



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS DE SERVICES

Maintenance des ascenseurs, élévateurs et monte-charges de l'Institut polytechnique de Grenoble

N° consultation : 2026FCSSA0008

Institut polytechnique de Grenoble
DAF / Service Achats
46 avenue Félix Viallet
38031 Grenoble

SOMMAIRE

1. OBJET DE LA CONSULTATION	4
2. LIEUX D'EXECUTION	4
3. CONTEXTE ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE	5
3.1 CONTEXTE PARTICULIER.....	5
3.2 OBLIGATIONS PARTICULIERES DU TITULAIRE POUR CHACUN DES LOTS.....	5
3.3 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES ET NORMATIVES.....	6
3.4 OBLIGATION D'INFORMATION, DE CONSEIL ET DE VEILLE REGLEMENTAIRE.....	6
4. DISPOSITIONS RELATIVES AUX INSTALLATIONS	6
4.1 DISPOSITIONS GENERALES	7
4.2 ETUDE DE SECURITE SPECIFIQUE	7
4.3 PLAN DE PREVENTION	8
4.4 ÉQUIPEMENTS CONFIES A L'ENTREPRISE	8
4.5 GSM.....	8
4.6 ÉQUIPEMENTS HORS MARCHÉ.....	9
5. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES	9
5.1 DEPANNAGES DES INSTALLATIONS	9
5.1.1 <i>Au dépannage de l'appareil (uniquement)</i>	9
5.1.2 <i>Au dépannage de l'appareil et déblocage de personnel bloqué en cabine</i>	10
5.2 MAINTENANCE PREVENTIVE	10
5.2.1 <i>Approvisionnement et remplacement des pièces minimales</i>	11
5.3 MAINTENANCE CORRECTIVE	11
5.4 LEVEES DE RESERVES SUITE AUX CONTROLES TECHNIQUES PAR ORGANISMES AGREES OU COMMISSION DE SECURITE	13
5.5 AUTRES PRESTATIONS ATTENDUES	13
5.5.1 <i>Assistance du contrôleur technique</i>	13
5.5.2 <i>Traçabilité de la maintenance – Carnet d'entretien</i>	14
5.5.3 <i>Traçabilité de maintenance - Visite annuelle</i>	14
5.5.4 <i>Traçabilité de maintenance - Rapport d'activité</i>	15
6. MODALITES D'INTERVENTION – PREVENTION DES RISQUES.....	15
6.1 REGLEMENTS	15
6.2 HORAIRES DE FONCTIONNEMENT	15
6.3 ACCES	15
6.4 SECURITE DES USAGERS	16
6.5 DISPOSITIFS DE PROTECTION.....	16
7. SPECIFICATIONS TECHNIQUES SUPPLEMENTAIRES	16
7.1 GARANTIES.....	16
7.2 GESTION DU PERSONNEL.....	16
7.3 REUNION D'EXPLOITATION	17
7.4 REMISE DES INSTALLATIONS EN FIN DE L'ACCORD-CADRE.....	17
7.5 PASSATION.....	18
7.6 INFORMATION DES USAGERS.....	18
7.7 CONSTATATIONS DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	18
8. TAUX DE PANNE ADMISSIBLE	18

8.1	DEFINITION DES PANNES	18
8.2	CALCUL DU TAUX DE PANNE.....	19
8.3	MOYENS POUR MESURER LE TAUX DE PANNE.....	19

1. Objet de la consultation

La présente consultation concerne la maintenance des ascenseurs, élévateurs et monte-charges de l'Institut polytechnique de Grenoble (Grenoble INP - UGA).

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) portent sur les prestations suivantes :

- Prestations de maintenance préventive (conduite et entretien)

- Maintenance préventive des matériels et équipements d'ascenseurs, élévateurs et monte-charges de Grenoble INP - UGA ;
- Approvisionnement et remplacement des pièces minimales mentionnées en annexe 2 du présent CCTP, conformément à l'article 5.2.1 ;
- Prestations de dépannage après signalement téléphonique, conformément à l'article 5.1 ;
- Assistance au contrôleur technique et traçabilité des opérations de maintenance, conformément à l'article 5.5.

Ces prestations sont rémunérées par application des prix unitaires et forfaitaires figurant à l'annexe 4 à l'acte d'engagement « Bordereau des prix unitaires – maintenance préventive (dépannage compris) », pour chacun des lots, et font l'objet de bons de commande annuels.

- Prestations de maintenance corrective

Les prestations de maintenance corrective comprennent les interventions rendues nécessaires à la suite d'un dysfonctionnement, d'une panne ou d'un besoin de remplacement de pièces.

Elles se distinguent comme suit :

• Fourniture de pièces détachées listées au BPU

L'approvisionnement des pièces figurant à l'annexe 5 à l'acte d'engagement « Bordereau des prix unitaires - maintenance corrective » est rémunéré par application des prix unitaires indiqués audit bordereau.

Ces prestations donnent lieu à l'émission de bons de commande au fur et à mesure des besoins, conformément aux articles R.2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique.

• Fourniture de pièces détachées non listées au BPU

Lorsque la réparation nécessite l'approvisionnement d'une pièce non listée au BPU, la fourniture est rémunérée sur la base du prix d'achat réel de la pièce auprès du fournisseur, affecté du coefficient contractuel indiqué au BPU. La main d'œuvre nécessaire à la pose ou au remplacement de ces pièces est rémunérée sur la base du taux horaire prévu au BPU.

Ces prestations donnent lieu à l'émission de bons de commande au fur et à mesure des besoins, conformément aux articles R.2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique.

Les modalités détaillées de formation du prix, de transmission des devis et de justification du prix d'achat sont précisées au CCAP.

2. Lieux d'exécution

Le site concerné par les prestations du présent accord-cadre est un établissement d'enseignement supérieur et laboratoires de recherche.

Le périmètre d'exécution des prestations est le suivant : les locaux de l'Institut polytechnique de Grenoble (Grenoble INP) situés à :

Lots	Désignation
1	Site Viallet - Grenoble
2	Site Minatec/Escape - Grenoble
3	Site Campus - Saint-Martin-d'Hères
4	Site ESISAR - Valence

Voir Annexe 3 Bâtiments Grenoble INP du présent CCTP.

3. Contexte et obligations du titulaire

3.1 Contexte particulier

Les prestations sont effectuées dans des établissements recevant du public (ERP). Le titulaire doit en conséquence agir conformément à la réglementation concernant ces établissements.

Le titulaire doit se conformer et faire respecter par les différents intervenants les règles de sécurité figurant au plan de prévention qui sera établi conjointement avec l'Institut polytechnique de Grenoble dès le début de l'exécution de l'accord-cadre, pour chacun des lots.

3.2 Obligations particulières du titulaire pour chacun des lots

Les stipulations du présent CCTP imposent au titulaire, pour chacun des lots, des obligations de résultat et des obligations de moyens.

Les obligations de résultat consistent a minima :

- à garantir en permanence les performances des installations telles que prévues dans les notices techniques des constructeurs ;
- à garantir la meilleure durabilité des équipements ;
- à avoir en stock toutes les pièces minimales listées en annexe 2 au présent CCTP.

Les résultats et donc la qualité de la maintenance des installations sont évalués par :

- le taux de panne admissible défini à l'article 8 du présent CCTP ;
- les délais d'intervention du personnel du titulaire pour la désincarcération, le diagnostic et le dépannage du matériel défectueux et ensuite la durée de la réparation définitive.

Le titulaire, pour chacun des lots, garantit les résultats fixés au présent CCTP et met en œuvre, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens nécessaires au titulaire pour satisfaire à ses obligations.

Le respect de ces moyens ne peut suffire au titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.

Le titulaire apporte toutes solutions aux défaillances constatées dans les meilleurs délais.

Il est rappelé que les interventions de maintenance sont au minimum celles exigées dans les textes réglementaires et normatifs à la date d'exécution du présent accord-cadre, complétées par les besoins du service dans le cadre de l'obligation de disponibilité et de continuité de fonctionnement ainsi que l'application des différentes garanties relatives aux installations concernées.

3.3 Obligations réglementaires et normatives

Le titulaire pour chacun des lots devra impérativement respecter et appliquer les obligations et/ou recommandations contenues dans les différents documents suivants :

- le code du travail ;
- le code de la construction et de l'habitation, notamment l'article R134-7 disposant que « le personnel chargé de l'entretien doit avoir reçu une formation appropriée » ;
- la réglementation sécurité dans les ERP (arrêté du 25 juin 1980 modifié) pour les bâtiments classés ERP ;
- la réglementation électrique C 15 100 ;
- les règles régissant les appareils élévateurs ;
- la Directive européenne 95/16/CE du 29 juin 1995 concernant les règles d'exploitation maintenance des appareils élévateurs ;
- le décret 2000-810 du 24 août 2000 « prescriptions relatives à la mise vente des ascenseurs » ;
- le décret 2004-964 du 9 septembre 2004 « prescriptions relatives au renforcement de la sécurité des usagers des appareils élévateurs » ;
- l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs ;
- le décret n°2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements.

Nota : cette liste n'est pas exhaustive. Le titulaire doit tenir compte de l'ensemble des documents normatifs, réglementaires ainsi que des recommandations de toute nature ou origine traitant directement ou indirectement des sujets abordés dans le présent marché et de l'environnement dans lequel il se déroule.

3.4 Obligation d'information, de conseil et de veille réglementaire

Le titulaire s'engage à signaler et à confirmer par écrit, à l'acheteur, tout vieillissement, obsolescence, dysfonctionnement important d'un matériel ou équipement dont il a la charge et qui pourrait nuire à la continuité du service ou mettre en cause la sécurité.

En outre, le titulaire a une obligation de veille réglementaire et normative. A ce titre, il rédigera à chaque date anniversaire de la notification de l'accord-cadre une note sur le patrimoine technique, objet du présent accord-cadre au regard des différentes modifications ou prévisions de modifications des textes. **Cette note sera jointe au rapport d'activité annuel.**

4. Dispositions relatives aux installations

4.1 Dispositions générales

Afin de prendre connaissance des contraintes relatives à l'exécution des prestations, les candidats doivent **obligatoirement visiter le site**, conformément à l'article 5.2 du règlement de la consultation.

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments ;
- des contraintes dues à leur destination ;
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance ;
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des bâtiments.

Le titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire référence aux difficultés provenant de l'état ou de l'utilisation des installations et équipements des immeubles pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité dans le cadre défini par le présent cahier des charges techniques particulières. Les appareils élévateurs sont pris en charge en l'état.

Le titulaire se doit de faire appel à ses frais et aussi souvent que nécessaire aux experts, spécialistes et SAV des constructeurs, dès lors que la technicité l'exige.

Par le fait d'avoir remis une offre, le candidat affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès, des moyens de prévention intégrés aux constructions et des dossiers des interventions ultérieures (DIUO, lorsqu'ils existent) ; en conséquence l'offre du candidat doit tenir compte de ces éléments et des moyens individuels complémentaires nécessaires pour effectuer ces interventions.

De ce fait, le candidat déclare être parfaitement informé de la configuration des locaux et de la consistance des équipements dont il assure la prestation. Il est réputé avoir une parfaite connaissance des installations et des équipements.

Dans le cadre du contexte sanitaire actuel, les gestes barrières doivent être respectés par les candidats lors de la visite des sites.

A l'issue de ces visites, les candidats se voient établir une attestation de visite de la part du gestionnaire de site.

Ces documents renseignés doivent être joints à l'offre par le candidat.

4.2 Etude de sécurité spécifique

Dès le début de l'exécution de l'accord-cadre, **et au plus tard six semaines** après celui-ci, le titulaire établit une nouvelle étude de sécurité spécifique en application du décret n°2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements.

Il en transmet une copie au responsable technique de la maintenance pour chacun des lots et en affichera un exemplaire dans le local Machinerie. Sous 1 semaine dès l'étude effectuée (pénalité)

Il porte à la connaissance de son personnel tous les risques mis en évidence et lui donne les consignes de prévention adoptée.

4.3 Plan de prévention

Au titre de la législation sur la prévention des risques, notamment le Code du Travail et le décret n°92-158 du 20 février 1992, l'acheteur et le titulaire pour chacun des lots doivent établir conjointement un plan de prévention avant le début d'exécution des prestations.

Ce plan de prévention devra définir toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférences, non seulement vis-à-vis des utilisateurs, mais aussi du public et des autres entreprises extérieures.

4.4 Équipements confiés à l'entreprise

La liste des équipements est décrite en annexe 3 du présent CCTP pour chacun des lots.

Le périmètre du présent accord-cadre couvre également l'ensemble des dispositifs d'alarme (qu'il s'agisse de sonneries locales, de renvois sur tableau d'alarme, de télésurveillance...).

Le titulaire aura à sa charge le raccordement de la téléalarme à sa centrale de télésurveillance et d'appel. Il assurera la programmation, le paramétrage puis la maintenance de ces équipements.

Le titulaire devra également assurer la réception vingt-quatre heures sur vingt-quatre et tous les jours de l'année des messages d'alarme, leur conservation et leur archivage pendant au moins deux ans par la centrale de veille de l'entreprise. Le titulaire remet, sur simple demande de l'acheteur, ces éléments.

Le titulaire dispose de **quinze jours** à compter de la notification de l'accord-cadre, pour chacun des lots, pour réaliser et apposer les étiquettes d'identification des appareils avec numéro de téléphone d'urgence dans chaque cabine ainsi que déposer les étiquettes existantes. Passé ce délai, les pénalités décrites à l'article 14.2 du CCAP pourront lui être appliquées.

La majorité des appareils d'un même site sont commandés par une horloge programmable. Le présent accord-cadre couvre également la maintenance de ces équipements.

4.5 GSM

Le titulaire doit remplacer les cartes SIM actuelles par ses propres cartes et programmer le système d'alarme sous **deux semaines** à compter de la notification de l'accord-cadre. Les cartes SIM actuelles sont remises, par le titulaire, à l'ancien mainteneur ou à défaut à Grenoble INP.

Pour les appareils ne disposant pas de télétransmetteur, le titulaire doit installer le matériel nécessaire après avoir informé le responsable technique du site concerné et selon le BPU dans le mois suivant la notification de l'accord-cadre.

Après installation des cartes SIM, Un essai sera obligatoirement réalisé en présence du responsable technique.

Tous les appareils des lots 1 et 3 ont été équipés de kit GSM (Anep box TA) en remplacement de la ligne téléphonique France télécom défaillante. Le paramétrage, l'ajout de la carte SIM et l'abonnement est à la charge du titulaire du marché.

La maintenance, le dépannage ou le remplacement de ces appareils est à la charge du titulaire.

Le coût de l'abonnement, des télécommunications et d'autres frais annexes seront compris dans le forfait de maintenance préventive

Spécificité du lot 2 : l'ascenseur du bâtiment Minatec BCAI n'est pas concerné par le système GSM

4.6 Équipements hors marché

Les équipements suivants ne sont pas à la charge du titulaire pour chacun des lots :

- les arrivées des alimentations électriques (cependant les armoires font partie du présent accord-cadre) ;
- lecteur de badge de contrôle d'accès (cependant les liaisons en gaines font partie du présent accord-cadre).

5. Descriptif des prestations attendues

Ces prestations comprennent des actions :

➤ **Préventives :**

qui consistent à remplacer les pièces présentant des signes de fatigue, d'usure ou de défaillance.

➤ **Correctives :**

qui consistent au remplacement ou à la réparation des pièces nécessaires à la remise en état standard des installations.

5.1 Dépannages des installations

Il s'agit d'interventions ponctuelles nécessaires après signalement par téléphone.

Ces prestations sont incluses dans le prix indiqué à **l'annexe 4 à l'acte d'engagement « bordereau de prix unitaires – prestations de maintenance préventive (dépannage compris) » (BPU)** pour chacun des lots.

5.1.1 Au dépannage de l'appareil (uniquement)

Délais d'intervention

Deux heures après signalement par téléphone du service concerné ou en cas de défaut grave, c'est-à-dire pouvant mettre en jeu la sécurité des personnes et des biens ou d'anomalie perturbant le fonctionnement normal des immeubles.

A défaut, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 14 du CCAP.

Délais pour la remise en service des installations

Le délai de remise en service des installations ne doit pas dépasser les temps ci-après, et court dès l'arrivée du personnel d'intervention sur le site :

- réparation sans fourniture de pièces : **une heure** ;
- réparation avec fourniture de pièces maintenues en stock : **vingt-quatre heures**.

Si du fait de la nature des travaux ou du délai nécessaire à l'approvisionnement des composants, la durée de **24h heures devait être dépassée**, le titulaire informe les usagers dans les conditions fixées à l'article 7.6 du présent CCTP.

Un affichage sera apposé par le titulaire, à tous les niveaux desservis, afin d'informer les usagers que l'appareil est mis hors service

Passé ces délais, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 14 du CCAP.

Le candidat décrira dans le cadre de réponse technique, rubrique « Organisation opérationnelle et continuité de service », son mode opératoire.

5.1.2 Au dépannage de l'appareil et déblocage de personnel bloqué en cabine

Délais d'intervention

Le titulaire doit intervenir dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, avant **trente minutes**, le délai étant calculé à partir de la réception de l'appel ou de l'utilisation de la téléalarme en cas d'appel d'un usager depuis le téléphone en cabine, et ceci vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

A défaut, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 14 du CCAP.

Délais pour la remise en service des installations

Le délai de remise en service des installations ne doit pas dépasser les temps ci-après, et court dès l'arrivée du personnel d'intervention sur le site :

- réparation sans fourniture de pièces : **une heure** ;
- réparation avec fourniture de pièces maintenues en stock : **vingt-quatre heures**.

Si du fait de la nature des travaux ou du délai nécessaire à l'approvisionnement des composants, la durée de **24h heures devait être dépassée**, le titulaire informe les usagers dans les conditions fixées à l'article 7.6 du présent CCTP.

Un affichage sera apposé par le titulaire, à tous les niveaux desservis, afin d'informer les usagers que l'appareil est mis hors service

Passé ces délais, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 14 du CCAP.

Le candidat décrira dans le cadre de réponse technique, rubrique « Organisation opérationnelle et continuité de service », son mode opératoire.

5.2 Maintenance préventive

Ces prestations font l'objet d'un **bon de commande annuel**, selon les prix indiqués dans **l'annexe 4 à l'acte d'engagement « bordereau de prix unitaires – prestations de maintenance préventive (dépannage compris) » (BPU)** pour chacun des lots, incluant l'approvisionnement et le remplacement des pièces minimales listées en annexe 2 du présent CCTP.

Les prestations de maintenance préventive sont destinées à maintenir les installations dans le meilleur état possible de fonctionnement et de sécurité.

Le délai entre deux visites de base est fixé à **six semaines**, il peut être inférieur. Une intervention de dépannage ou pour le déblocage d'un usager en cabine ne peut seule tenir lieu de visite d'entretien.

La nature et la fréquence des prestations dues par le titulaire sont décrites à l'annexe 1 « Liste des opérations minimales d'entretien et fréquences minimales de vérification des ascenseurs électriques et hydrauliques » du présent CCTP.

Le nettoyage des installations, des locaux et gaines techniques (y compris évacuation des déchets liés à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement) fait partie intégrale des obligations du titulaire.

Certaines fréquences (en particulier le nettoyage des cuvettes) sont prévues annuelles dans l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs. Ces fréquences sont minimales. Il appartient au titulaire de l'accord-cadre d'intervenir autant que nécessaire pour maintenir en bon état de propreté les matériels et espaces dont il assure la maintenance ou dont il a l'usage (fosses, toit de cabine, machineries, rampes d'accès...).

Le titulaire doit effectuer le nettoyage des fosses, et ne peut refuser cette intervention sous prétexte que la source de pollution n'est pas de son fait.

Des pénalités pourront être appliquées en cas de non-respect de ces délais, conformément à l'article 14 du CCAP.

Le candidat décrit dans le cadre de réponse technique, rubrique « Organisation opérationnelle et continuité de service », la méthodologie d'exécution des prestations de maintenance préventive.

Dans la rubrique « Moyens humains et matériels affectés au marché », il décrit la composition de l'équipe dédiée à leur réalisation.

5.2.1 Approvisionnement et remplacement des pièces minimales

Les pièces dont la réparation ou le remplacement (pièces et main-d'œuvre) sont incluses obligatoirement au titre des clauses minimales décrites dans l'arrêté du 18 novembre 2004 sont listées en annexe 2 du présent CCTP.

Cette liste fait partie des prestations de maintenance préventive. Le titulaire doit obligatoirement les avoir en stock.

Toute pièce faisant partie de cette liste, si elle doit être changée, ne pourra pas faire l'objet d'une facturation particulière.

Les pièces seront remplacées à l'identique ou par des composants d'origine ou adaptables donnant un niveau de performances et de sécurité équivalent.

Les pièces incluses dans l'accord-cadre sont réputées être disponibles pendant toute la durée de l'accord-cadre.

La durée d'approvisionnement des pièces doit être telle que l'installation doit pouvoir être remise en service dans **les vingt-quatre heures** qui suivent la demande d'intervention.

La réparation ou le remplacement des pièces défectueuses ou présentant des signes d'usure excessive causée par le fonctionnement normal de l'appareil incombe au titulaire suivant les définitions apportées à l'article 5 du présent CCTP. Pour s'exonérer de cette obligation, le titulaire devra apporter la preuve que les pièces sont défectueuses ou usées suite à un acte de vandalisme ou consécutivement à la vétusté.

5.3 Maintenance corrective

Les interventions n'incluant pas les pièces listées dans l'annexe 2 au présent CCTP feront l'objet de :

- **bons de commande**, par application de prix unitaires indiqués dans l'**annexe 5** à l'acte d'engagement « bordereau des prix unitaires - prestations de maintenance corrective (pièces détachées) » (BPU) pour tous les lots.

- **bons de commande**, pour les pièces non listées au BPU mentionné ci-dessus. Ces prestations sont rémunérées sur la base du prix d'achat réel de la pièce auprès du fournisseur, affecté du coefficient contractuel indiqué à l'annexe 5 BPU. La main d'œuvre nécessaire à la pose ou au remplacement de ces pièces est rémunérée sur la base du taux horaire prévu au BPU. L'acheteur demandera au titulaire du marché de lui présenter un devis représentant le coût de remplacement des pièces détachées souhaitées.

Ce coût doit être décomposé selon les modalités suivantes :

- **pour les prestations figurant au BPU :**
 - référence et intitulé de la ligne BPU ;
 - quantité ;
 - prix unitaire contractuel ;
 - montant total en € HT et TTC ;

- **pour les pièces ou prestations non prévues au BPU :**
 - prix d'achat net fournisseur HT ;
 - coefficient contractuel appliqué ;
 - montant de la pièce après application du coefficient ;
 - nombre d'heures de main-d'œuvre ;
 - taux horaire applicable ;
 - montant total en € HT et TTC.

Le devis précise dans tous les cas le délai d'intervention.

Le délai de présentation du devis est de **deux semaines** à compter de la constatation de l'incident par le titulaire.

Après acceptation du devis par l'acheteur, celui-ci adresse au titulaire un bon de commande.

A compter de la notification du bon de commande, le titulaire est tenu de respecter les délais maximums suivants selon la nature de la prestation :

- **prestation liée à une action de maintenance corrective : quarante-huit heures;**
- **prestation liée à une action d'amélioration : dix jours.**

Passés ces délais, des pénalités pourront être appliquées, cf. article 14 du CCAP.

Le candidat précise dans le cadre de réponse technique, rubrique « Organisation opérationnelle et continuité de service », la méthodologie de gestion des interventions correctives et des demandes de devis. Dans la rubrique « Moyens humains et matériels affectés au marché », il décrit les moyens mobilisés pour l'approvisionnement et le remplacement des pièces. Il décrit aussi dans la rubrique « Cohérence de l'organisation avec les plannings et délais attendus », le délai maximum de livraison et/ou d'exécution pour le remplacement d'une pièce détachée.

Le titulaire doit respecter ce délai maximum, étant précisé qu'un délai plus favorable peut être proposé lors de chaque demande de devis.

5.4 Levées de réserves suite aux contrôles techniques par organismes agréés ou commission de sécurité

A la suite des contrôles techniques, le responsable de la maintenance du site concerné remet le rapport au titulaire par courriel. Le délai d'intervention débute dès réception du rapport par le titulaire.

Le titulaire en fait l'analyse technique avec le service technique (priorisation des actions selon la gravité des dysfonctionnements présentant un risque pour le personnel, réglage et intervention sans nécessité de pièces, intervention avec approvisionnement de pièces).

Selon l'analyse du titulaire, les prestations feront l'objet **d'une maintenance préventive ou corrective**, rémunérées conformément aux modalités précisées à l'article 1 du présent CCTP.

Il doit intervenir sous **vingt-quatre heures** pour toutes détections d'anomalie présentant un risque important pour l'utilisateur et pour les interventions sans approvisionnement de pièces.

Pour les interventions prévues dans la maintenance préventive, le titulaire dispose d'un délai de **six semaines maximum** pour effectuer les actions nécessaires à la levée des réserves formulées par le contrôleur technique.

Pour les interventions correctives sur BPU, le titulaire dispose d'un délai de **deux semaines maximum** pour chiffrer les prestations et **d'un mois** pour les réaliser à compter de la réception de la commande.

Passé ces délais, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 14 du CCAP.

Si le titulaire est en difficulté pour lever les réserves dans les temps, il en informe immédiatement le responsable de maintenance du site et lui propose un plan d'intervention avec des dates d'interventions précises.

Les appareils ont été mis en conformité selon la loi Sécurité des Appareils Existants (SAE). Ces travaux de mise en conformité ne rentrent pas dans les obligations du titulaire.

Pour chacune des interventions des levées de réserve une attestation est délivrée, elle pourra prendre la forme d'une fiche ou d'un tableau récapitulatif des interventions avec le numéro de la réserve, le numéro du rapport et la date du rapport. Cette attestation doit être signée avec le tampon de l'entreprise. Et transmise sous 1 semaine après l'intervention.

5.5 Autres prestations attendues

Ces prestations sont incluses dans le prix indiqué dans **l'annexe 4 à l'acte d'engagement « bordereau de prix unitaires – prestations de maintenance préventive (dépannage compris) » (BPU)** pour chacun des lots.

5.5.1 Assistance du contrôleur technique

Le titulaire pour chacun des lots doit fournir, sans surcoût, le personnel et le matériel d'essais nécessaires aux vérifications techniques ou contrôles périodiques nécessaires par organisme agréé. A minima **une visite par an et par appareil** sera nécessaire.

La date d'intervention est arrêtée d'un commun accord avec Grenoble INP, moyennant un préavis de **1 (un) mois**.

5.5.2 Traçabilité de la maintenance – Carnet d’entretien

Le carnet d’entretien mentionné à l’article R 125-2-1 du code de la construction et de l’habitation sera ouvert et mis à jour lors de chaque visite systématique ou ponctuelle, **dans un délai de maximum de 24 h après la date de l’intervention.**

Le titulaire constitue et tient à jour un carnet d’entretien.

Ce carnet peut être tenu sous format électronique et mis à disposition des collaborateurs désignés par Grenoble INP (représentant). S’il est tenu à jour sous format papier, Grenoble INP précise au titulaire le lieu de sa mise à disposition.

Le carnet d’entretien mentionne le compte-rendu des visites, des opérations et des interventions effectuées en exécution de marché. Ce document est soumis à l’approbation de Grenoble INP (forme et contenu).

Y sont notamment précisés, en langage compréhensible par toute personne, les éléments suivants :

- la date de l’intervention, les heures d’arrivées et de départ ainsi que le nom lisible et la signature du technicien ;
- la nature de l’intervention (entretien ou dépannage) ;
- les observations et actions effectuées au titre de l’entretien ;
- la date, durée et nature des travaux, le remplacement des pièces, les modifications de toute nature apportées à l’appareil au titre du marché ;
- la date et la cause des incidents, la consistance des réparations au titre du dépannage ;
- les actions de déblocage des usagers (date, nombre de personnes, circonstances).

Le carnet est mis à jour lors de chaque visite d’entretien ainsi que lors de chaque intervention de dépannage. Il permet d’accéder à l’historique des opérations d’entretien.

L’ensemble du carnet est conservé par le titulaire pendant la durée du marché, afin que s’il le souhaite, Grenoble INP puisse en consulter les éléments et l’historique et en récupérer les données.

En cas de carnet électronique, le titulaire remet à Grenoble INP - UGA lors de la réunion annuelle, un fichier récapitulant l’ensemble des informations demandées pour les carnets d’entretien des appareils du ou des sites concernés.

Tout retard dans la mise à jour de ce carnet pourra faire l’objet de pénalités, conformément à l’article 14 du CCAP.

5.5.3 Traçabilité de maintenance - Visite annuelle

La visite annuelle fait l’objet d’une traçabilité spécifique, suivant les dispositions suivantes :

- enregistrement sur le carnet de maintenance et le registre de sécurité ;
- établissement d’un procès-verbal de test des parachutes et des dispositifs antichute ;
- la fiche de maintenance avec description de la gamme, observations faites, préconisation et action entreprises, sera fournie au responsable du site.

Le candidat décrit dans le cadre de réponse technique, rubrique « Pilotage des prestations, traçabilité et prévention des dysfonctionnements », les modalités de traçabilité des opérations de maintenance et les supports utilisés.

Tout défaut de traçabilité pourra faire l’objet de pénalités, conformément à l’article 14 du CCAP.

5.5.4 Traçabilité de maintenance - Rapport d'activité

Conformément à l'article R134-7 paragraphe III du code de la construction et de l'habitation, un rapport annuel d'activité sera établi par le titulaire pour chacun des lots.

Il fait apparaître a minima :

- le respect du plan d'entretien mentionné au II de l'article R134-7 du code de la construction et de l'habitation et, le cas échéant, les éléments de nature à justifier son non-respect ;
- le nombre d'interventions ponctuelles nécessitées par une panne des installations ;
- le temps total d'indisponibilité des installations (durée calculée entre la demande d'intervention et la remise en service des installations).

Le rapport d'activité sera transmis par mail au responsable technique du lot concerné, 2 semaines après la date « d'anniversaire »

Le rapport d'activité est présenté à l'acheteur lors d'une réunion d'exploitation conformément à l'article 7.3 du présent CCTP. A défaut une pénalité pourra être appliquée, conformément à l'article 14 du CCAP.

Le candidat décrit dans le cadre de réponse technique, rubrique « Pilotage des prestations, traçabilité et prévention des dysfonctionnements », les modalités d'élaboration et de transmission du rapport annuel d'activité.

6. Modalités d'intervention – Prévention des risques

6.1 Règlements

Le titulaire, pour chacun des lots, et tous les personnels susceptibles d'intervenir dans les bâtiments objet du présent accord-cadre doivent prendre connaissance des règlements intérieurs et du règlement incendie des immeubles concernés. Ces personnes doivent respecter les consignes données par le responsable technique du site, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

L'exécution des prestations se fait dans le respect des normes et règlements en cours et à venir.

Le titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement le responsable technique du site.

6.2 Horaires de fonctionnement

Les opérations de maintenance préventive systématique ou conditionnelle, et les dépannages, se déroulent pendant les heures normales de service, soit de 8h à 17h.

6.3 Accès

Aucun agent du titulaire, pour chacun des lots, et de ses sous-traitants ne peut être admis sans l'autorisation du responsable du site.

Les moyens d'accès nécessaires aux bâtiments et locaux techniques sont à disposition aux accueils des sites (cf. l'annexe 3 Bâtiments GINP du présent CCTP).

Le titulaire dote son personnel d'exécution d'un vêtement de travail adapté à sa fonction. Ce vêtement doit porter l'identification claire de l'entreprise. A défaut, le technicien devra porter un badge nominatif.

6.4 Sécurité des usagers

Lorsque la sécurité des usagers peut être mise en défaut, notamment par l'emploi de gaz comprimés ou de matériaux présentant un danger pour le public, le titulaire doit obligatoirement, avant exécution de tout travail, organiser une réunion en présence du responsable technique du site. Une analyse des risques est alors effectuée et si, un travail à risque est identifié, un plan de prévention spécifique sera établi. Un permis feu est également établi pour chaque tâche qui le nécessite (soudure, meulage...).

Les permis feu sont établis par le responsable technique du site.

6.5 Dispositifs de protection

Des dispositifs de protection doivent être installés lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du titulaire et des utilisateurs.

Le titulaire pour chacun des lots doit fournir à cet effet le matériel le mieux adapté et doit le maintenir en parfait état de fonctionnement.

7. Spécifications techniques supplémentaires

7.1 Garanties

Le matériel fourni par le titulaire pour chacun des lots bénéficie d'une garantie minimale d'un an à compter de son admission et conformément à l'article 12 du CCAP.

Si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à la durée de la garantie, il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation.

Pendant les périodes de garantie dues au titre de l'accord-cadre (en cas de travaux de mise en sécurité et de modernisation des ascenseurs ou pour un ascenseur neuf), le titulaire assiste le responsable du site, pour mettre en évidence les défauts, défaillances, malfaçons ou non-façons et faire jouer les garanties. Il est tenu de porter à la connaissance du responsable du site, par écrit, l'incidence de tout vice caché qu'il aurait découvert et dès qu'il en a connaissance, et de prendre les mesures conservatoires nécessaires.

Pendant ces périodes de garantie, le titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels et équipements, pour assurer la coordination de leurs interventions et le respect de ses propres obligations contractuelles : réglages ou interventions suite à un incident au titre de la garantie.

7.2 Gestion du personnel

Le titulaire pour chacun des lots est tenu de remplacer immédiatement le personnel absent ou qui ne donnerait pas satisfaction.

Le titulaire vérifie que l'ensemble du personnel d'intervention a bien la qualification correspondante à sa mission et à une bonne connaissance de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et d'accès.

Le titulaire désigne un responsable unique pour l'accord-cadre. **Le candidat précise cette désignation dans le cadre de réponse technique, rubrique « Moyens humains et matériels affectés au marché »**. Ce responsable assure la coordination des demandes de l'acheteur et la mise en œuvre des actions correctives en cas de non-conformité des prestations.

Le titulaire participe à une réunion d'exploitation annuelle, dont les modalités sont définies à l'article 7.3 ci-après.

7.3 Réunion d'exploitation

Le responsable unique de l'accord-cadre du titulaire pour chacun des lots, ses chefs d'équipes et les représentants de l'acheteur se réunissent, chaque année, lors d'une réunion d'exploitation, selon un calendrier établi par l'acheteur.

La non-présence du titulaire de l'accord-cadre et de ses chefs d'équipe à cette réunion d'exploitation pourra faire l'objet de pénalités, conformément à l'article 14.2 du CCAP.

L'ordre du jour de cette réunion comprend l'examen :

- des documents de maintenance (carnets d'entretien, registres, compte-rendu, journal de bord, de suivis) ;
- des problèmes rencontrés et des incidents survenus ;
- des actions entreprises et à entreprendre ;
- des plannings et modifications éventuelles à apporter ;
- des propositions éventuelles de travaux ;
- du rapport d'activité annuel (article 4.3.2.3 du CCTP).

Une réunion d'exploitation se tiendra à l'issue des **trois premiers mois** à compter du début d'exécution pour chacun des lots pour la période initiale, et chacune des périodes de reconduction. Un Compte Rendu de cette réunion sera réalisé par le titulaire et devra être envoyé par mail au responsable technique du lot concerné sous 1 semaine (> pénalité)

7.4 Remise des installations en fin de l'accord-cadre

Le dossier technique à établir par le titulaire pour chacun des lots et à restituer en fin de l'accord-cadre comprend :

- les schémas électriques ou hydrauliques ;
- les paramètres de réglage des freins ;
- le plan d'implantation de l'installation ;
- les paramètres nécessaires à la reprogrammation des composants :
 - centrale hydraulique ;
 - variateur de fréquence ;
 - armoire de commande ;
 - la mise à jour des DOE.

7.5 Passation

Une visite de passation de tous les ascenseurs a lieu en présence d'un technicien de l'ancien et du nouveau titulaire. Le nouveau titulaire récupère toutes les informations et accès dont il a besoin et constate les éventuels défauts de maintenance du fait de l'ancien titulaire.

Cette visite se déroule au plus tard **5 jours** après le démarrage de l'accord-cadre.

Les rapports de contrôle annuel de chaque ascenseur doivent être fournis lors de cette visite de passation par le responsable de maintenance.

Lors de cette visite conjointe, l'ancien titulaire récupère la carte SIM de la téléalarme, et le nouveau titulaire installe la sienne et programme la téléalarme afin qu'il n'y ait pas d'indisponibilité.

7.6 Information des usagers

En cas d'indisponibilité prévisible ou programmée des installations, les usagers doivent être informés par voie d'affichage **une semaine au minimum avant la date d'intervention retenue**, cf. article 5.2.1 du présent CCTP.

Si, lors d'une intervention de dépannage, le délai de remise en service de l'installation de **24 heures** mentionné à l'article 5.1.2.2 ne pouvait être respecté, un courriel serait adressé à l'acheteur, précisant :

- la cause de l'indisponibilité ;
- le délai prévisible pour la remise en service ;
- les mêmes informations seront portées à la connaissance des usagers par voie d'affichage.

7.7 Constatations de l'exécution des prestations

Les interventions du titulaire pour chacun des lots peuvent être contrôlées à tout moment et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par le responsable du service technique aidé par un bureau d'études ou tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers, etc.).

Il appartient au titulaire, le cas échéant, de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

8. Taux de panne admissible

8.1 Définition des pannes

- a. Panne ascenseur : appareil qui ne se déplace pas lorsqu'un usager actionne les boutons de commande, situés dans la cabine ou sur les paliers.
- b. Panne répétitive : défaut répétitif à cause connue ou inconnue, qui entraîne l'indisponibilité de l'appareil.
- c. Panne intermittente ou fugitive : défaut à caractère fugitif, à cause connue ou inconnue, qui entraîne l'indisponibilité de l'appareil par intermittence, sur une très courte période (quelques minutes). Ce défaut peut disparaître sans intervention du technicien. La panne intermittente est une vraie panne, détectée par le

système de surveillance et doit être considérée comme un signe préventif, annonciateur d'une panne plus grave pouvant entraîner l'indisponibilité de l'appareil.

8.2 Calcul du taux de panne

Le taux de panne est calculé sur l'année écoulée. Il tient compte de l'ensemble des pannes (personne bloquée ou non), sauf vandalisme et mauvaise utilisation (liste non exhaustive) survenues sur l'ascenseur.

Au-delà :

- de trois pannes consécutives sur une période de 4 jours (sauf pannes intermittentes), le titulaire s'engage à faire déplacer un contrôleur technique et à envoyer un rapport à l'acheteur ;
- du dépassement de huit pannes par an et par ascenseur, des pénalités pourront être appliquées, conformément à l'article 14.2 du CCAP.

8.3 Moyens pour mesurer le taux de panne

L'acheteur se réserve la possibilité d'installer à tout moment pendant la durée de l'accord-cadre un système de surveillance permettant de mesurer le taux de panne et de disponibilité de chaque appareil.

Si le titulaire du marché refuse la mise en place de ce système et le raccordement à l'appareil, le marché pourra être résilié de plein droit et sans indemnité.

Lorsqu'un système de surveillance est installé, le titulaire a l'obligation de se conformer aux conditions d'utilisation de celui-ci et d'effectuer si nécessaire les acquittements nécessaires.

L'acheteur se réserve la possibilité d'utiliser un logiciel de supervision permettant de consulter en direct les informations collectées par le système de télésurveillance des ascenseurs. Le titulaire aura l'obligation de fournir les protocoles et passerelles de communication pour que ce logiciel puisse directement récupérer les informations du système de télésurveillance utilisé par le titulaire.