation affectant l'usage normal des ascenseurs,
- ❖ À destination du Maître d'Ouvrage, pour assurer le suivi opérationnel et contractuel des interventions.

2.9.1 Extranet

Le titulaire devra obligatoirement mettre à disposition un extranet clients sécurisé, fournir les accès et prévoir une formation d'une demi-journée au début du Marché et autant de fois que nécessaire.

Le Maître d'Ouvrage pourra consulter en temps réel, les dates de réalisation des visites d'entretien, ainsi que le suivi de l'ensemble des interventions :

- Date, heure et origine de la demande (coordonnées usager ...)
- Date, heure de l'intervention,
- Cause et origine de la panne,
- Date de remise en service

2.9.2 Entretien périodique

Un planning global sera fourni au pouvoir adjudicateur, chaque début de période annuelle.

L'immobilisation sera signalée aux usagers par l'apposition d'une pancarte aux niveaux principaux pendant toute la durée de la visite périodique.

Après chaque intervention préventive, la société de maintenance devra poser en cabine un avis de passage (affichette dans support) mentionnant la date de visite d'entretien avec le nom du technicien.

Elle sera doublée par un passage au PC Sécurité du site ou accueil.

2.9.3 Dépannages

Lors de toute intervention, le titulaire s'engage à apposer, dès son arrivée, une affichette aux niveaux principaux afin de prévenir les utilisateurs de l'exécution du dépannage.

2.9.4 Informations en cas d'immobilisation > 24H

Toute immobilisation de plus de 24H devra être signalée aux utilisateurs par l'apposition d'une pancarte spécifique à tous les niveaux.

En complément, le titulaire devra envoyer sans délai, un mail au Maître d'ouvrage avec les informations suivantes :

- Le numéro et l'adresse de l'installation
- La date et l'heure de l'arrêt
- La raison de l'arrêt,
- **La date prévisionnelle de remise en service**

En cas d'immobilisation due **à un sinistre ou à un acte de vandalisme**, la procédure mentionnée précédemment devra être strictement respectée.

2.9.5 Informations en cas de problème de sécurité sur les ascenseurs

Le titulaire devra mettre à l'arrêt l'installation et informer sans délai le référent du Maître d'ouvrage.
Un écrit officiel devra impérativement être formalisé.

2.9.6 Informations en cas problème de sécurité sur site

Le titulaire devra informer les services du Maître d'ouvrage afin que toutes les dispositions nécessaires en la matière soient prises.

2.9.7 Informations en cas de travaux

En cas d'immobilisation pour des travaux, un affichage préalable (15 jours avant l'intervention) informera les utilisateurs du contenu des travaux, des dates de début et de fin de travaux.

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires, par voie d'affiche, barrière ou tout autre dispositif de sécurité pour interdire l'accès et l'utilisation de l'appareil durant son intervention.

2.10 Carnet d'entretien

Conformément à l'article R. 125-2-1 du code de la construction et de l'habitation, un carnet d'entretien sera mis à la disposition du Propriétaire sous format dématérialisé et consultable (extranet) à tout moment par le propriétaire et/ou transmis à chaque demande du propriétaire sans surcoût.

Ce carnet devra également être transmis sur simple demande du Maître d'Ouvrage, sous format électronique dans un délai de deux heures maximums.

L'usage de codes ou d'abréviations non explicités dans la rédaction du carnet d'entretien est strictement interdit.

A l'issue de chaque visite périodique et de chaque intervention de dépannage, le titulaire, est tenu de consigner avec précision et de maintenir à jour ce carnet d'entretien.

Il comportera obligatoirement et à minima, les informations suivantes :

- ❖ Adresse de l'appareil,
- ❖ Date de la visite,
- ❖ Heures d'arrivée et de départ,
- ❖ Noms et signatures des techniciens qui sont intervenus,

- ❖ Nature des observations, interventions, travaux, modifications, remplacements de pièces effectués sur l'appareil au titre de l'entretien,
- ❖ Descriptif et Nature de la panne : Technique, Malveillance, Vandalisme et Pas de panne à l'arrivée,
- ❖ Date et cause des incidents et réparations effectués au titre de dépannage,
- ❖ Nom de la personne ayant appelé
- ❖ Date et heure de remise en service

Le carnet d'entretien devra être consultable à tout moment :

- Soit en version papier sur site (à jour),
- Soit en version électronique via un extranet sécurisé.

Le Titulaire s'engage à garantir la traçabilité, l'accessibilité et l'exhaustivité des données transmises, et à maintenir la cohérence entre les versions papier et numérique.

Le carnet devra également intégrer toutes observations techniques formulées par le Titulaire, notamment :

- Les anomalies récurrentes constatées,
- L'usure anormale d'organes de sécurité ou de pièces techniques,
- Les risques de détérioration,
- Les références du contrat d'entretien ainsi que sa date d'échéance.

Ces informations visent à permettre au Maître d'Ouvrage d'anticiper ou de planifier des travaux hors cadre de l'entretien préventif.

2.11 Plan d'entretien & Notice d'instruction

2.11.1 Plan d'entretien

L'entreprise titulaire remettra au propriétaire à la signature du marché, un document décrivant l'organisation, l'effectif affecté à ce contrat, sa qualification, accompagné d'un plan d'entretien pour la maintenance de chacune des installations qui lui sont confiées.

Le plan d'entretien contiendra en particulier la description des facteurs humains, techniques, environnementaux, qui conduisent à la détermination précise des opérations d'entretien, vérification et réglages à effectuer, ainsi que leurs périodes.

2.11.2 Notice d'instruction

À la signature du Contrat, le Maître d'Ouvrage remettra au Titulaire la notice des instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement de chaque installation. Le Titulaire aura alors la charge :

- D'en assurer la mise à jour régulière en fonction des évolutions techniques,
- Et de la tenir à disposition du Maître d'Ouvrage, sur simple demande.

Si le Maître d'Ouvrage n'est pas en mesure de remettre cette notice, le Titulaire devra en assurer l'élaboration complète, sans surcoût, et ce :

- Dans un délai maximum d'un an à compter de la date de démarrage du Contrat, et
- En veillant à sa mise à jour permanente pendant toute la durée du marché.

La notice devra obligatoirement comporter les éléments suivants :

- Type d'installation (électrique, hydraulique, etc.),
- Performances de l'appareil (charge, vitesse nominale, etc.),
- Caractéristiques techniques (type de portes, motorisation, etc.),
- Documentation technique (plans, schémas, etc.),
- Instructions de maintenance de l'appareil :
 - Procédures d'entretien recommandées par les fabricants,
 - Outils nécessaires au paramétrage des systèmes,
- Déclaration CE ou UE de conformité pour les ascenseurs mis en service après le 24 août 2000.

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de refuser ou faire retirer tout contenu jugé non conforme ou superflu par rapport à cette liste.

En fin de contrat, la notice d'instructions est remise au propriétaire (R125-2-1 du décret 2004- 964 du 9 septembre 2004).

2.12 Personnel et moyens nécessaires

2.12.1 Interlocuteur unique

Le Marché est placé sous la conduite d'un interlocuteur unique, désigné par le Titulaire, qui constitue l'interlocuteur direct du Maître d'Ouvrage pendant toute la durée du Contrat.

Le Prestataire informera le Client par écrit de toute modification de l'interlocuteur privilégié, en mentionnant son nom et ses coordonnées.

Cet interlocuteur :

- A une connaissance complète et actualisée du présent Marché,
- Est en mesure de se rendre sur site personnellement ou de mandater une personne compétente en cas de convocation par le Maître d'Ouvrage,
- Dispose d'un pouvoir suffisant pour engager la responsabilité du Titulaire et prendre des décisions opérationnelles sur place.
- Doit être une personne ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis pour organiser, assurer, contrôler la maintenance des ascenseurs et la direction d'une équipe, ainsi que les travaux prévus ou pouvant être réalisés.
- Il doit avoir la capacité de répondre aux demandes du Client, aussi bien administratives, financières que techniques.

2.12.2 Formation et sécurité du personnel

Le personnel du titulaire doit avoir reçu une formation appropriée dans les conditions prévues à l'article 9 du décret n° 95-826 du 30 juin 1995 fixant les prescriptions particulières de sécurité applicables aux travaux effectués sur les ascenseurs, ascenseurs de charges, escaliers mécaniques, trottoirs roulants et installations de parcage automatique de véhicules.

Les qualifications, expériences et diplômes, doivent pouvoir être justifiés sur demande du Client et doivent correspondre aux informations indiquées dans le Mémoire Technique du Prestataire.

Le Titulaire s'engage à :

- Former l'ensemble de son personnel aux consignes de sécurité générales et particulières applicables aux bâtiments concernés,
- Contrôler régulièrement la bonne connaissance et la stricte application de ces consignes par l'ensemble de ses intervenants.

2.12.3 Présentation et identification du personnel

L'ensemble du personnel sera doté d'un vêtement de travail et de toutes les protections nécessaires.

Tout le personnel d'intervention devra porter un insigne spécifique de l'entreprise et être muni d'une carte d'identité professionnelle.

2.12.4 Comportements et obligations de discrétion

Le Titulaire s'engage à ce que l'ensemble de son personnel :

- Adopte un comportement irréprochable, respectueux des règles de courtoisie, de présentation et de discrétion pendant ses interventions,
- S'abstienne strictement de tout commentaire ou remarque à destination des locataires ou des usagers concernant :
 - L'état des installations,
 - Les conditions d'entretien,
 - Les éventuelles défaillances ou choix techniques du Maître d'Ouvrage.

Tout manquement constaté à ces obligations pourra faire l'objet d'un rapport d'incident et entraîner les mesures correctives ou sanctions prévues au titre des articles disciplinaires du Marché.

Le Code de la route s'applique sur l'ensemble des campus.

Le stationnement est strictement réservé aux emplacements prévus à cet effet.

Tout stationnement en dehors des places matérialisées est interdit.

2.13 Modalités d'intervention en cas de suspicion d'amiante

Le titulaire devra se conformer à la réglementation en vigueur en matière de gestion du risque amiante, et notamment les dispositions prévues dans le décret n°2012-639 du 04 Mai 2012.

Le titulaire devra fournir pour chaque opérateur et encadrant amené à intervenir dans le cadre du présent marché une **attestation de formation**.

En cas de doute ou de suspicion de présence d'amiante, les consignes suivantes s'appliquent :

- Le Titulaire devra immédiatement interrompre son intervention sur la zone concernée,
- Il devra informer sans délai le Maître d'Ouvrage et/ou son représentant,
- Aucune reprise d'intervention ne pourra être effectuée sans validation préalable du Maître d'Ouvrage, et si nécessaire, après réalisation d'un repérage amiante conforme à la norme NF X46-020 ou mise en œuvre de mesures de prévention adaptées.

Toute intervention réalisée sans respect de cette clause, ou en l'absence d'attestation de formation valide, constituera un manquement grave aux obligations contractuelles du Titulaire et pourra donner lieu :

- À une interruption immédiate des prestations,
- À l'application de pénalités prévues au CCAP,
- Voire à une résiliation du Marché pour faute, conformément aux dispositions contractuelles et légales en vigueur.

2.14 Instruction au personnel du titulaire / étude de sécurité

Son application est définie par le décret 2008-1325 du 15 Décembre 2008.

Elle vise à garantir la protection du personnel intervenant sur les ascenseurs et monte-charges, notamment par la réalisation des prescriptions résultant de cette étude.

Le titulaire devra donc effectuer ou mettre à jour dans un délai de 6 semaines une étude de sécurité lorsque survient un événement susceptible d'affecter l'évaluation des risques (Art. R. 4543-4) soit :

- A la prise en charge de la maintenance des appareils,
- Après toute intervention entraînant une transformation importante des appareils,
- A réception du rapport de contrôle technique
- Après l'intervention de mesures consécutives au signalement d'une situation de danger grave et imminent (selon Article L4131-1).

Un exemplaire sera tenu en permanence à la disposition des intervenants dans le local de machinerie de l'ascenseur de façon visible et sur un support adapté.

Le prestataire devra s'assurer de la bonne présence en début de marché et d'une mise à jour lors de la 1^{ère} visite.

Le document devra être daté et servira de base pour le suivi futur.

Le Titulaire est tenu d'assurer l'information et l'instruction effective de son personnel affecté au présent marché, sur les risques spécifiques identifiés dans chaque étude de sécurité.

Il devra :

- Mettre à disposition les études actualisées à tous ses intervenants,
- Veiller à ce que ces consignes soient mises en œuvre et régulièrement rappelées,
- S'assurer du respect strict des prescriptions de sécurité lors de chaque intervention.

2.15 Cessation de marché

A la fin du contrat, le prestataire devra restituer les installations en parfait état de fonctionnement, d'entretien et de propreté.

Un état des lieux contradictoire sera dressé entre le Client et le Titulaire sortant, au plus tard à la date d'échéance du Contrat.

En cas de négligence, carence ou défaut d'entretien dûment constaté, les travaux de remise en état seront exécutés aux frais exclusifs du Titulaire sortant.

L'ensemble des éléments de l'installation devra être accessible au prestataire d'entretien pour l'accomplissement de sa mission et notamment (liste non exhaustive) :

- Les dispositifs de téléalarme pour la réalisation des tests cycliques, l'autoidentification de la cabine et pour la modification du numéro de réception des appels seront accessibles et transmis pendant une **durée du 2 mois à compter de la fin du contrat**,
- Le ou les éventuels codes d'accès,
- La documentation technique (en Français),
- Les outils spécifiques de dépannage,
- Les notices d'utilisation nécessaires à l'entretien (en Français).

3- OBLIGATIONS DU MAÎTRE D'OUVRAGE

3.1 Accès aux établissements

Le pouvoir adjudicateur mettra, à la disposition du titulaire, les moyens nécessaires pour la bonne exécution du marché.

Il veille à :

- Maintenir en permanence l'accessibilité physique aux installations techniques concernées par le présent marché (machineries, gaines, locaux, sous-sols, garages, etc.) ;
- Fournir l'ensemble des documents utiles en sa possession, notamment les plans d'accès, consignes de sécurité ou documentations spécifiques.

3.2 Interlocuteurs du client

En début de marché, le Maître d'ouvrage remettra à l'entreprise attributaire du marché une liste complète comprenant :

- Noms, prénoms, fonctions, numéros de téléphone et adresses mails du personnel du Maître d'ouvrage.
- Les coordonnées de la centrale d'appel du Maître d'ouvrage

3.3 Dispositifs d'hygiène et sécurité

Conformément au décret n°2011-629 du 3 juin 2011, le pouvoir adjudicateur fourni au titulaire préalablement à son intervention l'ensemble des dossiers techniques amiante en sa possession et prévus par la réglementation. Il communiquera notamment les DTA et tout rapport de repérages relatifs aux locaux concernés par le présent marché.

Le Maître d'ouvrage remettra sur demande du prestataire, les informations nécessaires à la consultation des dossiers techniques.

Par ailleurs, le Maître d'Ouvrage s'engage à :

- Maintenir les locaux techniques en état d'accessibilité, de propreté et conformes aux règles d'hygiène et de sécurité applicables ;
- Garantir un éclairage suffisant ainsi qu'un cheminement sécurisé et dégagé vers l'ensemble des locaux et gaines techniques nécessaires à l'exécution des prestations ;
- Informer sans délai le Titulaire de toute modification (structurelle, réglementaire ou d'usage) susceptible d'impacter la sécurité des interventions du personnel d'exploitation ou de maintenance.

4- NATURE ET FRÉQUENCE DES PRESTATIONS À ASSURER

Le titulaire s'engage à exécuter toutes les prestations, tant en fourniture qu'en main d'œuvre, nécessaires à la parfaite exécution des prestations objet du présent contrat.

Les obligations d'entretien et de dépannage couvrent la totalité des installations existantes, y compris toute modification ou ajout effectué en cours de contrat. Tout nouvel équipement installé après la prise d'effet du contrat devra faire l'objet d'un entretien, d'une maintenance et d'un dépannage dès sa mise en service.

Le Titulaire garantit en particulier la réalisation de toutes les interventions nécessaires pour assurer le fonctionnement sécurisé des installations concernées, qu'elles soient expressément mentionnées dans le présent CCTP ou non.

Compte tenu de la répartition géographique étendue des ascenseurs, le Titulaire devra mettre en place une organisation logistique spécifique, reposant sur une gestion régionale et sectorisée des interventions, afin de garantir une réactivité optimale et un niveau de service homogène sur l'ensemble du périmètre.

4.1 Contraintes de planning pour la réalisation des visites de maintenance

Le titulaire devra prendre en compte, dans son planning de visites de maintenance, les contraintes des différents sites (examens, fermeture...).

Le titulaire sera informé chaque année du calendrier prévisionnel de la fermeture administrative des locaux 3 mois avant la date effective.

Lors de la période de fermeture administrative des locaux, un entretien des équipements électriques est pluri-annuellement organisé et des coupures générales ont lieu.

Le prestataire devra à chaque fin de période contrôler la bonne remise en service des équipements pour l'ensemble des sites concernés.

Un point sera fait sur ce sujet lors de la réunion de lancement.

4.2 Opérations et vérifications périodiques au titre des prestations minimales

4.2.1 Ascenseurs

Conformément à l'arrêté du 18 Novembre 2004 relatif à l'entretien des ascenseurs, le titulaire doit adapter la fréquence et la consistance de ses visites aux conditions d'utilisation de l'ascenseur.

Ces conditions prennent en compte les caractéristiques du lieu desservi, les technologies propres à l'installation, la fréquence d'utilisation, ainsi que les prescriptions du constructeur.

Ces modalités sont précisées par le Titulaire dans son plan d'entretien, établi conformément à l'article R. 125-2-1 du Code de la construction et de l'habitation.

En tout état de cause, l'intervalle entre deux visites d'entretien ne peut être supérieur à six semaines.

Il est expressément stipulé qu'une intervention de dépannage, quelle qu'en soit la nature, ne saurait se substituer à une visite d'entretien périodique.

Les opérations minimales d'entretien à effectuer ainsi que les périodicités minimales de mise en œuvre à respecter (Article R. 125-2 et au IV du R. 125-2-1 du code de la construction et de l'habitation) devront respecter le détail du tableau ci-après :

LISTE DES OPÉRATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN ET FRÉQUENCES MINIMALES DE VÉRIFICATION

(ASCENSEURS ÉLECTRIQUES ET HYDRAULIQUES)

OPÉRATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN (liste des pièces ou mécanismes à vérifier) :	INTERVALLE maximum de six semaines	FRÉQUENCE minimale semestrielle	FRÉQUENCE minimale annuelle
Cuvette, toit de cabine, local des machines (propreté, éclairage)			X
Antirebond et contact (Hors câbles)		X	
Amortisseurs			X
Moteur d'entraînement et convertisseurs ou générateur, ou pompe hydraulique		X	
Réducteur			X
Poulie de traction			X

Frein		X	
Armoire de commande	X		
Limiteurs de vitesse (cabine et contrepoids) et poulie de tension (1)			X
Poulies de déflexion/renvoi/mouflage			X
Guides cabine et contrepoids/vérin			X
Coulisseaux ou galets cabine et contrepoids/vérin		X	
Câblage électrique			X
Cabine	X		
Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques)			X
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités		X	
Baies palières :			
1. Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture	X		
2. Vérification course, guidage et jeux	X		
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification	X		
4. Vérification mécanismes de déverrouillage de secours	X		
5. Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme	X		
Porte de cabine :			
1. Vérification verrouillages et contacts de fermeture	X		
2. Vérification course, guidage et jeux	X		
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification	X		
4. Vérification des mécanismes de déverrouillage de secours	X		
5. Vérification efficacité du dispositif de réouverture	X		
Palier : précision d'arrêt et de nivelage	X		
Dispositifs hors course de sécurité			X
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur			X
Dispositifs électriques de sécurité :			
1. Vérification du fonctionnement	X		
2. Vérification de la chaîne de sécurité	X		
3. Vérification des fusibles	X		
Dispositifs de demande de secours	X		
Commandes et indicateurs aux paliers	X		
Eclairage de la gaine	X		
Cuve hydraulique (niveau/fuites)	X		
Vérin hydraulique			X
Canalisations hydrauliques			X
Dispositif antidérive		X	
Bloc de commande			X
Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle			X
Limiteur de pression		X	

4.2.2 Monte Charges et EPMR

Le titulaire doit adapter la fréquence et la consistance de ses visites aux caractéristiques techniques et aux conditions d'utilisation de l'appareil.

En aucun cas, cependant, le titulaire ne peut effectuer moins d'une visite par mois pour les monte-charges.

Il est expressément stipulé qu'une intervention de dépannage, quelle qu'en soit la nature, ne saurait se substituer à une visite d'entretien périodique.

4.3 Prestations complémentaires à inclure au minimum dans le plan d'entretien sur l'ensemble des installations

	INTERVALLE maximum de six semaines	FRÉQUENCE minimale semestrielle	FRÉQUENCE minimale annuelle
Essai du dispositif de téléalarme et du système d'alimentation de secours (parfait état de fonctionnement tant dans la cabine que sur le dessus ou sous la cabine)	X		
Vérification de la lisibilité de toutes les étiquettes et des plaques d'instructions en cabine et leurs remplacements si nécessaire	X		
Nettoyage de la cuvette, toit de cabine, gaine et machinerie : La fréquence de nettoyage doit être adaptée afin qu'à tout moment la cuvette, le toit de cabine, la gaine et la machinerie soient dans un état de propreté correct d'hygiène et de sécurité (au minimum, une fois par an). En particulier pour la cuvette, la quantité des débris accumulés ne doit permettre à aucun moment à un incendie de se déclarer. La cabine, doit être exempte de tous débris, pièces détachées, graisse. Les guides cabine et contrepoids seront équipés de récupérateurs d'huile qui seront régulièrement vidés afin d'éviter tout débordement. Les huiles usagées devront être éliminées selon les règles de protection de l'environnement par une société spécialisée avec suivi de l'élimination des déchets industriels.	X		
Essai des disjoncteurs différentiels Toute anomalie sur le tableau électrique devra faire l'objet d'une information au propriétaire dans les 24h afin que celui-ci fasse exécuter les travaux nécessaires		X	
Contrôle et réglage de la tension, de l'allongement, du glissement et de l'adhérence des câbles de traction, ainsi que le raccourcissement des câbles de suspension ou de limiteur autant de fois que nécessaire, afin d'assurer la réserve sous contrepoids et la tension de la poulie tendeuse		X	
Mesure et consignation des jeux de couple des groupes de traction (sauf système de traction sans réducteur) avec les tolérances maximales et remise au propriétaire			X

Outre les prestations strictement liées à l'entretien et au dépannage des installations, le Titulaire devra, sans surcoût pour le Maître d'Ouvrage/Client, **assurer la réalisation des interventions ci-dessous.**

Ces interventions sont réputées incluses dans le forfait global de maintenance et ne pourront donner lieu à aucune facturation supplémentaire

- ✓ Les interventions pour les appels injustifiés,
- ✓ Les demandes de dépannage pour des équipements en panne en lien avec des besoin d'accès PMR dans le délai identique aux usagers bloqués en cabine ou de dysfonctionnement pouvant affecter la sécurité

- ✓ La récupération des objets en cuvette dans le délai identique aux usagers bloqués en cabine ou de dysfonctionnement pouvant affecter la sécurité
- ✓ Les éventuelles coupures d'électricité quelqu'en soit la raison ou l'origine (y compris déclenchement du disjoncteur en pied de colonne),
- ✓ Les petits nettoyages de seuils de portes et cellules de réouverture quelqu'en soit la cause (objet, mouchoirs, chewing-gums...),
- ✓ L'accompagnement lors des pompages de fosse et autres interventions nécessitant l'accès en gaine,
- ✓ Le maintien de l'étanchéité parfaite du groupe de traction et/ou de la centrale hydraulique et leurs composants.
- ✓ Toutes les réunions de suivi de contrat, de coordination, ou toute autre réunion nécessaire à la bonne exécution des prestations.

Il est entendu que chacune des parties au marché s'engage à étudier conjointement les solutions permettant de limiter la fréquence de ce type d'interventions, dans un objectif commun d'optimisation du service.

4.4 Réparation ou remplacement des pièces

Le Titulaire assure, dans le cadre du présent marché, l'entretien, la réparation ou le remplacement des pièces constituant les installations, dès lors qu'elles présentent, dans des conditions normales d'utilisation, une usure, une défaillance ou une vétusté avérée.

Ces prestations s'appliquent notamment :

- Aux éléments visés par l'article R.125-2 du Code de la construction et de l'habitation, correspondant aux clauses minimales réglementaires ;
- Aux éléments essentiels de sécurité et de fonctionnement des installations, relevant d'un contrat d'entretien étendu tel que précisé dans le présent CCTP.

Le remplacement est systématique lorsque la réparation est techniquement impossible ou économiquement injustifiée.

Tous les matériels et composants fournis en remplacement présentent des caractéristiques techniques et une qualité au minimum équivalentes à celles des équipements remplacés, tant en termes de performances, de sécurité que de durabilité.

En cas d'indisponibilité des pièces d'origine, notamment en raison de l'arrêt de fabrication ou d'obsolescence, le Titulaire prendra à sa charge l'ensemble des travaux d'adaptation nécessaires à l'intégration des nouvelles pièces ou équipements. Ces adaptations devront respecter les normes en vigueur ainsi que les prescriptions techniques des constructeurs.

Dans tous les cas, toutes les pièces remplacées bénéficieront d'une garantie de deux ans.

Il est expressément précisé que le Titulaire ne dispose d'aucun droit d'exclusivité pour les prestations de maintenance corrective.

En effet, à titre exceptionnel (notamment pour des raisons de délai d'approvisionnement ou de montant trop élevé de pièce détachée), le Maître d'Ouvrage se réserve la possibilité de confier toute intervention corrective à une entreprise tierce ou de les réaliser en régie, indépendamment du montant des travaux engagés.

Dans ce cas, le Titulaire devra :

- Être informé préalablement de l'intervention extérieure,
- Être mis à disposition pour assurer la coordination technique si nécessaire,
- Valider impérativement le bon fonctionnement de l'installation à l'issue des travaux et autoriser sa remise en service.

Liste des pièces détachées remplacées sans facturation, en cas d'usure ou de défaillance au titre de l'entretien minimal et étendu :

	Composants	Minimal	Etendu
Cabine	Boutons d'envoi ou de commande et leur signalisation lumineuse et sonore	X	X
	Boutons et haut-parleur d'interface d'appel de secours	X	X
	Paumelles de portes	X	X
	Contacts de porte	X	X
	Dispositif mécanique de réouverture de porte	X	X
	Ferme-porte automatique de porte battante	X	X
	Coulisseaux de cabine y compris garnitures	X	X
	Galets de suspension et contact de porte	X	X
	Ampoules d'éclairage	X	X
	Ampoules, batteries, piles et accumulateurs d'éclairage de secours	X	X
	Chariots et rails de suspente		X
	Barrière de cellule toute hauteur ou point cellule		X
	Ventilation cabine, trappes de secours, de l'échelle (y compris contacts électriques...)		X
	Dispositif de demande de secours et son système de batterie		X
	Éléments de l'opérateur cabine (Moteur, encodeur, carte de gestion, mécanique, sabre, courroies, câbles...)		X
	Cartes électroniques, contacts, batteries, arrêt d'urgence, commande d'inspection, prise de courant, doigts magnétiques, fin de course, pèse charge cabine, sirène ou buzzer		X
	Huileurs automatiques		X
	Système mécanique et électrique du parachute		X
	Silentbloks cabine		X
	Supports coulisseaux et coulisseaux de la cabine		X
	Rollers		X
	Echelle de secours, Balustrades toit de cabine		X
Paliers	Éléments de la porte de cabine (vantaux, galets, contre-galets, patins, serrure, chariot, shunt électrique, câblette, contrepoids, ferme-porte, tôle garde-pieds)		X
	Boîte à boutons cabine y compris contrôle d'accès		X
	Indicateurs de position et de sens		X
	Ferme-porte automatique	X	X
	Serrures	X	X
	Contacts de porte	X	X
	Boutons d'appel et leur signalisation lumineuse et sonore	X	X
	Paumelles de porte	X	X
	Galets de suspension	X	X
	Patins de guidage des portes	X	X
	Contrepoids ou ressort de fermeture des portes paliers	X	X
	Dispositifs de manœuvre Pompiers		X
	Éléments de la porte palière (Vantaux, contre-galets, serrure, chariot et rails de suspente, contacts électriques, câblette, contrepoids)		X
	Tôle garde-pieds		X
	Boîtes à boutons paliers y compris contrôle d'accès		X
	Indicateurs de position et de sens		X

Gaine	Coulisseaux de contrepoids	X	X
	Ampoules d'éclairage	X	X
	Ampoules, batteries, piles et accumulateurs d'éclairage de secours	X	X
	Dispositif de commande de l'éclairage en gaine		X
	Eclairage gaine (LED...)		X
	Câbles ou chaînes de compensation		X
	Amortisseurs cuvette, cabine et contrepoids		X
	Supports coulisseaux et coulisseaux du contrepoids		X
	Rollers		X
	Câbles souples		X
	Pendentifs		X
	Éléments de la colonne palière		X
	Cartes électroniques des appels paliers et indicateurs		X
	Contacts électriques		X
	Doigts magnétiques de la sélection des niveaux, fin de course ...		X
	Estampillage des crochets de manutention existants		X
Machinerie avec ou sans local	Balais du moteur et tous fusibles	X	X
	Ampoules d'éclairage	X	X
	Ampoules, batteries, piles et accumulateurs d'éclairage de secours	X	X
	Echelle d'accès à la machinerie		X
	Support échelle avec son antivol		X
	Eclairage machinerie (LED...)		X
	Systèmes de fermeture des machineries, tels que verrous, serrures, poignées, pancartes, systèmes antipanique y compris entretien fonctionnel des trappes et portes (graissage des paumelles, par exemple)		X
	Groupe de traction ou Gearless (moteur électrique, réducteur, poulie de traction, frein, contact de frein, encodeur, fluide, silentbloccs...)		X
	Composants de l'armoire de manœuvre (contacteurs, relais, cartes et composants électroniques, transformateurs, fusibles, variateur de fréquence et, de manière générale, de tous les composants de l'armoire...)		X
	Composants du DTU (protection différentielle, disjoncteur, prise de courant, outil de consignation)		X
	Limiteur de vitesse et ses contacts		X
	Freins secondaires (freins de câbles, de poulie...)		X
	Estampillage des crochets de manutention existants		X
	Ascenseurs hydrauliques : Groupe motopompe et ses accessoires ... Distributeur, fluide hydraulique, flexibles, dispositif antidérive, vanne parachute, réservoir, robinet d'arrêt, pompe manuelle, bac de rétention...		X

4.5 Réparation ou remplacement des pièces en cas d'utilisation inappropriée ou d'actes de vandalisme

L'entreprise titulaire du marché d'entretien est responsable de l'intervention, de la réparation ou du remplacement des pièces constituant les installations d'ascenseurs, **quelle qu'en soit la cause** (vétusté, adaptation, corrosion, petit vandalisme, usage inapproprié, etc.).

Ces prestations devront être réalisées **dans les délais contractuels** prévus pour le rétablissement du service.

Lorsque les pièces peuvent être réparées, l'entreprise s'engage à effectuer la réparation de manière **efficace et durable (fourniture et main-d'œuvre comprises)**.

Si la réparation n'est pas techniquement possible ou économiquement justifiable, l'entreprise procédera au **remplacement de la pièce défectueuse (fourniture et main-d'œuvre comprises)** sans surcoût pour le maître d'ouvrage.

Le remplacement est systématique lorsque la réparation est techniquement impossible ou économiquement injustifiée.

Seuls, les cas explicités à l'article 4.6 (exclusion aux prestations) pourront faire l'objet d'une facturation supplémentaire sur la base de la présentation d'un devis préalable et d'une commande hors marché.

Dans tous les cas, le titulaire devra informer sans délai le Pouvoir Adjudicateur et suivre la procédure détaillée ci-dessus.

Tous les matériels et composants fournis en remplacement présentent des caractéristiques techniques et une qualité au minimum équivalentes à celles des équipements remplacés, tant en termes de performances, de sécurité que de durabilité.

En cas d'indisponibilité des pièces d'origine, notamment en raison de l'arrêt de fabrication ou d'obsolescence, le Titulaire prendra à sa charge l'ensemble des travaux d'adaptation nécessaires à l'intégration des nouvelles pièces ou équipements. Ces adaptations devront respecter les normes en vigueur ainsi que les prescriptions techniques des constructeurs.

Dans tous les cas, toutes les pièces remplacées bénéficieront d'une **garantie de deux ans**, pièces et main-d'œuvre incluses, à compter de leur date effective de mise en service. Pendant cette période, toute défaillance résultant d'un vice de matière, d'un défaut de fabrication ou d'une mauvaise installation entraînera la remise en état ou le remplacement de la pièce concernée, sans surcoût pour le Maître d'Ouvrage.

4.6 Exclusion aux prestations

Sont expressément exclues des prestations couvertes par le présent marché, qu'elles relèvent du périmètre minimal réglementaire ou de l'entretien étendu, les interventions et fournitures suivantes :

- Le remplacement des pièces jugées vétustes au terme de 30 ans d'ancienneté
- Le remplacement des pièces dégradées par actes de grand vandalisme (y compris main œuvre) : destruction importante et volontaire de l'équipement pouvant faire l'objet d'une déclaration de sinistre sauf disposition contractuelle contraire prise en charge par le Maître d'Ouvrage.
Le Client reste seul juge de cette situation.
- Les sinistres résultant de causes extérieures à l'action du Titulaire, notamment :
 - ▶ Dégâts des eaux, incendie, inondation,
 - ▶ Corrosion liée à des ambiances spécifiques ou agressives,
 - ▶ Foudre, surtension, orage, catastrophe naturelle,
 - ▶ Accident ou effondrement consécutif à une intervention ou à une action d'un tiers.

Dans ces situations, le Titulaire s'engage à conserver les matériels endommagés afin de permettre une éventuelle expertise par l'assureur du Maître d'Ouvrage.

À défaut de présentation de ces matériels pour expertise, le coût des réparations restera à la charge du Titulaire.

- Les travaux de modernisation, de transformation et de mise en conformité rendus nécessaires par l'évolution de la réglementation ou par décision du Maître d'Ouvrage.

Dans tous les cas, aucune prestation du périmètre du présent contrat ne pourra faire l'objet d'une facturation sans qu'un devis détaillé ait été préalablement établi par le Titulaire et validé par une commande hors marché par le Maître d'Ouvrage ou son représentant habilité.

4.7 Entretien préventif

L'entretien préventif des installations devra être réalisé exclusivement pendant les jours ouvrés du Titulaire et en dehors des heures de forte utilisation des ascenseurs, de manière à minimiser les perturbations pour les usagers.

En cas de modification des plages horaires d'intervention du Titulaire en cours d'exécution du marché, celui-ci s'engage à en informer le Client par courrier recommandé avec accusé de réception, dans un délai de 15 jours calendaires avant l'entrée en vigueur des nouveaux horaires.

Le Titulaire s'engage à maintenir les lieux d'intervention dans l'état de propreté initial, tant dans les locaux techniques qu'aux abords des installations (cuvettes, gaines, paliers, machineries, etc.).

À l'issue de chaque intervention, les zones de travail devront être nettoyées et débarrassées de tous déchets, emballages ou résidus générés par les opérations d'entretien ou de dépannage.

En cas de manquement constaté ou de dégradation liée à une intervention, le Client se réserve expressément le droit de procéder aux remises en état aux frais exclusifs du Titulaire, après constat contradictoire ou sur preuve documentaire.

Chaque intervention fera l'objet d'une mention de la date, du nom et de la signature du technicien sur le carnet d'entretien de l'appareil, ou sur tout support numérique équivalent validé par le Client.

Le Titulaire reconnaît et accepte que les périodes de congés annuels de son personnel ne sauraient justifier une diminution, suspension ou modification des fréquences et obligations définies dans le présent contrat.

Il lui appartient de prendre toute mesure organisationnelle nécessaire pour assurer la continuité du service.

4.8 Demandes d'intervention

Le titulaire devra assurer la réception de toutes les demandes d'interventions pour le dépannage des installations dont il assure l'entretien.

À ce titre, le Titulaire garantit la mise en place d'une permanence téléphonique opérationnelle 24h/24 – 7j/7, permettant de joindre, sans interruption, un interlocuteur compétent et habilité à déclencher une intervention dans les délais fixés ci-dessous.

Cet interlocuteur doit être en mesure :

- De réceptionner les demandes d'interventions, qu'elles soient émises par appel téléphonique, courriel ou déclenchement de la téléalarme ;
- D'identifier l'urgence et la nature de la demande (déblocage de personnes, panne technique, mise en sécurité, etc.) ;
- De mobiliser sans délai les moyens humains et techniques nécessaires au traitement de la situation.

Le Titulaire demeure responsable de la réception, de la traçabilité et du suivi de l'ensemble des demandes de dépannage afférentes aux installations dont il assure la maintenance.

Les délais d'intervention à respecter en fonction de la nature des dysfonctionnements sont définis ci-après :

Demande d'intervention (365 jours / an, dimanche et jours fériés compris)	Délai d'intervention maximum
<u>En cas de dysfonctionnement de l'appareil</u>	4 heures, 7 JOURS/7 – 24 HEURES/24 A partir de la réception de la demande d'intervention par tous moyens
<u>En cas d'arrêt de l'appareil</u>	4 heures, 7 JOURS/7 – 24 HEURES/24 A partir de la réception de la demande d'intervention par tous moyens
<u>En cas d'usagers bloqués en cabine ou de dysfonctionnement pouvant affecter la sécurité</u> <u>Nota : Le prestataire devra obligatoirement rappeler la cabine où se trouvent les personnes bloquées pour information sur le délai d'intervention réel du technicien.</u>	45 minutes, 7 JOURS/7 – 24 HEURES/24 A partir de la réception de la demande d'intervention par tous moyens Si le prestataire estime qu'il ne pourra pas intervenir sur site dans ce délai, il devra contacter les pompiers. Les frais liés à leurs interventions ainsi que les éventuelles dégradations causées seront à la charge de l'entreprise. En cas d'intervention de personnes étrangères (pompiers par exemple), le prestataire titulaire du contrat devra laisser une trace de son passage sur le carnet d'entretien.
<u>Rappel</u> : Lors de toute intervention, le titulaire s'engage à apposer, dès son arrivée, une affichette aux niveaux principaux afin de prévenir les utilisateurs de l'exécution du dépannage.	

4.9 Téléalarme et Centrale de veille

Le titulaire devra assurer à minima, les prestations suivantes :

- ✓ la transmission automatique des informations provenant des ascenseurs vers la centrale de veille et celles relatives aux interventions du titulaire
- ✓ la réception 24H/24, tous les jours de l'année des alarmes et demandes d'intervention, leurs conservations et leurs archivages pendant au moins 1 an par la centrale de veille du titulaire avec fourniture à tout moment sur simple demande du maître de l'ouvrage (au minimum, rapport annuel à transmettre).

Les appels pourront provenir de différentes sources :

- Les résidents des immeubles,
- Le personnel du Maître d'ouvrage,
- Le cadre d'astreinte du Maître d'ouvrage (hors des horaires d'ouvertures des agences),
- Tout autre utilisateur.

- ✓ l'autocontrôle (tests cycliques automatiques) de la liaison téléphonique et du bon fonctionnement du transmetteur au maximum tous les trois (3) jours.

La centrale de réception sera capable d'identifier, de façon très précise, la cabine qui émet l'alarme (adresse exacte de l'installation), ainsi que l'origine ou la nature de celle-ci.

La centrale de veille devra être en capacité de joindre un technicien responsable en mesure d'intervenir immédiatement pour procéder à tout dépannage dans les délais prévus et de mettre, si nécessaire, l'installation en sécurité.

A ce titre, il sera mis à la disposition du pouvoir adjudicateur, un numéro de téléphone unique et gratuit qui sera indiqué sur l'étiquette d'information apposée au niveau principal et en cabine.

Pour les sites disposant d'un PC sécurité, l'entreprise titulaire du marché devra s'assurer de la mise en place d'un double appel lorsque des personnes sont bloquées en cabine (1^{er} appel => Centrale d'appels du prestataire // 2^{ème} appel => PC sécurité du site concerné)

La centrale d'appels du titulaire devra adresser un mail au PC sécurité.

4.10 Fonctionnement et reprogrammation des téléalarmes

Les ascenseurs objets du présent marché sont tous équipés d'une téléalarme.

Le Titulaire s'engage à procéder à la **reprogrammation de l'ensemble des téléalarmes dans un délai maximum de six (6) semaines** à compter de la notification du marché.

En cas d'impossibilité de reprogrammation, quelle qu'en soit la cause, il lui appartiendra de mettre en œuvre, à ses frais, toute solution alternative garantissant la continuité du service de téléalarme.

Dans le cadre de la disparition progressive du réseau 2G, le Titulaire devra réaliser, **dans un délai de deux (2) mois** à compter de la notification du marché, un **inventaire exhaustif des modules GSM** installés sur les ascenseurs.

Il devra ensuite procéder au remplacement des téléalarmes et des kits GSM existants par des téléalarmes et des kits compatibles 4G ou 5G au plus tard le 30 juin 2026.

Les équipements éventuellement installés devront impérativement répondre aux conditions suivantes :

- Être à protocole ouvert, afin d'en garantir la compatibilité avec divers systèmes de supervision,
- Être conformes aux normes EN 81-28 et EN 81-70,
- Être intégrés à la boîte à boutons cabine existante. En cas d'impossibilité technique, le Titulaire devra en informer le Maître d'Ouvrage et proposer une solution d'adaptation conforme, soumise à validation.

Le Titulaire prendra également en charge :

- Les abonnements téléphoniques et les frais de communication liés au fonctionnement des téléalarmes,
- Les démarches administratives et techniques liées à un éventuel changement de titulaire ou d'opérateur,
- L'obtention du protocole de dialogue de l'équipement en place si nécessaire.

Conformément à la norme EN81-28, aucune alarme ne doit être entravée ou perdue, même dans le cas d'une coupure d'alimentation électrique.

Enfin, à l'issue du présent marché, tout matériel mis en place par le Titulaire deviendra la propriété pleine et entière du Maître d'Ouvrage.

4.11 Maintien des stocks

D'une manière générale, la remise en fonctionnement normal des ascenseurs devra intervenir dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures à compter du signalement de la panne, quel que soit le mode de transmission (appel téléphonique, courriel, déclenchement téléalarme, etc.).

Tout dépassement de ce délai devra faire l'objet d'une information écrite du Titulaire au Maître d'Ouvrage, mentionnant la ou les causes précises du retard ainsi que le nouveau délai estimé de remise en service.

Afin de respecter pleinement ces engagements, le Titulaire devra anticiper et mettre en place les mesures nécessaires permettant :

- Un approvisionnement immédiat des pièces courantes, de manière à garantir la remise en service de l'équipement dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures à compter du constat de la panne.
- Le remplacement des pièces importantes ou spécifiques dans les délais maximums définis dans le cadre de réponse technique, incluant les temps de commande, d'acheminement et de pose.

Il est expressément précisé que les délais de commande, de livraison ou d'approvisionnement ne peuvent en aucun cas justifier un arrêt prolongé des installations.

Dans son offre, le **candidat aura précisé dans le cadre de réponse technique, les délais optimisés** qu'il est en mesure de proposer pour la fourniture et le remplacement des pièces, dans une logique de performance et de qualité de service.

4.12 Fonctionnement en mode dégradé

En cas de défaillance ou de dysfonctionnement affectant partiellement les fonctionnalités de l'ascenseur (notamment l'arrêt à certains étages, des commandes inopérantes ou toute situation empêchant un fonctionnement normal), l'ascenseur sera réputé fonctionner en mode dégradé.

L'ascenseur sera considéré comme étant à l'arrêt si le Prestataire ne parvient pas à rétablir le fonctionnement normal de l'équipement dans les délais suivants :

- 24H pour les pièces courantes
- Délais spécifiques prévus au Cadre de réponse technique pour les pièces dites importantes

Ce statut entraînera les mêmes conséquences contractuelles que celles prévues en cas d'arrêt complet (notamment en matière de pénalités, d'obligations de remplacement, ou de priorisation d'intervention).

4.13 Vérifications techniques et interventions extérieures particulières

Le Client se réserve le droit, à tout moment, de mandater un prestataire externe de son choix pour réaliser les contrôles techniques réglementaires, ainsi que toute autre expertise qu'il jugera nécessaire.

4.13.1 Contrôle technique réglementaire

Le Titulaire s'engage à être représenté lors du contrôle technique quinquennal réglementaire, par une personne expressément désignée et qualifiée, apte à exécuter les essais demandés par le Client ou son représentant.

Lors de ces visites, le Titulaire remettra au contrôleur technique l'ensemble des documents administratifs requis, notamment :

- le carnet d'entretien à jour,
- les rapports annuels,

- les notices techniques des équipements concernés.

Le Titulaire sera informé des modalités du contrôle au moins 14 jours avant la date prévue, et ce par le Client ou son représentant. Cette notification précisera :

- la date et l'heure du rendez-vous,
- les coordonnées du prestataire externe mandaté.

A l'issue de ses vérifications, le titulaire devra lever les réserves liées à la sécurité dans un délai de 4H00.

Pour les réserves de maintenance courante, un délai de 2 mois maximum sera autorisé.

En cas de non-conformité constatée lors du contrôle technique quinquennal, et après réalisation des levées de réserves par le Titulaire, le Client pourra exiger une visite de vérification complémentaire, en présence du contrôleur technique et du Titulaire.

Cette visite de contrôle post-levée de réserves est incluse dans le forfait global d'entretien et ne pourra faire l'objet d'aucune facturation complémentaire de la part du Titulaire.

Toutes les non-conformités constatées par le contrôleur technique seront enregistrées dans la base de données du Client ou du contrôleur.

Le Titulaire devra, dès achèvement des travaux correctifs, saisir les dates de levée de chaque non-conformité dans cette base de données, de manière complète et actualisée.

4.13.2 Audit des prestations

Dans le cadre d'un audit technique des prestations réalisé à l'initiative du Client, si ce dernier constate que certaines opérations d'entretien n'ont pas été réalisées conformément aux exigences contractuelles, le Titulaire sera tenu de reprendre lesdites prestations à ses frais, sans supplément de prix, dans les délais suivants, à compter de la réception du rapport d'audit :

- 24 heures pour les réserves de sécurité,
- Deux (2) mois pour les réserves courantes.

Le titulaire devra le cas échéant, mettre à jour en temps réel, la levée des réserves sur l'outil informatique désigné par le Maître d'ouvrage et/ou son assistant.

Dans l'hypothèse où l'audit mettrait en évidence la nécessité de travaux complémentaires non prévus au contrat, le Titulaire devra établir une proposition financière sur demande du Client.

Le Client se réserve expressément le droit de confier ces travaux à un autre prestataire de son choix, sans que cela ne puisse donner lieu à réclamation de la part du Titulaire.

4.13.3 Diagnostic amiante/plomb

Dans le cas où le Client fait appel à un prestataire externe pour la réalisation d'un diagnostic sur les ascenseurs, le Titulaire s'engage à être présent et à assurer l'accès du diagnostiqueur à l'ensemble des parties de l'ascenseur (local machinerie, gaine, fosse, cabine, etc.).

Le Titulaire devra également informer le diagnostiqueur des règles de sécurité essentielles à respecter lors de l'intervention.

Cet accompagnement ne pourra faire l'objet d'aucune facturation complémentaire.

4.13.4 Pannes répétitives

En cas de pannes récurrentes affectant un équipement, le Titulaire s'engage à collaborer activement avec le Maître d'Ouvrage ou son représentant (AMO) dans le cadre de l'analyse des dysfonctionnements.

À ce titre, le Titulaire devra :

- Participer à une réunion technique de résolution, organisée sur site, dans un délai maximum de 48 heures suivant la réception d'une demande formelle émise par le Maître d'Ouvrage ou son représentant,
- Fournir tout élément technique pertinent permettant d'identifier l'origine des dysfonctionnements,
- Proposer des mesures correctives concrètes et adaptées visant à mettre fin aux pannes récurrentes et à rétablir un fonctionnement fiable et pérenne de l'installation concernée.

Cette prestation est considérée comme une obligation contractuelle et ne pourra donner lieu à aucune facturation complémentaire.

4.13.5 Entrée patrimoine

Dans le cadre de l'intégration d'un nouvel ascenseur au patrimoine du Client, notamment à la suite d'une opération de construction neuve, le Titulaire pourra être convié à la réception de l'installation, afin d'assurer la passation technique et administrative de l'équipement.

Le Client informera le Titulaire de la date de la réception au moins 14 jours calendaires à l'avance. Le Titulaire s'engage à être présent à ce rendez-vous ou à se faire représenter par une personne qualifiée.

Cette participation vise à garantir une bonne prise en charge de l'installation dans le cadre du contrat de maintenance.

ANNEXE 1 - SUIVI DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

[illegible]

ANNEXE 2 - SUIVI DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

[illegible]

ANNEXE 3 - SUIVI DES ASCENSEURS A L'ARRET

[illegible]