

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES ASCENSEURS ET MONTE-CHARGES DU PARC DU CNAM (2 LOTS)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES ET PARTICULIERES



SITES

PARC CNAM

ASCENSEURS, ASCENSEURS DE CHARGE, MONTE-CHARGES

PROCEDURE N°26-007

MAITRISE D'OUVRAGE

CNAM

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS
292, RUE SAINT MARTIN
75141 PARIS CEDEX 03

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1. GENERALITES	4
1.1. OBJET	4
1.2. OBJECTIFS	4
1.2.1. Définition des objectifs de performance	4
1.3. SITES ET EQUIPEMENTS CONCERNES	4
1.4. TYPOLOGIE DES SITES ET DES EQUIPEMENTS	5
1.4.1. Priorisation des sites	5
1.4.2. Identification des équipements	6
1.5. REFERENTIEL REGLEMENTAIRE	6
1.6. OBLIGATION DU PRESTATAIRE	6
1.6.1. Devoir de conseil et d'alerte	7
1.6.2. Cas de danger grave et imminent	7
1.7. QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES DU PRESTATAIRE	7
1.8. SOUS-TRAITANCE	7
1.9. SECURITE	7
1.9.1. Sécurité des personnels	7
1.9.2. Sécurité des usagers	8
1.10. PRISE EN CHARGE	8
1.10.1. Matières dangereuses	8
1.10.2. État des lieux	8
1.11. TELEALARME	8
1.12. REMISE DES EQUIPEMENTS EN FIN DE CONTRAT	9
1.13. DOCUMENTATION ET OUTILS	9
1.14. ACCES – CONSIGNES – PERSONNEL ET MOYENS DU PRESTATAIRE	9
1.15. PLAN DE PREVENTION	10
1.16. DIAGNOSTIC TECHNIQUE AMIANTE (D.T.A ET D.A.T)	10
1.17. TRAVAUX A LA CHARGE DU CLIENT	10
1.18. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE – ECO RESPONSABILITE	11
1.19. DEFINITIONS	11
1.19.1. Maintenance :	11
1.19.2. Maintenance préventive :	11
1.19.3. Maintenance corrective :	11
1.19.4. Panne :	11
1.19.5. Délai d'intervention :	12
1.19.6. Délai de remise en service :	12
1.19.7. Délai de Désincarcération	12
2. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES – ASCENSEURS & ASCENSEURS DE CHARGES	12
2.1. MAINTENANCE PREVENTIVE	12
2.2. MAINTENANCE CORRECTIVE (REPARATION, REMPLACEMENT)	14
2.3. PRESTATIONS NON INCLUSES AU CONTRAT « A CLAUSES ETENDUES »	15
2.4. DELAIS D'INTERVENTION	16
2.4.1. Intervention pour dépannage	16
2.4.2. Intervention pour désincarcération	16
2.4.3. Délais de remise en service – Cas général	16
2.4.4. Délais de réparation pour remplacement de pièces standard (Cf. 2.2)	17
2.4.5. Délais de réparation pour remplacement de pièces importantes (Cf. 2.2)	17
2.4.6. Délais de remise d'un devis	17
2.4.7. Délais de remise en service suite à devis	17
2.5. CRITERES DE PERFORMANCE	17
2.5.1. Disponibilité	18
2.5.2. Taux d'appels	18
2.6. CONTROLES REGLEMENTAIRES	19
2.6.1. Contrôles réglementaires	19
2.6.2. Traitement des observations relevées	19
2.7. STOCKS DE PIECES DETACHEES	20

2.8.	COMPTES RENDUS.....	20
2.8.1.	<i>Comptes rendus suite à intervention.....</i>	20
2.8.2.	<i>Comptes rendus suite à pannes répétitives.....</i>	20
2.8.3.	<i>Comptes rendus annuels.....</i>	20
2.9.	VERIFICATION DE LA BONNE EXECUTION DES PRESTATIONS.....	21
2.10.	REUNIONS PERIODIQUES.....	21
2.11.	REMISE DES EQUIPEMENTS EN FIN DE CONTRAT	22
2.12.	ORGANES ET POINTS DE CONTROLE AUDITES LORS DE LA VERIFICATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE	23
2.13.	ÉTAT DES LIEUX CONTRADICTOIRE	24
2.13.1.	<i>Définition.....</i>	24
2.13.2.	<i>Principales informations transmises</i>	24
2.13.3.	<i>État des lieux contradictoire.....</i>	24
3.	PRESCRIPTIONS TECHNIQUES - MONTE-CHARGES & ÉLEVATEUR DE PERSONNE	25
3.1.	MAINTENANCE PREVENTIVE	25
3.1.1.	<i>Monte-charges Accessibles et Inaccessibles</i>	25
3.1.2.	<i>Élévateurs de personnes.....</i>	26
3.2.	MAINTENANCE CORRECTIVE (REPARATION, REMPLACEMENT).....	27
3.3.	PRESTATIONS NON INCLUSES AU CONTRAT « COMPLET »	28
3.4.	DELAIS D'INTERVENTION.....	28
3.4.1.	<i>Intervention pour dépannage</i>	29
3.4.2.	<i>Délais de remise en service – Cas général</i>	29
3.4.3.	<i>Délais de réparation pour remplacement de pièces standard (Cf. 4.2).....</i>	29
3.4.4.	<i>Délais de réparation pour remplacement de pièces importantes (Cf. 4.2).....</i>	29
3.4.5.	<i>Délais de remise d'un devis</i>	29
3.4.6.	<i>Délais de remise en service suite à devis.....</i>	29
3.5.	CONTROLES REGLEMENTAIRES	30
3.5.1.	<i>Contrôles réglementaires</i>	30
3.5.2.	<i>Traitement des observations relevées.....</i>	30
3.6.	STOCKS DE PIECES DETACHEES.....	30
3.7.	COMPTES RENDUS.....	31
3.7.1.	<i>Comptes rendus suite à intervention.....</i>	31
3.7.2.	<i>Comptes rendus suite à panne répétitive.....</i>	31
3.7.3.	<i>Comptes rendus annuels</i>	31
3.8.	VERIFICATION DE LA BONNE EXECUTION DES PRESTATIONS.....	32
3.9.	REUNIONS PERIODIQUES.....	32
3.10.	REMISE DES EQUIPEMENTS EN FIN DE CONTRAT	33
3.11.	ANNEXES AU CCTP	33

1. GENERALITES

1.1. OBJET

Le présent Cahier des Clauses Techniques et Particulières a pour objet de définir les conditions techniques relatives à l'exécution des prestations de maintenance préventive, corrective et de travaux divers dans le cadre d'un contrat de maintenance, défini ci-après, sur les équipements ; ascenseurs, ascenseurs de charge, monte-charges et élévateurs de personnes composant le parc du CNAM. La prise en charge de ces équipements et la mise en œuvre de la maintenance est en état de l'existant et inclus leur vétusté.

Les prestations sont réparties en 2 lots géographiques (LOT 1 : PARIS ET ILE DE FRANCE – LOT 2 : LE MANS) précisés dans le CCAP (article 1.2)

La maintenance des équipements faisant l'objet du présent marché devra permettre un niveau de service satisfaisant, un maintien en bon état des installations, afin de garantir un niveau de fiabilité élevé et de satisfaire aux contraintes d'exploitation du maître d'ouvrage.

1.2. OBJECTIFS

Les objectifs du contrat consistent à garantir :

- le maintien et la fiabilité des performances de fonctionnement de l'installation à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- la continuité de service,
- le confort des utilisateurs,
- le meilleur coût.

Le TITULAIRE recherche de façon continue l'organisation idéale des moyens et des méthodes pour assurer une excellente qualité de service tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction des utilisateurs.

Le respect des objectifs se traduira par :

- un taux de disponibilité élevé des installations,
- l'absence de panne majeure,
- un taux de défaillance faible après réparation,
- la rapidité dans les interventions.

1.2.1. Définition des objectifs de performance

Les objectifs de performance du titulaire sont déterminés selon deux critères portant sur le nombre annuel de pannes par appareil et sur le nombre d'arrêt $\geq$ à 4h impactant directement le taux de disponibilité du parc d'équipements.

Les objectifs de performances sont définis au paragraphe 2.5 ci-après.

Si les objectifs de performance définis à l'article ci-dessus ne sont pas satisfaits, il sera appliqué les pénalités prévues au CCAP et définies dans le présent CCTP.

1.3. SITES ET EQUIPEMENTS CONCERNES

L'ensemble du parc du CNAM (Ascenseurs, ascenseurs de charge, Elévateurs, monte-charges accessibles et inaccessibles) Les sites en gestion pourront être modifiés en plus, comme en moins durant la période du contrat.

1.4. TYPOLOGIE DES SITES ET DES EQUIPEMENTS

Le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel dépendant du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Son siège est situé au 292 rue Saint-Martin dans le 3ème arrondissement de Paris.

Les différents équipements sont implantés dans des sites avec des contraintes d'exploitation spécifiques.

La localisation de chaque équipement, et leurs caractéristiques techniques figure en annexe 1 au présent CCTP.

Hormis le site des réserves du Musée situé à Saint-Denis (93) qui est régi par le code du travail, tous sont classés « établissements recevant du public » (au sens de l'arrêté du 25 juin 1980 modifié, portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, J.O. du 14 août 1980). Ces derniers sites reçoivent durant leurs heures d'ouverture une très forte fréquentation de public.

Que ce soit pour permettre l'accès des locaux aux personnes à mobilité réduite ou pour permettre l'acheminement de matériel, fourniture, consommable les ascenseurs sont incontournables au quotidien. Leur disponibilité est cruciale d'autant que bien souvent l'accès aux locaux ne dépend que d'un seul appareil.

L'ensemble des sites est ouvert tout au long de l'année. On distinguera le fonctionnement des locaux affectés au musée (une partie du site Saint-Martin et le site des réserves) :

- Saint-Martin (hors locaux du musée), Conté, Gay-Lussac, Landy, Synergie : ouverts du lundi au vendredi de 7h30 à 21h30 et le samedi de 7h30 à 19h. Les périodes de congés universitaires sont marquées par une baisse sensible de fréquentation du public. La période estivale compte 4 semaines consécutives durant lesquelles les sites sont très peu fréquentés. Il en est de même durant la semaine située entre les deux fêtes de fin d'année.
- Musée (site Saint-Martin) : le musée est ouvert au public tout au long de l'année sauf jours fériés (1 mai et 25 décembre) du mardi au dimanche (de 10h à 18h, nocturne le jeudi jusqu'à 21h30). Ses bureaux sont ouverts du lundi au vendredi ;
- Réserves du musée (site Saint-Denis) : les réserves du musée permettent aux chercheurs, aux professionnels des musées et aux enseignants d'accéder à l'ensemble des œuvres de la collection, à la condition préalable qu'ils aient formulé une demande motivée. Elles sont ouvertes exceptionnellement quelques jours dans l'année aux visiteurs. Les réserves sont ouvertes de 8 h à 18h du lundi au vendredi.
- ESGT (Le Mans) : ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h ainsi que quelques samedis (15aine par an).
- Fermetures annuelles : 1 semaine entre les fêtes de fin d'année ; 4 semaines l'été.

1.4.1. Priorisation des sites

Les équipements sont classés en 2 catégories A et B tenant compte de l'importance des équipements dans le parc du CNAM. Cette classification est fournie par le Maître d'ouvrage avec les caractéristiques techniques (annexe 1) et peut-être amenée à évoluer.

↳ Catégorie A

Équipement à caractère prioritaire nécessitant des délais d'intervention et de remise en service réduits

↳ Catégorie B

Sont concernés par cette catégorie tous les autres appareils élévateurs non cités en catégorie A

1.4.2. Identification des équipements

Dans le cas où le CNAM souhaiterait mettre en place une numérotation spécifique à chaque équipement, cet identifiant devra apparaître dans chacun des échanges ou documents écrits par le titulaire ainsi que dans toutes correspondances entre le titulaire et le Maître d'Ouvrage.

1.5. REFERENTIEL REGLEMENTAIRE

- Loi SAE du 2 Juillet 2003 n° 590-2003
- Décret n° 2004-964 du 10 septembre 2004 modifié
- Décret 2012-674 du 7 mai 2012 relatif à l'entretien et au contrôle technique des ascenseurs
- Aux arrêtés du 18 Novembre 2004 modifiés relatifs :
 - aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs
 - à l'entretien des installations d'ascenseurs
- Arrêté du 7 Août 2012 modifié : Relatif aux contrôles techniques à réaliser sur les installations d'ascenseurs
- Décret n° 2006-555 du 17-05-2006 : relatif à l'accessibilité des ERP, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation
- Arrêté du 8 Décembre 2014 : fixant les dispositions prises, pour l'application des articles R111-19-7 à R111-19-11 du code de la construction et de l'habitation, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations ouvertes au public et abrogeant l'arrêté du 21 mars 2007
- Décret n° 2008-1325 du 17 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
- Arrêté du 25 Juin 1980 modifié : Règlement de sécurité des établissements recevant du public
- Le code de la construction et de l'habitation.
- L'article R4211-3 du code du travail
- NF EN 13015 +A1 Maintenance pour ascenseurs et escaliers mécaniques
- Arrêté du 11 Mars 1977 : Conditions d'entretien normalisées Ascenseurs et Monte-charges
- Arrêté du 29 décembre 2010 relatif aux vérifications générales périodiques portant sur les ascenseurs et les monte-charges ainsi que sur les élévateurs de personnes n'excédant pas une vitesse de 0,15 m/s, installés à demeure, et modifiant l'arrêté du 1er mars 2004 modifié relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage
- NF EN 115 : Sécurité et construction des escaliers mécaniques

Le candidat retenu devra tenir compte également des règles de l'art propre à sa profession ainsi que des textes réglementaires qui pourraient être publiés postérieurement aux présents.

Cette liste n'est pas limitative.

Il est toutefois précisé que certaines prescriptions du C.C.T.P. peuvent prévoir des prestations non imposées par la réglementation. Il reste bien entendu que l'entreprise ne pourra se prévaloir de cette réglementation pour se soustraire aux obligations définies par le marché.

1.6. OBLIGATION DU PRESTATAIRE

Le prestataire a une obligation de résultat et de qualité de service pour la mission qui lui est confiée.

Le titulaire déclare connaître parfaitement les équipements qu'il prend en charge et les accepte en l'état.

En conséquence, dès lors que la prise en charge sera effective, il ne pourra faire état de difficulté provenant de la qualité du matériel, de l'état des équipements ou de leur vétusté.

Le prestataire aura l'obligation d'effectuer le remplacement de toutes les piles et batteries des téléalarmes et autres, dès la prise du marché sous un délai maximum de six mois et d'assurer la garantie de leur fonctionnement quel que soit les causes pendant toute la durée du marché.

Le titulaire s'engage à fournir, gratuitement, toute la documentation technique liée aux matériels qu'il aurait introduit sur les appareils dans le cadre de son contrat ou lors de travaux de réparation, ainsi que les éventuels codes d'accès ou boîtiers de programmation qui représenteraient un quelconque verrouillage technologique ou toute autre forme de verrouillage.

Il s'engage également à réaliser les mises à jour des différents outils de programmation qui lui ont été remis, à la prise du contrat, pour réaliser ses prestations.

Le titulaire du marché, prestataire de maintenance, s'engage au travers de ses opérations de maintenance et de dépannage, à maintenir en parfait état de fonctionnement les équipements du parc du CNAM.
Il s'engage également, pour l'ensemble des appareils listés au DPGF, à assurer une maintenance de type « A CLAUSES ÉTENDUES » ou « COMPLET » des équipements avec remplacement des organes sans critères d'exhaustivité d'aucune sorte.

La maintenance et les dépannages devront être effectués suivant les critères de priorité définis dans le présent CCTP.

1.6.1. Devoir de conseil et d'alerte

L'objectif du présent marché est notamment d'assurer la continuité de service et la sécurité des occupants et utilisateurs des bâtiments, que ce soit les locaux de service, ou les locaux ouverts au public.

Le titulaire sera force de proposition, auprès du Maître d'Ouvrage, à tout moment pour ce qui concerne les travaux à exécuter, les réglages et améliorations pouvant être apportées aux installations permettant au Maître d'Ouvrage de mieux gérer ses installations.

D'une manière générale et sauf contre-indication du maître d'ouvrage l'interlocuteur privilégié du prestataire sera le représentant du service pôle valorisation du bâtiment.

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

1.6.2. Cas de danger grave et imminent

Si lors d'une intervention (corrective ou préventive), le titulaire constate un danger grave et imminent, il en informe immédiatement par téléphone et par mail, le responsable du Maître d'Ouvrage sur le site concerné.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

1.7. QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES DU PRESTATAIRE

Le prestataire doit avoir toutes les qualifications professionnelles requises pour assurer ces prestations de maintenance. Les personnels du prestataire qui interviendront dans le cadre de cette prestation seront des techniciens expérimentés et habilités. Le personnel qui interviendra devra avoir reçu une formation sur la sécurité, concernant les risques encourus, par les usagers et lui-même.

Le personnel intervenant dans le cadre de ces travaux devra impérativement posséder les habilitations suivantes :

- Pour le personnel exécutant : **Habilitation Electrique**
- Pour le personnel encadrant en particulier le conducteur des travaux (contremaître) : **Habilitation Electrique**

1.8. SOUS-TRAITANCE

Se reporter au CCAP.

1.9. SECURITE

1.9.1. Sécurité des personnels

Le prestataire devra répondre à toutes les dispositions réglementaires afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes durant la prestation.

Il devra appliquer les dispositions prévues au 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. Toutes opérations nécessitant la présence de deux personnes devront être signalées et répertoriées, cette disposition n'a aucune contrainte administrative, elle est laissée au libre choix du prestataire.

Toutes anomalies de fonctionnement ayant rapport à la sécurité des usagers et du personnel devront être signalées immédiatement.

Les procédures de mise en sécurité devront faire l'objet d'une liste soumise à l'approbation du Client (liste fournie par le Prestataire).

En cas d'urgence, les procédures de mise en sécurité devront être appliquées immédiatement.

Tous les produits utilisés (solides ou liquides) pour le dégraissage ou le graissage, le décapage, la lubrification, la peinture, etc....., devront être agréés pour leur emploi. La liste des produits employés devra être fournie au Client, avec leur homologation et complétée des fiches de sécurité de chaque produit. Ces éléments seront soumis à validation du maître d'ouvrage et devront figurer dans le plan de prévention.

L'outillage et les appareils de mesure nécessaires pour effectuer la maintenance devront être ceux préconisés par le constructeur.

1.9.2. Sécurité des usagers

Lors des opérations de maintenance préventive ou corrective, le TITULAIRE prendra toutes les mesures nécessaires par voie d'affiches ou autres dispositifs de sécurité pour informer les usagers et pour leur interdire l'accès et l'utilisation de l'équipement concerné par l'intervention.

Toutes immobilisations de l'équipement devront être signalées à l'attention des usagers par la mise en place d'affiches et/ou de panneaux à toutes les portes palières de la cage d'escalier concernée.

Toutes zones de travail, sur un palier ou dans un espace susceptible d'être accessible par du public ou par des personnels liés au Maître d'ouvrage, devront être protégées par des protections amovibles de type « paravent ».

1.10. PRISE EN CHARGE

Le soumissionnaire déclare être informé de l'état des installations dont il assurera la maintenance et déclare les prendre dans l'état.

Il peut toutefois signaler à la remise de son offre, toutes anomalies graves ne lui permettant pas de remplir ses obligations contractuelles ou mettant en cause la bonne marche d'une partie des installations. Elles seront soumises au Maître d'ouvrage pour analyse.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de ses propres oublis ou manquements ou de ceux des entreprises qui ont réalisé des travaux ou, entretenu auparavant les installations, pour se substituer à son obligation de résultat.

Le prestataire déclare être parfaitement informé de la consistance des matériels ou équipements dont il prend en charge la maintenance.

Il déclare avoir reçu du propriétaire, documentation technique, dispositions de remise en service, outils spécifiques et notices d'utilisation nécessaires à l'entretien, au dépannage ou à la remise en service, codes d'accès éventuels ou, le cas échéant, disposer des moyens nécessaires pour assurer la maintenance des équipements.

Le prestataire assure également bénéficier de l'ensemble de l'outillage permettant la bonne exécution du contrat de maintenance (organe de manutention, organe de mise en sécurité...). Il déclare prendre les installations sans réserve sauf spécifications particulières dûment relevées et signalées par ses soins.

1.10.1. Matières dangereuses

Le Maître d'Ouvrage informera préalablement le prestataire de maintenance de la présence d'amiante ou de toute autre matière dangereuse dans la constitution des locaux ou des équipements.

1.10.2. État des lieux

Un état des lieux sera réalisé avec le propriétaire et le prestataire entrant lors de la prise en charge de l'appareil sur la base du paragraphe 2.12.

Celui-ci aura pour objectif de fixer un état de l'équipement lors de la prise du contrat. Cet équipement devra être restitué à minima dans le même état à la fin du contrat.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de ces états des lieux pour facturer des travaux qui seraient inclus au présent contrat.

1.11. TELEALARME

Le titulaire prévoira la reprogrammation des téléalarmes pour permettre le fonctionnement de l'ensemble des dispositifs de demande de secours.

Les Appels se feront vers le PC sécurité CNAM ou vers la loge des différents sites du CNAM durant les premières tonalités et passeront sans réponse de ceux-ci vers la centrale de réception d'appels du titulaire du marché.

Dans le cas où cette reprogrammation serait impossible, le titulaire prendra à sa charge le coût du remplacement

Pour les appareils équipés de la manœuvre pompiers, ce dispositif permettra également la liaison phonique avec la machinerie et l'interphone de la manœuvre pompiers placé au niveau d'accès des secours.

Dans le cas d'une nouvelle installation de téléalarme, le titulaire précisera dans son offre les caractéristiques du matériel proposé, ce dispositif devra utiliser un protocole connu de tous les ascensoristes permettant, lors d'un changement de prestataire, de conserver le système dans son intégralité sans aucune modification. Il devra être exploitable par n'importe quel prestataire de maintenance, sans ajout de matériel, sans modification particulière ou manipulation avec un système de codage ou un logiciel spécifique. Il devra également conserver la conformité à la NF EN 81-70 (gestion des pictogrammes).

La mise à disposition et la gestion des lignes téléphoniques, par machinerie ou groupe de machinerie, sont à la charge du Maître d'Ouvrage.

Les abonnements et les frais de communications afférents à ces lignes seront également à la charge du Maître d'Ouvrage.

Le délai maximum imparti pour mettre en service la nouvelle téléalarme telle que décrite ci-avant sera de **2 semaines** à compter du départ du contrat.

Le titulaire ne pourra évoquer d'éventuelles adaptations pour justifier de délais supplémentaires.

1.12.REMISE DES EQUIPEMENTS EN FIN DE CONTRAT

Le prestataire s'engage à laisser, en fin d'exécution du contrat, les installations en état normal d'entretien et de fonctionnement. Un procès-verbal de l'état des lieux et des matériels (cf. 2.12) sera établi dans les 3 mois précédant la fin du contrat en présence du futur prestataire, du prestataire en charge de la maintenance et éventuellement du propriétaire. En cas de carence constatée dans l'exécution des clauses du présent contrat, les travaux de remise en état seront réalisés aux frais exclusifs du prestataire sortant.

Les observations ou réserves identifiées, sur les rapports d'organisme de contrôle ou les rapports réalisés par l'assistant au maître d'ouvrage, devront toutes avoir été traitées dans les 3 mois suivant leur notification. À défaut le montant des travaux occasionnés seront réalisés aux frais et risques exclusifs du prestataire sortant après consultation du maître d'ouvrage des prestataires de son choix.

En cas de litige, le maître d'ouvrage fera appel à l'arbitrage d'un expert désigné soit aux tribunaux compétents, dont le Tribunal Administratif de Nanterre.

De manière à assurer la continuité du service, de télésurveillance, de téléalarme sur les appareils qui en seraient équipés, à la fin du présent contrat, le prestataire sortant s'engage à laisser en place du matériel non verrouillé et accessible pour la réalisation des tests cycliques ainsi que pour la modification du numéro de réception des appels.

Il transmettra également sans délai au prestataire entrant les appels qu'il pourrait recevoir et ce pendant une durée de 30 jours.

1.13.DOCUMENTATION ET OUTILS

Le prestataire s'engage à restituer en fin de contrat toute la documentation et outils nécessaires à la maintenance complète des installations : carnet d'entretien, schémas électriques de l'installation à jour, codes d'accès et autres déverrouillages, outils spécifiques et notices d'utilisation qui lui ont été remis à la prise du contrat.

Tous frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de ces éléments sont à la charge du prestataire sortant.

Après toute modification des installations effectuée dans le cadre du présent contrat, le prestataire doit mettre à jour les plans et schémas des installations et les laisser à demeure en machinerie. Si le prestataire a procédé au remplacement de matériel nécessitant des outils, des boîtiers de programmation, des notices ou des codes spécifiques, il devra les fournir gracieusement au propriétaire et sans restriction de durée.

1.14.ACCES – CONSIGNES – PERSONNEL ET MOYENS DU PRESTATAIRE

Les personnes intervenantes habituellement ou en remplacement portent un badge nominatif comportant également le nom de la société. Ils sont équipés des vêtements de travail communs à la société. Ces personnes possèdent les qualifications requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Ils sont notamment qualifiés selon les exigences du décret n°2008-1325.

Le personnel d'intervention du prestataire est soumis aux dispositions générales prévues par le Code du travail. Le personnel d'intervention du prestataire doit prendre connaissance des risques mis en évidence par l'étude sécurité spécifique à chaque ascenseur.

1.15. PLAN DE PREVENTION

Le prestataire devra établir son plan de prévention par site. Ce plan sera validé par le client ou son représentant et un exemplaire sera classé dans le local de machinerie par le prestataire. Aucune intervention ne pourra être réalisée par le Prestataire sans que le plan de prévention du site n'ait été validé par le Client.

En cas de non-respect, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

Un exemplaire du plan de prévention sera fourni à l'entreprise retenue.

1.16. DIAGNOSTIC TECHNIQUE AMIANTE (D.T.A et D.A.T)

Pour les immeubles bâtis avant 1997, le client s'engage à présenter au préalable un dossier Technique Amiante selon l'arrêté du 12 Décembre 2012 relatif aux critères d'évaluation de l'état de conservation des matériaux et produits des listes A et B contenant de l'amiante et du risque de dégradation lié à l'environnement ainsi que le contenu du rapport de repérage.

Avant toute intervention pour travaux, le titulaire devra réaliser une demande de repérage avant travaux, auprès du Maître d'Ouvrage. Celui-ci fera réaliser le repérage avant travaux.

Le Maître d'Ouvrage fournira au prestataire le résultat du repérage avant travaux. Le titulaire ne pourra réaliser les travaux qu'après avoir reçu le résultat de ce diagnostic.

L'ascensoriste s'engage à accompagner le diagnostiqueur, dans le cadre du forfait de son contrat ou de son marché de travaux, afin de lui permettre la réalisation des repérages complémentaires et lui précisera les prélèvements supplémentaires nécessaires à la réalisation d'un rapport exhaustif et couvrant l'ensemble des travaux prévus.

Un D.T.A est mis à disposition sur chaque site par le client. Le prestataire devra en prendre connaissance, le confirmer par écrit et signaler au client, toutes anomalies constatées.

La fiche récapitulative des risques amiante sera annexée au plan de prévention.

Tous les travaux de retrait d'amiante relevant de la sous-section 3 du Décret 2012-639 du 4 mai 2012 et leurs éventuelles conséquences sur le calendrier des travaux et tous les travaux de repérages, prélèvements et analyses de matériaux pouvant contenir de l'amiante ne sont pas compris dans le prix du contrat et feront l'objet d'une facturation complémentaire. L'accompagnement du diagnostiqueur étant intégré au forfait du contrat de maintenance.

Tous les travaux liés à des opérations de maintenance préventive programmée ou de maintenance corrective (réparation, dépannage) susceptibles de provoquer l'émission de fibre d'amiante seront réalisés en sous-section 4.

Pour ce faire le titulaire aura préalablement formé et habilité ses techniciens pour réaliser ce type d'intervention. Ces interventions sont intégrées au contrat et ne pourront faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

1.17. TRAVAUX A LA CHARGE DU CLIENT

Pour des travaux de modernisation ou de réparation, le Client se réserve le droit de faire éventuellement appel à la concurrence. Dans le cas où les travaux seraient confiés à une autre entreprise que le prestataire de maintenance, le titulaire du présent contrat prendra en charge l'entretien de ces installations ainsi modifiées, dès leur réception en maintenance et après visite contradictoire. Néanmoins Il prendra en charge les interventions de désincarcération et la transmission des appels de téléalarme dès la mise en service de l'appareil et laissera à l'arrêt l'appareil concerné dans le cadre du marché.

Tout problème éventuel, lié à la garantie du matériel installé, devra faire l'objet d'un arbitrage par le maître d'ouvrage ou le conseil qu'il aura choisi. Le Prestataire s'engage à accepter les conclusions du conseil.

1.18.POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE – ECO RESPONSABILITE

Les différentes actions engagées par les soumissionnaires pour la préservation de l'environnement seront particulièrement analysées.

Le titulaire devra s'engager dans la gestion des déchets, afin de répondre aux deux principaux objectifs suivants : limiter la production de déchets et recycler les déchets. Pour ce faire, le titulaire devra réduire ses déchets liés à son activité de maintenance. L'offre devra préciser les moyens mis en œuvre pour effectuer le retraitement des déchets tels que précisés ci-après.

Pour le lot ascenseur, 3 types de déchets sont distingués :

- Les D3E : Déchets en provenance des équipements électriques et électroniques
- Les déchets industriels spéciaux
- Les déchets prestataires

Pour chacun de ces types de déchets, le prestataire devra fournir, à la demande du maître d'ouvrage, le bordereau de retraitement correspondant.

- [Les D3E : Déchets en provenance des Equipements Electriques et Electroniques :](#)

Le titulaire doit l'évacuation et le traitement des déchets électriques et électroniques (D3E) dans le respect du décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005.

Les D3E appartiennent à la famille des Déchets industriels Banals (D.I.B.) et doivent être retraités au même titre que les piles et la ferraille.

On entend par "traitement" : toute opération suivant l'arrivée des D3E dans des installations de dépollution, de démontage, de broyage, de valorisation ou de préparation à l'élimination, ainsi que toute autre opération effectuée en vue de la valorisation et/ou de l'élimination des D3E.

Sont notamment compris au sens des D3E pour les ascenseurs, l'armoire électrique, le moteur, l'opérateur de porte, les boîtiers électriques et les boîtes à boutons. Le prestataire prendra à sa charge le traitement des D3E du chantier concerné même si le matériel n'est pas de sa fabrication.

- [Les Déchets industriels spéciaux](#)

Les déchets industriels spéciaux regroupent les Hydrocarbures, les batteries et les tubes fluorescents.

Dans le domaine de l'ascenseur, les hydrocarbures à prendre en compte en termes de retraitement sont les huiles en provenance des centrales hydrauliques et des groupes motoréducteurs.

Le titulaire doit l'évacuation et le traitement des tubes fluorescents dans le respect de la législation et de la réglementation applicable en matière de protection de l'environnement et notamment de la loi n°75-633 du 15 juillet 1975 et du décret 95-517 du 15 mai 1997.

- [Les déchets prestataires](#)

Les déchets prestataires devront également être retraités. On entend par déchet prestataire les emballages des matériels neufs, les bombes aérosols, les colles et mastics, les résidus de peinture.

1.19.DEFINITIONS

1.19.1. Maintenance :

C'est l'ensemble des actions ou phases techniques planifiées ou non durant le cycle de vie d'un équipement, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état lui permettant d'accomplir la fonction pour lequel il a été conçu.

1.19.2. Maintenance préventive :

C'est la maintenance exécutée à des intervalles prédéterminés et planifiés ou selon des critères prescrits de façon à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement de l'équipement.

1.19.3. Maintenance corrective :

C'est la maintenance réalisée après détection d'une panne et destinée à remettre un équipement dans un état lui permettant d'accomplir la fonction requise.

1.19.4. Panne :

L'appareil est indisponible pour les utilisateurs. Il ne se déplace pas et ne répond à aucune sollicitation des utilisateurs ou action sur les boutons de commande, situés dans la cabine ou sur les paliers par exemple.

1.19.5. Délai d'intervention :

Ce délai représente le temps qui s'écoule entre l'heure de réception du défaut ou de l'appel par le titulaire et de l'acquiescement du technicien à son arrivée sur le site.

1.19.6. Délai de remise en service :

Ce délai représente le temps qui s'écoule entre l'heure de réception de la panne par le titulaire et, l'heure de remise en service de l'installation.

1.19.7. Délai de Désincarcération

Ce délai représente le temps qui s'écoule entre l'heure de réception du défaut, de l'appel par le titulaire, ou de l'appel via la téléalarme et de la libération de ou des personnes prisonnières dans la cabine de l'appareil.

2. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES – Ascenseurs & Ascenseurs de charges

CE CONTRAT EST UN CONTRAT DE TYPE « A CLAUSES ETENDUES »

Le contrat d'entretien de type « étendu » comprend les dispositions minimales d'entretien telles que définies par la réglementation, dues au titre du contrat d'entretien « à clauses minimales » auxquelles sont ajoutés une obligation de réparation et de remplacement, au titre de ce contrat, de pièces importantes dont la liste est établie dans le présent CCTP.

En complément des obligations décrites ci-dessous, le prestataire devra réaliser une maintenance spécifique aux caractéristiques, utilisations et pannes de chaque équipement.

2.1. MAINTENANCE PREVENTIVE

Les visites de maintenance préventive auront pour objet de réduire la probabilité de panne et de permettre le maintien, dans le temps, des performances initiales de l'installation. Elles permettent :

- d'éviter la détérioration d'un organe principal par le remplacement d'un sous composant,
- de diminuer les risques d'avaries ainsi que les coûts résultant de l'indisponibilité de l'équipement,
- d'accroître la sécurité des biens et des personnes

La maintenance préventive sera effectuée pendant les jours ouvrés après validation par le maître d'ouvrage du planning prévisionnel.

En ce qui concerne les locaux du musée, la maintenance aura lieu, sauf dérogation expresse accordée par le musée le lundi, jour de fermeture ou du mardi au vendredi inclus avant 10h.

Les prestations de maintenance préventive sont à minima celles définies par le décret 2004-964 du 9 septembre 2004 modifié et l'arrêté s'y rattachant.

Les vérifications liées à la maintenance préventive à réaliser sont listées ci-après. Si l'une des vérifications périodiques révèle une anomalie ou un défaut, la phase de maintenance appropriée doit être entreprise dans les plus brefs délais et consignée sur le carnet d'entretien.

Lors de chaque intervention préventive, le technicien s'engage à son arrivée sur site à se signaler à la loge du site considéré (PCS pour les locaux du Musée) et à y préciser la raison et le lieu de son intervention.

Un jeu de clés d'accès aux locaux techniques est à disposition du personnel d'intervention au niveau des loges ou PCS de chaque site contre émargement de la main courante.

Les clés doivent être rendues en fin d'intervention.

Il procédera également à la mise en place d'un affichage au niveau de la porte palière du rez-de-chaussée informant de son intervention.

Vérifications toutes les 6 semaines :

Le nombre minimum de visites sur une année sera au minimum de 9 visites et l'écart entre deux visites successives ne pourra être supérieur à 45 jours, sachant qu'une intervention de dépannage, seule, ne pourra en aucun cas tenir lieu de visite périodique.

- Vérification de la présence en cabine et au niveau principal du numéro d'appel d'urgence et du numéro d'identification de l'appareil
- Contrôle des envois cabine, des appels paliers et de tous les voyants lumineux
- Vérification du déplacement de la cabine dans ses limites de course en service normal (contrôle des bruits, vibrations, chocs...)
- Essai des dispositifs de secours : alarme – téléphone - télésurveillance
- Vérification de la précision d'arrêt à chaque niveau et du système de freinage
- Contrôle des portes palières à chaque niveau : vérification des verrouillages et contact de fermeture, dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme si existant.
- Vérification de l'éclairage cabine compris éclairage de secours
- Contrôle de la signalisation palière et cabine
- Vérification du confort de déplacement de la cabine
- Vérification des contacts électriques de la porte de cabine
- Vérification du bon fonctionnement du dispositif de réouverture de porte
- Vérification des dispositifs de barrages immatériels si existants en cas d'absence de porte de cabine
- Vérification du dispositif de fermeture de la machinerie
- Contrôle de l'éclairage machinerie
- Contrôle des niveaux d'huile palier moteur et treuil pour les appareils de type électrique et faire l'appoint d'huile
- Contrôle des niveaux d'huile et de la pompe sur les appareils de type hydraulique
- Analyse et suppression des bruits de fonctionnement
- Essai des dispositifs de coupure du tableau d'alimentation.
- Présence du dispositif de consignation du tableau d'alimentation
- Présence des différentes pancartes signalétiques

Vérifications semestrielles :

Au moins une visite de « vérification semestrielle » sera réalisée pour chaque semestre de l'année civile. L'écart entre deux visites successives ne pourra être inférieur à 5 mois ou supérieur à 6 mois.

Elle pourra se substituer à une visite périodique (toutes les 6 semaines) mais en intégrera le contenu.

- Vérification, nettoyage de la cuvette, du toit cabine et de la machinerie et des parties intérieures des gaines vitrées et grillagées.
- Contrôle de ou des opérateurs et des portes de cabine : courroie, patins, articulations et suppression des bruits de fonctionnement
- Contrôle du frein machine : garnitures, points durs, vérification de la distance de freinage sur coupure de courant en grande vitesse,
- Vérification du bon fonctionnement de l'éclairage de gaine et de l'éclairage secours machinerie
- Vérification et lubrification des poulies de traction, de déflexion, de renvoi et de mouflage
- Vérification du vérin, du système antidérive et du bloc de commande (électrovanne, pompe à main, limiteur de pression)
- Contrôle des câbles ou courroies de traction : adhérence, état, allongement, égalisation, fixation des attaches cabine et contrepoids,
- Vérification du limiteur de vitesse, de son câble et de la poulie tendeuse,
- Vérification des chaînes ou câbles de compensation,
- Vérification de l'ensemble des éléments constituant le dispositif de parachute,
- Vérification de la fixation de la tête de cabine et réglage
- Vérification du détecteur de patinage ou temps de course, du relais de phase et du thermique moteur ou de la sonde de température de fonctionnement,
- Vérification et essais des fins de course cabine haut et bas

Vérifications annuelles :

Chaque année civile, au moins une « vérification annuelle » devra être réalisée. L'écart entre deux visites successives ne pourra être inférieur à 11 mois ou supérieur à 12 mois.

Elle pourra se substituer à une visite périodique (toutes les 6 semaines) ou une visite semestrielle, mais en intégrera leur contenu.

- Vérification des coulisseaux cabine et contrepoids, état et propreté,
- Vérification des amortisseurs,

- Essai(s) du ou des système(s) de parachute(s) et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée
- Vérification de l'état et de la propreté de l'éclairage cabine
- Vérification de l'ensemble des éléments constituant le dispositif de parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée
- Nettoyage, vérification, remplacement et réglage de l'ensemble des systèmes de suspensions des portes palières : galets, contre galets, poulies de renvoi et câbles
- Nettoyage, vérification, remplacement et réglage du système de suspension de la porte de cabine : galets, contre galets, poulies de renvoi, câbles et sabre ou pince de déverrouillage
- Vérification du dispositif de surcharge
- Vérification du serrage des connexions de l'armoire de manœuvre et des différents raccordements. Tous les éléments constitutifs de l'armoire de manœuvre doivent être fixés,
- Vérification du réducteur : jeu vis / couronne, butée et vidange si nécessaire incluant la fourniture de l'huile,
- Vérification des fixations de la machine de traction, lorsque celle-ci est en gaine,
- Vérification du dispositif de contrôle de position de la cabine à l'étage (marquage des câbles ou dispositif équivalent)
- Vérification, lubrification et graissage des guides cabine et contrepoids et du système de fixation des fils guide contrepoids
- Essai de fonctionnement de la commande pompier

En cas de non-respect de ces périodicités, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

Le prestataire de maintenance proposera dans les 2 mois suivants la signature du contrat, un plan d'entretien spécifique aux installations susvisées. Ce plan d'entretien prendra en compte la technologie, la fréquence d'utilisation, les pannes, les caractéristiques du lieu desservi, et les prescriptions du constructeur. Les opérations de vérifications périodiques prévues par le prestataire dans son plan d'entretien spécifique ne pourront en aucun cas être inférieures en nombre, en périodicité et en qualité à celles listées ci-avant.

Le plan d'entretien spécifique devra entre autres prévoir la périodicité des vérifications suivantes :

- Essai de l'efficacité de la coupure de la chaîne de sécurité (la boîte d'inspection sera vérifiée lors de chaque intervention sur le toit de cabine et le bouton d'arrêt cuvette lors de chaque intervention en bas de gaine)
- Vérification des contacteurs force et des relais sur les armoires de manœuvre
- Vérification des serrages des raccordements électriques au niveau de l'armoire de manœuvre, du tableau d'arrivée de courant, du moteur de traction et en gaine.
- Vérification des câblages en général

Ce plan sera annexé au contrat de maintenance.

2.2. MAINTENANCE CORRECTIVE (REPARATION, REMPLACEMENT)

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance, d'une usure ou d'une dégradation.

Les prestations de maintenance suivantes seront intégrées au présent contrat.

La réparation ou le remplacement à l'identique ou en équivalence des pièces suivantes, sans limite de vétusté ou d'obsolescence, sera réalisé sous un délai maximum de 24 heures :

- **En Cabine**
 - Boutons de commande, signalisations lumineuses et sonores
 - Contacts de porte-cabine
 - Moteur de porte de cabine
 - Coulisseaux de cabine, supports et garnitures
 - Rollers cabine
 - Galets et suspension de porte-cabine (câblette, poulie de renvoi, etc.)
 - Ampoules d'éclairage cabine, ainsi que l'éclairage de secours (batterie, piles et accumulateurs)
 - Interface usager d'appel de secours (boutons, signalisations, haut-parleur)
 - Dispositif mécanique de réouverture de porte
 - Détecteur d'obstacle toute hauteur
 - Dispositif de téléalarme et d'interphonie cabine
- **Aux paliers**
 - Boutons d'appel
 - Contacts de porte
 - Paumelles de porte

- Fermes portes automatiques de portes battantes
- Serrures
- Dispositif de déverrouillage des portes palières
- Paumelles de portes
- Galets et suspension de portes palières (câblette, poulie de renvoi, etc.)
- Contrepoids ou ressorts de fermeture des portes palières
- Patins de guidage des portes

➤ **En Machinerie et en Gaine**

- Stator moteur
- Relais et contacteurs
- Fusibles
- Carte électronique diverse (temporisation, interface bus, etc...)
- Dispositif de freinage du groupe de traction (garniture et mâchoires de frein)
- Coulisseaux du contrepoids
- Ampoules éclairage gaine et machinerie, ainsi que l'éclairage secours (batterie, piles et accumulateurs)
- Garnitures de frein
- Dispositif de téléalarme, télésurveillance ou superviseur (bloc autonome d'alimentation inclus)
- Les raccordements électriques en gaine
- Tableau d'alimentation : Disjoncteur de protection et coupure force
- Onduleur
- Pancartes de signalisation : Manœuvre de secours, accès restrictif à la machinerie ou aux locaux de poulies si existants, Balustrade toit de cabine
- Outils de consignations des tableaux d'alimentation
- Estampillage des crochets de manutention

Les pièces énumérées ci-avant sont, pour la suite du contrat, désignées sous l'appellation « pièces standard ».

➤ **Autres prestations ou travaux importants :**

En sus des prestations ci-dessus, les prestations suivantes seront intégrées au présent Contrat « à clauses étendues » :

- Réparation ou remplacement à l'identique, ou à technologie équivalente, de l'ensemble des pièces électroniques constitutives de l'ascenseur, en cas de défaillance, sans limite de vétusté ou d'obsolescence sauf exclusions prévues à l'article 2.3
- Réparation ou remplacement à l'identique, ou à technologie équivalente, de l'ensemble des Canalisations électriques fixes constitutives de l'ascenseur, en cas de défaillance, sans limite de vétusté ou d'obsolescence.
- Réparation ou remplacement à l'identique, ou à technologie équivalente, des groupes de traction, poulies de traction ou de déflexion ou de renvoi, limiteur de vitesse, câble de limiteur et poulie tendeuse, systèmes de parachutes défaillants, ou dispositifs mécaniques divers, sans limite de vétusté ou d'obsolescence.
- Réglage des réserves et raccourcissement des câbles ou chaînes de compensation, de limiteur de vitesse, de suspension et de sélecteur d'étage. Remplacement des câbles ou courroies de traction quelle que soit leur ancienneté.
- Dans le cas d'ascenseur hydraulique, vidange de la centrale hydraulique, remplacement à l'identique des joints de la centrale, des joints du vérin et du flexible hydraulique entre le vérin et la centrale, fourniture et remplacement du fluide hydraulique, sans limite de vétusté ou d'obsolescence.
- L'ensemble des mesures d'entretien ou de réparation spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repéré le contrôle technique quinquennal ou tout autre contrôle réglementaire.
- Le remplacement : A la prise du marché de tous les éclairages (ampoules & néons), à chaque trimestre des lampes dichroïques, tous les 9 mois des tubes fluorescents et tous les deux ans des ampoules led.
- Le nettoyage des seuils de portes cabine et palières
- L'ensemble des réglages destinés à fiabiliser le fonctionnement de l'appareil.

Les travaux importants nécessitant un arrêt prolongé de l'appareil seront exécutés à une date convenue entre le prestataire et le client ou le représentant des services techniques du bâtiment.

2.3. PRESTATIONS NON INCLUSES AU CONTRAT « A CLAUSES ETENDUES »

Les prestations ci-après, sauf contre-indications spécifiques et particulières, ne sont pas incluses au contrat :

- Le remplacement des pièces dégradées par vandalisme, par corrosion en ambiance spécifique ou par accident indépendant de l'action de l'entreprise d'entretien.

- Dans le présent contrat, le terme de vandalisme est défini comme acte de dégradation volontaire réalisé avec tout type d'objet.
- Le prestataire devra en apporter la preuve, lors de sa proposition de travaux relative à la dégradation, en joignant les photos des organes dégradés ou tout autre document (ex : document validé par le directeur du magasin concerné ou de son représentant) permettant de confirmer la dégradation.
- Le remplacement quelle que soit la cause des pièces suivantes :
 - Habillage cabine : sol, parois, miroir, main courante, faux plafond
 - Pièces constituant la structure de la cabine : arcade, plancher
 - Vantaux de portes cabine et palières
 - Poignées et Oculus de portes palières et cabine
 - Canalisations électriques fixes liées à une évolution technologique de l'armoire de manœuvre
 - Liaisons machinerie vers poste de sécurité ou responsable technique
 - Guides et attaches de guides
 - Fils guides en cas de corrosion.
- Les interventions nécessitées par les travaux ou les aménagements effectués par d'autres entreprises, qu'ils soient en rapport ou non avec l'ascenseur.
- Le nettoyage de l'intérieur de la cabine et de son ameublement, le nettoyage des vantaux de porte-cabine et palières et le nettoyage des parties vitrées, cabine et gaine.
- Les travaux de modernisation ou de mise en conformité de l'appareil avec les règlements applicables.

Le prestataire indiquera, dans le bordereau de prix unitaires BPU, le taux horaire et le coefficient sur déboursé applicable en cas de travaux de réparation non compris dans le contrat de maintenance.

Le matériel ou les prestations qui ne sont pas identifiés ci-dessus sont de fait intégré au présent contrat.

2.4. DELAIS D'INTERVENTION

Les interventions hors maintenance seront déclenchées **7 jours sur 7, 24 H sur 24** sur simple appel téléphonique au numéro de téléphone du prestataire ou de toute autre société affectée à la prise en compte des demandes de dépannage.

À l'appui de son offre, le prestataire devra compléter impérativement le bordereau de prix unitaire avec les délais de remplacement intégrant le délai d'approvisionnement.

2.4.1. Intervention pour dépannage

Le dépannage est effectué **le jour même** pour tout appel parvenu au central de réception du prestataire avant 18H. Le délai d'intervention sur site est de :

2 Heures	pour les appareils de catégorie A à caractère prioritaire
4 Heures	pour les appareils de catégorie B sans caractère prioritaire

En cas d'appels après 18h, l'intervention devra avoir lieu le lendemain de l'appel entre 7h et 9h.

En cas de présence d'un système de télésurveillance ou de supervision sur l'installation, la prise en compte des temps d'intervention et de remise en service démarrera dès l'immobilisation de l'appareil.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.4.2. Intervention pour désincarcération

Le prestataire prendra toutes dispositions pour désincarcérer les personnes bloquées en cabine en moins de **45 minutes** et ce, **24h/24 et 365 jours par an**.

Dans le cas où le prestataire ne pourrait intervenir dans les délais fixés, il devra prendre toutes les dispositions pour que l'usager soit désincarcéré dans le délai imparti. Lorsque l'intervention sera réalisée par les services de secours, la facturation liée à cette intervention ou les dégâts occasionnés seront à la charge du prestataire sans aucune possibilité de refacturation au client.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.4.3. Délais de remise en service – Cas général

Le prestataire devra remettre en service l'installation dans un délai maximal de :

4 Heures	pour les appareils de catégorie A à caractère prioritaire
6 Heures	pour les appareils de catégorie B sans caractère prioritaire

Dans le cas où ce délai de remise en service ne pourrait être respecté, le prestataire doit en informer par fax ou mail le propriétaire de l'installation ou son représentant en précisant les raisons du dépassement, ainsi que les dates et heures prévisionnelles de remise en service.

Ces informations sont également affichées sur la porte palière du rez-de-chaussée de l'ascenseur immobilisé.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.4.4. Délais de réparation pour remplacement de pièces standard (Cf. 2.2)

La réparation ou le remplacement à l'identique des pièces standard sera réalisé sous un délai maximum de **24 heures**.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.4.5. Délais de réparation pour remplacement de pièces importantes (Cf. 2.2)

Les délais de réparation ou de remplacement de l'ensemble des autres pièces dites « pièces importantes » est présenté ci-dessous.

- Portes palières : 20 jours
- Porte-cabine : 15 jours
- Opérateur de porte-cabine : 5 jours
- Groupe de traction : 45 jours
- Moteur : 50 jours
- Re-bobinage : 5 jours
- Treuil : 45 jours

Dans le cas où le prestataire ne pourrait intervenir dans les délais fixés, il explicitera précisément et par écrit la contrainte de délai de commande ou de livraison qui justifie le caractère exceptionnel de l'immobilisation de l'installation.

Le client se réserve le droit de demander une diminution de ce délai d'immobilisation en cas de justification non fondée.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.4.6. Délais de remise d'un devis

Dans tous les autres cas que ceux prévus aux précédents articles 2.4.4 et 2.4.5, le prestataire de maintenance disposera d'un délai de **2 jours ouvrés** à compter de l'appel signalisant l'immobilisation de l'appareil pour faire parvenir un devis détaillé au client.

Ce devis devra respecter le BPU et mentionnera le coût du matériel, son délai d'approvisionnement et le coût de la main-d'œuvre sur des lignes distinctes.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

NOTA :

Quelque soient la nature de l'installation, les devis devront être uniquement envoyés par mail au représentant du maître d'ouvrage sous risque d'application d'une pénalité unitaire de 50 €HT / devis.

2.4.7. Délais de remise en service suite à devis

Sur chaque devis remis au maître d'ouvrage, le prestataire indiquera son délai de remise en service.

En cas de non-respect du délai annoncé, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.5. CRITERES DE PERFORMANCE

Le titulaire est responsable de l'atteinte des objectifs de performance en termes de taux de disponibilité et de taux d'appel.

Pour ce faire le titulaire s'engage à mettre en œuvre :

- Une organisation et des méthodes compatibles avec les conditions d'exploitation des équipements
- Des moyens notamment pour ce qui concerne la disponibilité des pièces détachées
- Des moyens humains nécessaires et suffisants à l'exécution du contrat et possédant une qualification et une expérience professionnelle adaptées aux prestations à réaliser.

Les objectifs de performance sont différenciés en 3 catégories.

- Le nombre de pannes avec arrêt $\geq 12h$ pour les ascenseurs de catégorie A

- Le nombre de pannes avec arrêt $\geq 24h$ pour les ascenseurs de catégorie B
- Le taux d'appel

2.5.1. Disponibilité

Un équipement est disponible s'il peut remplir la fonction et rendre les services pour lesquels il a été conçu. Pour chaque équipement, le taux de disponibilité est établi uniquement à partir du nombre d'heures de disponibilité théorique des appareils (heures d'ouverture) propre à chaque site et le nombre d'heures d'indisponibilité sur le même créneau horaire.

L'objectif d'amélioration sera analysé à partir des données communiquées, à minima mensuellement, par le prestataire au moins au travers de sa plateforme informatique ou de celle de l'assistant du maître d'ouvrage.

Les arrêts sont classés en 4 catégories de causes qui seront analysées séparément :

- Technique
- Usage anormal
- Malveillance
- Causes extérieures

L'objectif de diminution sera calculé sur l'ensemble du parc, pour les causes techniques uniquement et en nombres d'heures d'arrêt cumulées.

Toutefois le taux de disponibilité intégrant l'ensemble des causes sera suivi avec attention.

Résultat à obtenir sur le parc du CNAM

	Objectif de diminution / an
Nb d'heures d'arrêt la 1 ^{re} année du contrat	- 10 %
Nb d'heures d'arrêt la 2 ^{re} année du contrat	- 7 %

Si le résultat obtenu est moins performant que les objectifs de performance définis dans le tableau ci-dessus, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

- Mode de calcul : pénalité unitaire x écart de %
Exemple : Objectif 10% - réalisé 5% l'écart est donc 5%
Calcul : Pénalité unitaire (Cf. CCAP) X 5 (écart constaté)

2.5.2. Taux d'appels

Le taux d'appels représente le nombre de pannes par appareil et par an.

Dans le cadre de la définition des objectifs de performance, une "panne" s'entend quand un appareil est indisponible qui ne se déplace pas lorsqu'un usager actionne les boutons de commande, situés dans la cabine ou sur les paliers.

Le taux d'appel objectif représente un nombre de pannes maximum en fonction du nombre d'appareils constituant le parc.

Résultat à obtenir sur le parc du CNAM

	Taux d'appel
Nb de pannes / appareils / an - la 1 ^{re} année du contrat	≤ 7
Nb de pannes / appareils / an - la 2 ^{re} année du contrat	≤ 6.5

- Mode de calcul :
Pour atteindre un taux d'appel de 7 sur un parc de 200 appareils. Le nombre de pannes objectif est de :
200 App. x 7 pannes soit 1400 pannes.
Exemple : Objectif 1400 pannes - Le résultat atteint est 2000 pannes.
Calcul : pénalité unitaire (Cf. CCAP) x 600 pannes (écart constaté)

Si le résultat obtenu est moins performant que les objectifs de performance définis dans le tableau ci-dessus, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.6. CONTROLES REGLEMENTAIRES

Les opérations de contrôles suivantes sont intégrées au présent contrat et ne font l'objet d'aucune facturation complémentaire.

- La réalisation des études sécurité nécessaires, à savoir l'application du décret n°2008-1325 relatif aux prescriptions particulières de sécurité applicables aux ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés. Cette prescription est applicable dans les 6 semaines suivant la prise d'effet du contrat et après chaque événement susceptible de modifier l'évaluation des risques notamment en cas de transformation importante des appareils, après une intervention consécutive à une situation de danger grave et imminent, ou à réception du rapport de contrôle technique.
- Après chaque transformation importante, les examens de conformité des dispositifs de fonctionnement des parachutes et l'assistance aux contrôles réglementaires après travaux demandés par la réglementation ou à la demande du client.
- L'assistance aux visites techniques réglementaires suivantes (La date de l'intervention sera précisée par écrit par l'organisme de contrôle 30 jours avant le contrôle) :
 - Contrôle technique réglementaire au sens de l'arrêté du 7 août 2012,
 - Contrôle réglementaire pour les Établissements recevant du Public ERP,
 - Contrôle réglementaire pour les Immeubles de Grandes Hauteur IGH.
 - Visites générales périodiques au sens de l'arrêté du 29 Décembre 2010

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

Cette mission d'assistance ne dégage pas le contrôleur de ses propres obligations, et le titulaire du présent contrat n'a pas à endosser la charge du contrôle réglementaire. Sa mission se limite à une assistance éventuelle pour :

- L'accès aux différentes parties de l'installation,
- La réalisation des essais de sécurité obligatoires (parachutes, fins de course, mou de câble, soupape de rupture).

2.6.1. Contrôles réglementaires

L'organisme de contrôle responsable des opérations de vérification sera accrédité pour la réalisation du contrôle technique réglementaire quinquennal ou pour les contrôles réglementaires en exploitation.

Il sera désigné par le client. Les opérations de vérification sont effectuées à l'occasion des interventions du prestataire ou indépendamment de celles-ci.

Il sera demandé, par le client, au prestataire d'être présent sur les lieux lors des opérations de vérifications. Le prestataire sera prévenu, à minima, un mois à l'avance de la date du contrôle technique par courrier électronique. Suite à sa présence lors de la réalisation du contrôle technique, le prestataire ne pourra soumettre aucune facture complémentaire au propriétaire de l'appareil ou au contrôleur retenu pour la réalisation de cette mission.

La présence d'un technicien compétent connaissant le matériel en place est nécessaire. Toutefois, elle ne peut être requise pour la durée totale du contrôle.

En cas d'absence du prestataire, dûment convoqué, au contrôle technique réglementaire et quelles qu'en soient les causes ou raisons, le règlement des frais inhérents à une seconde intervention du contrôleur sera facturé 150 € HT à l'ascensoriste, qui ne pourra en contester la validité si celui-ci n'a pas averti le contrôleur de son absence par écrit ou mail 72 heures à l'avance.

Par ailleurs, tout incident technique (Détérioration de carte électronique par exemple), lié entre autres à un défaut de protection de l'installation, ou à un défaut de réglage, ne pourra être imputé au contrôleur technique. Il sera réputé de la responsabilité du prestataire dans le cadre de sa mission d'entretien, de réglage, et de maintien en bon état général de l'installation.

2.6.2. Traitement des observations relevées

Si une de ces vérifications révèle une anomalie de maintenance concernant un des organes ou points de contrôles, le prestataire dispose, à compter de la date de réception du rapport de contrôle, d'un délai de **60 jours calendaires** pour fournir un planning d'avancement du traitement des réserves et d'un délai supplémentaire de **30 jours calendaires** pour effectuer la levée totale des réserves et en informer, par écrit ou par voie électronique (mise à jour de la plateforme client), l'organisme de contrôle et le Maître d'Ouvrage.

Pour faciliter la communication des rapports, le prestataire devra communiquer au maître d'ouvrage une adresse mail dédiée.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.7. STOCKS DE PIÈCES DÉTACHÉES

Le prestataire devra tenir un stock de pièces de rechange disponibles dans la mesure du possible permettant de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais indiqués précédemment. En conséquence, il ne pourra pas invoquer la contrainte de délai de commande, ou de livraison, ou du matériel de marque étrangère pour justifier l'immobilisation de l'installation dans des délais supérieurs à ceux prévus contractuellement.

2.8. COMPTES RENDUS

Toutes les informations, liées à l'exploitation des appareils (horaires des appels, CR d'intervention, levées de réserves des rapports de contrôle, CR de visite de maintenance, durée des visites de maintenance, etc...) feront l'objet d'une transmission systématique vers la plateforme informatique mise en place par le maître d'ouvrage ou son assistant qu'il aura désigné pour gérer le suivi d'exploitation.

En cas de non-respect de cette clause, sur 2 mois consécutifs, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.8.1. Comptes rendus suite à intervention

Toutes les interventions donneront lieu à la rédaction d'un compte rendu rédigé par le prestataire qui attestera que les opérations prévues dans le présent contrat ont bien été effectuées.

Immédiatement après l'intervention, **le compte-rendu est rédigé lisiblement sur le carnet d'entretien de l'installation ainsi que sur le registre de sécurité**. Une copie du compte rendu devra être transmise par mail.

La fourniture du cahier d'entretien est à la charge du prestataire lors de la première visite de maintenance.

Le carnet d'entretien doit être de type électronique **ET** papier.

En cas de carnet d'entretien sous forme papier, il sera mis à disposition du propriétaire à la loge de chaque site, sauf stipulation contraire. Si le carnet d'entretien est de type électronique, il doit être consultable via Internet. Il peut s'agir d'une application propre au prestataire ou une plateforme utilisée par le maître d'ouvrage.

Le client se réserve le droit d'imposer son propre modèle de fichier électronique dans la mesure où celui-ci comporte les points explicités ci-après. Dans ce cas, le format ne devra pas être modifié.

Ces deux carnets d'entretien mentionnent impérativement les points suivants de manière lisible :

- la date de l'intervention
- les heures d'appels client, de début et de fin d'intervention ainsi que la durée
- le type d'intervention : maintenance préventive, corrective ou travaux
- la nature de l'appel : appel avec ou sans arrêt de l'appareil et lié à un problème technique, une malveillance, un usage anormal, une cause extérieure ou autres
- l'indication d'usagers cabine éventuels en précisant les intervenants (personnel prestataire ou pompiers)
- en cas de dépannage : la consistance de la réparation et le type de pièces remplacées
- en cas de maintenance préventive : les opérations de vérification et les opérations de maintenance réalisées
- le traitement des observations liées aux rapports d'organisme de contrôle
- nom et signature de l'intervenant
- le traitement des réserves liées aux rapports des organismes de contrôle

L'ensemble des renseignements concernant les prestations de maintenance préventives ou curatives sont visibles dans les 48h suivant l'intervention. La qualification et la fonction de l'intervenant pourront être transmises au client, sur demande expresse de celui-ci et ce sous un même délai de 48h.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.8.2. Comptes rendus suite à pannes répétitives

Dans le cas où trois pannes seraient constatées dans un délai de **15 jours** calendaires sur une même installation, le prestataire du présent contrat établira à la demande du client un compte rendu spécifique explicitant clairement la ou les causes de ces pannes et proposera un plan d'action afin de solutionner définitivement le problème. Ce compte rendu devra être adressé au client par fax ou mail dans les **72h** suivant la troisième panne.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.8.3. Comptes rendus annuels

Le prestataire de maintenance dresse un compte rendu annuel d'activité. Il est remis une fois par an et sauf demande particulière du client, au plus tard un mois avant **la date d'anniversaire de notification du marché** suivant l'année écoulée.

Le rapport annuel fait apparaître pour chaque appareil :

- le taux de panne annuel
- les observations et analyses du taux et de son évolution
- La liste des actions de maintenance préventive
- les dates, heures d'arrivée et de départ des visites de maintenance préventive
- les dates et heures des appels au central de surveillance du prestataire.
- les dates, heures d'arrivée et de départ des opérations de dépannage les dates et heures des opérations de désincarcération
- Une synthèse des montants de travaux engagés au titre ou hors contrat

À la demande du client, ce rapport pourra être sous format électronique. Dans ce cas, il intégrera le contenu des carnets d'entretien sur une période d'un an.

Une analyse contradictoire s'effectuera dans les locaux du maître d'ouvrage entre le prestataire, son assistant si désigné et le pôle maintenance de Du CNAM.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.9. VERIFICATION DE LA BONNE EXECUTION DES PRESTATIONS

Le client se réserve la possibilité de procéder ou de faire procéder à la vérification de la bonne exécution des prestations de maintenance. Le présent article définit les conditions dans lesquelles pourraient avoir lieu cette vérification.

Si le propriétaire de l'installation souhaite être présent lors d'une visite régulière du technicien, le prestataire de maintenance devra lui communiquer sa date prévisionnelle de passage au minima 15 jours auparavant.

Les opérations de vérification ont pour but de constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du présent contrat.

Les opérations de vérification sont effectuées à l'occasion des interventions du prestataire ou indépendamment de celles-ci. Elles portent essentiellement sur la qualité et la quantité des prestations exécutées, sur le respect de la réglementation et sur le respect du présent contrat.

Le contrôle technique quinquennal pourra être considéré comme une opération de vérification.

Il sera demandé, par le client, au prestataire d'être présent sur les lieux lors des opérations de vérifications. Le prestataire sera prévenu, à minima, un mois à l'avance de la date. Suite à sa présence lors de la réalisation de cette vérification, le prestataire ne pourra soumettre aucune facture complémentaire au propriétaire de l'appareil ou au contrôleur retenu pour la réalisation de cette mission.

Si une de ces vérifications révèle une anomalie de maintenance concernant un des organes ou points de contrôles listés ci-après (Cf. 2.12), le prestataire dispose de **60 jours calendaires** à compter de la date de réception du rapport de contrôle pour fournir un état d'avancement du traitement des réserves et d'un délai supplémentaire de **30 jours calendaires** pour effectuer la levée des réserves et en informer par écrit le Maître d'Ouvrage ou l'assistant au Maître d'Ouvrage.

En cas de non-levée des réserves dans le délai imparti, le prestataire sera passible de pénalité (Cf. 2.6.2).

Le paiement de ces pénalités ne porte pas atteinte aux droits du client qui se réserve toute possibilité de poursuivre le prestataire en cas de préjudice effectivement subi.

Pour faciliter la communication des rapports, le prestataire devra communiquer au maître d'ouvrage une adresse mail dédiée.

2.10. REUNIONS PERIODIQUES

Le maître d'ouvrage pourra organiser des réunions de suivi d'exploitation trimestrielles ou mensuelles si besoins. Elles seront contractualisées par la rédaction d'un compte rendu.

Le Prestataire déléguera au minimum un responsable technique et un responsable commercial munis des éléments nécessaires (rapports liés aux interventions selon les sites concernés, l'analyse technique des différentes causes d'intervention, réponses aux diverses questions ou demandes, propositions l'amélioration....) afin de pouvoir répondre précisément aux points suivants :

- ✓ Listing des 10 appareils fonctionnant le mieux
- ✓ Listing des 10 appareils fonctionnant le moins bien

- ✓ La répartition des pannes selon leur nature/cause
- ✓ Le plan des travaux à engager

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.11.REMISE DES EQUIPEMENTS EN FIN DE CONTRAT

Le titulaire s'engagera à laisser, en fin de contrat, les installations objet du présent marché, en parfait état d'entretien et prêtes à supporter, sans incident prévisible, une nouvelle année de fonctionnement.

Toutes dépenses pour la remise en état des installations ou des documents provenant d'un manquement du titulaire aux obligations du marché lui seront retenues ou facturées.

Après toute modification des installations effectuée dans le cadre du présent contrat, le prestataire doit mettre à jour les plans et schémas des installations et les laisser à demeure en machinerie. Si le prestataire a procédé au remplacement de matériels nécessitant des outils, des boîtiers de programmation, des notices ou des codes spécifiques, il devra les fournir gracieusement au propriétaire et sans restriction de durée.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.12. ORGANES ET POINTS DE CONTROLE AUDITES LORS DE LA VERIFICATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

CUVETTE ▪ État de propreté de la cuvette ▪ Amortisseurs cabine et contrepoids ▪ Réserve contrepoids ▪ Poulie tendeuse du limiteur de vitesse ▪ Contact électrique de poulie tendeuse CABINE ▪ Éclairage cabine ▪ Test interphonie ▪ Test télésurveillance ▪ Organes de commande en cabine ▪ Signalisation lumineuse ▪ Sonnerie d'alarme ▪ Dispositif de réouverture de porte ▪ Indication charge maximale admissible et nombre de personnes ▪ Présence du garde pied cabine ▪ Dessous de cabine : attache pendentif – étrier – coulisseaux - chaînes de compensation... Etat des poulies de mouflage ▪ Eclairage de secours cabine PORTE CABINE ▪ Réglage de la porte-cabine ▪ Conformité de la paroi lisse de service ▪ État de l'opérateur de porte-cabine ▪ Condamnation électrique des portes de cabine ▪ État du verrouillage du bras d'opérateur ▪ Réglage des galets et contre galets (portes automatiques) États des seuils GAINE ▪ État de propreté de la gaine ▪ Éclairage de gaine ▪ Lubrification guides cabine ▪ Lubrification guides contrepoids ▪ État des coulisseaux contrepoids ▪ Dispositif de fin de course ▪ Fins de course inspection LIMITEUR DE VITESSE ET PARACHUTE ▪ État du limiteur de vitesse ▪ Plaque signalétique du limiteur ▪ État du câble limiteur	PORTES PALIERES ▪ Réglage des galets et contre galets (portes automatiques) ▪ États des seuils ▪ Réglages des fermes portes (portes battantes) ▪ Organes de commandes aux paliers ▪ Indicateurs de position, de direction ▪ Signalisations lumineuses ▪ État des serrures palières ▪ Zone de déverrouillage des portes palières ▪ Dispositif de déverrouillage manuel des portes palières TOIT DE CABINE ▪ État de propreté du toit de cabine ▪ Fonctionnement de la manœuvre d'inspection ▪ Interrupteur d'arrêt ▪ Verrouillage mécanique et condamnation électrique de la trappe de secours ▪ Présence d'échelle d'accès à la trappe SYSTÈME D'ENTRAÎNEMENT ▪ État du treuil ▪ État de l'armoire de manœuvre – Risques électriques ▪ Calibrage des fusibles ▪ Jeu de butée ▪ État du groupe moto réducteur ▪ Étanchéité du carter ▪ Jeu de denture ▪ État des garnitures de frein ▪ Réglage du frein ▪ État de l'ensemble hydraulique : Centrale, Pompe, Vérin, Joints, Flexible... ▪ État de la génératrice ▪ État des câbles de traction ▪ État des poulies de traction, de déflexion ▪ Treuil à tambour MACHINERIE ET LOCAL POULIES ▪ État de propreté du local de machinerie ▪ Tenue du carnet d'entretien ▪ Affichage de l'étude sécurité du décret n° 2008-1325 ▪ Présence des schémas électriques conformes à l'installation ▪ Présence de la boîte rouge ▪ Présence de la clef accès machinerie ▪ Serrure de la porte ou/et de la trappe d'accès ▪ Pancarte sur porte et trappe ▪ Éclairage du local ▪ Présence du dispositif de dépannage manuel ▪ Instructions de dépannage ▪ Tableau d'arrivée de courant ▪ Circuit d'éclairage de la cabine et de la machinerie ▪ Circuit d'alarme
--	--

2.13. ÉTAT DES LIEUX CONTRADICTOIRE

2.13.1. Définition

Le décret 2012-674 du 7 Mai 2012 relatif à l'entretien et au contrôle technique des ascenseurs précise dans son article 2 qu'une description établie contradictoirement de l'état initial de l'installation doit être réalisée entre le propriétaire et le prestataire.

Cet état des lieux est annexé au nouveau contrat.

Objectifs de l'État des Lieux contradictoire

- ↳ Fournir une analyse précise de l'état initial de l'installation,
- ↳ Estimer, pour les principaux composants de l'installation, le niveau d'usure et de vétusté,
- ↳ Identifier l'ancienneté des organes importants de l'installation,
- ↳ Identifier le cas échéant les travaux de maintenance à réaliser.

2.13.2. Principales informations transmises

▪ Type de bâtiment (ERP, IGH, ...) ▪ N° de l'appareil ▪ N° de marquage CE si appareil assujéti ▪ Marque d'Origine de l'appareil ▪ Position du local de machinerie ▪ Type de gaine ▪ Charge nominale admissible ▪ Vitesse nominale ▪ Nombre de niveaux desservis ▪ Nombre de faces de services	▪ Mode d'entraînement ▪ Caractéristiques du groupe de traction ▪ Type de manœuvre ▪ Type de gestion ▪ Mode de contrôle de vitesse ▪ Caractéristiques de l'armoire de manœuvre ▪ Type de portes palières ▪ Type de parachute ▪ Vitesse de prise cabine ▪ Dispositif de demande de secours
---	--

2.13.3. État des lieux contradictoire

La présence, la date d'installation et l'état de conservation sont précisés pour l'ensemble des équipements suivants :

▪ Groupe de traction ▪ Poulies de traction et de mouflage ▪ Câbles ou courroies de traction ▪ Génératrice ▪ Armoire de Manœuvre ▪ Armoire additionnelle VF ▪ Système de freinage ▪ Limiteur de vitesse cabine/contrepoids ▪ Poulie tendeuse limiteur cabine/contrepoids ▪ Survitesse montée ▪ Système de parachute cabine	▪ Serrures de portes palières ▪ Dispositif anti-déverrouillage ▪ Portes palières ▪ Porte de cabine ▪ Opérateur de porte-cabine ▪ Dispositif de demande de secours ▪ Cabine/structure cabine/étrier ▪ Vérin ▪ Centrale hydraulique ▪ Poulie/pignon tête de vérin
---	---

3. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES - Monte-charges & Élévateur de personne

CE CONTRAT EST UN CONTRAT DE TYPE « COMPLET »

Pour les monte-charges et les élévateurs de personnes

La maintenance préventive sera effectuée aux mêmes horaires et avec les mêmes objectifs que celles décrites dans le chapitre 2 (Ascenseurs et ascenseurs de charge).

Le prestataire devra donc mettre en place les moyens permettant une maintenance spécifique aux caractéristiques et fonctionnement des équipements.

3.1. MAINTENANCE PREVENTIVE

Les prestations de maintenance préventive sont à minima celles définies par l'arrêté du 11 Mars 1977 relatif aux conditions d'entretien des monte-charges accessibles et inaccessibles.

Les vérifications liées à la maintenance préventive à réaliser sont listées ci-après. Si l'une des vérifications périodiques révèle une anomalie ou un défaut, la phase de maintenance appropriée doit être entreprise dans les plus brefs délais et consignée sur le carnet d'entretien.

Lors de chaque intervention préventive, le technicien prendra contact avec le responsable du site : Directeur, responsable technique du site. Il procédera également à la mise en place d'un affichage au niveau de la porte palière du rez-de-chaussée informant de son intervention.

3.1.1. Monte-charges Accessibles et Inaccessibles

Vérifications Mensuelles :

Le nombre minimum de visite sur une année sera d'au moins 12 visites et l'écart entre deux visites successives ne pourra être supérieur à 30 jours, sachant qu'une intervention de dépannage, seule, ne pourra en aucun cas tenir lieu de visite périodique.

- Vérification de la présence en cabine et au niveau principal du numéro d'appel d'urgence et du numéro d'identification de l'appareil
- Contrôle des envois cabine, des appels paliers et de tous les voyants lumineux
- Contrôle des portes palières à chaque niveau : vérification des verrouillages et contact de fermeture,
- Vérification des contacts électriques de la porte-cabine
- Vérification du dispositif de fermeture de la machinerie
- Contrôle de l'éclairage machinerie
- Contrôle des niveaux d'huile palier moteur et treuil pour les appareils ; réfection du niveau d'huile
- Analyse et suppression des bruits de fonctionnement
- Essai des dispositifs de coupure du tableau d'alimentation

Vérifications Semestrielles :

Au moins une visite de « vérification semestrielle » sera réalisée pour chaque semestre de l'année civile. L'écart entre deux visites successives ne pourra être inférieur à 5 mois ou supérieur à 7 mois.

Elle pourra se substituer à une visite périodique (mensuelle) mais en intégrera le contenu.

- Contrôle du frein machine : garnitures, points durs, vérification de la distance de freinage sur coupure de courant en grande vitesse,
- Vérification du bon fonctionnement de l'éclairage secours machinerie
- Vérification et lubrification des poulies de traction, de déflexion, de renvoi et de mouflage
- Contrôle des câbles de traction : adhérence, état, allongement, égalisation, fixation des attaches cabine et contrepoids,
- Vérification de la fixation de la tête de cabine et réglage
- Vérification du détecteur de patinage ou temps de course, du relais de phase et du thermique moteur,
- Vérification et essais des fins de course cabine haut et bas

Vérifications Annuelles :

Chaque année civile, au moins une « vérification annuelle » devra être réalisée. L'écart entre deux visites successives ne pourra être inférieur à 10 mois ou supérieur à 14 mois.

Elle pourra se substituer à une visite périodique (mensuelle) ou une visite semestrielle, mais en intégrera leur contenu.

- Vérification des coulisseaux cabine et contrepoids, état et propreté,
- Vérification des amortisseurs,
- Vérification, nettoyage de la cuvette, du toit cabine et de la machinerie
- Nettoyage, vérification, remplacement et réglage de l'ensemble des systèmes de suspensions des portes palières : galets, contre galets, poulies de renvoi et câbles
- Nettoyage, vérification, remplacement et réglage du système de suspension de la porte de cabine : galets, contre galets, poulies de renvoi, câbles
- Vérification du dispositif de surcharge
- Vérification du serrage des connexions de l'armoire de manœuvre et des différents raccordements. Tous les éléments constitutifs de l'armoire de manœuvre doivent être fixés,
- Vérification du réducteur : jeu vis / couronne, butée et vidange si nécessaire incluant la fourniture de l'huile,
- Vérification des fixations de la machine de traction,
- Vérification du dispositif de contrôle de position de la cabine à l'étage (marquage des câbles ou dispositif équivalent)
- Vérification, lubrification et graissage des guides cabine et contrepoids

En cas de non-respect de ces périodicités, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

Le prestataire de maintenance proposera dans les 2 mois suivants la signature du contrat, un plan d'entretien spécifique aux installations susvisées. Ce plan d'entretien prendra en compte la technologie, la fréquence d'utilisation, les pannes, les caractéristiques du lieu desservi, et les prescriptions du constructeur. Les opérations de vérifications périodiques prévues par le prestataire dans son plan d'entretien spécifique ne pourront en aucun cas être inférieures en nombre, en périodicité et en qualité à celles listées ci-avant.

Le plan d'entretien spécifique devra entre autres prévoir la périodicité des vérifications suivantes :

Essai de l'efficacité de la coupure de la chaîne de sécurité (la boîte d'inspection, si elle existe, sera vérifiée lors de chaque intervention sur le toit de cabine et le bouton d'arrêt cuvette lors de chaque intervention en bas de gaine)

Vérification des contacteurs force et des relais sur les armoires de manœuvre

Vérification des serrages des raccordements électriques au niveau de l'armoire de manœuvre, du tableau d'arrivée de courant, du moteur de traction et en gaine.

Vérification des câblages en général

Ce plan sera annexé au contrat de maintenance.

3.1.2. Élévateurs de personnes

Vérifications semestrielles – Élévateur de personne :

L'écart entre deux visites successives ne pourra être supérieur à 6 mois, sachant qu'une intervention de dépannage, seule, ne pourra en aucun cas tenir lieu de visite périodique.

- Vérification de la présence en cabine et au niveau principal du numéro d'appel d'urgence et du numéro d'identification de l'appareil
- Contrôle des envois cabine, des appels paliers et de tous les voyants lumineux
- Essai des dispositifs de secours : Téléalarme - télésurveillance
- Vérification de la précision d'arrêt à chaque niveau
- Contrôle des portes palières à chaque niveau : vérification des verrouillages et contact de fermeture,
- Contrôle de l'opérateur de porte : courroie, patins, articulations, bruits de fonctionnement
- Vérification de l'éclairage cabine compris éclairage de secours
- Contrôle de la signalisation palière et cabine
- Vérification du confort de déplacement de la cabine
- Vérification du bon fonctionnement du dispositif de réouverture de porte
- Vérification du dispositif de fermeture de la machinerie
- Contrôle de l'éclairage machinerie
- Contrôle des niveaux d'huile palier moteur et treuil pour les appareils de type électrique
- Contrôle des niveaux d'huile et de la pompe sur les appareils de type hydraulique
- Analyse et suppression des bruits de fonctionnement
- Essai des dispositifs de coupure du tableau d'alimentation
- Vérification du vérin, du système antidérive et du bloc de commande (électrovanne, pompe à main, limiteur de pression)
- Contrôle des câbles de traction ou chaînes

- Vérification et essais des fins de course cabine haut et bas
- Vérification des coulisseaux cabine
- Vérification, nettoyage de la cuvette, de la machinerie
- Vérification du serrage des connexions de l'armoire de manœuvre et des différents raccordements. Tous les éléments constitutifs de l'armoire de manœuvre doivent être fixés,
- Vérification du réducteur : jeu vis / couronne, butée et vidange si nécessaire incluant la fourniture de l'huile.
- Vérification, lubrification et graissage des guides cabine
- Vérification et graissage des articulations ou rotule de vérin sous plateforme

En cas de non-respect de ces périodicités, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

Le prestataire de maintenance proposera dans les 2 mois suivants la signature du contrat, un plan d'entretien spécifique aux installations susvisées. Ce plan d'entretien prendra en compte la technologie, la fréquence d'utilisation, les pannes, les caractéristiques du lieu desservi, et les prescriptions du constructeur. Les opérations de vérifications périodiques prévues par le prestataire dans son plan d'entretien spécifique ne pourront en aucun cas être inférieures en nombre, en périodicité et en qualité à celles listées ci-avant.

Le plan d'entretien spécifique devra entre autres prévoir la périodicité des vérifications suivantes :

Essai de l'efficacité de la coupure de la chaîne de sécurité

Vérification des contacteurs force et des relais sur les armoires de manœuvre

Vérification des serrages des raccordements électriques au niveau de l'armoire de manœuvre, du tableau d'arrivée de courant, du moteur de traction et en gaine.

Vérification des câblages en général

Ce plan sera annexé au contrat de maintenance.

3.2. MAINTENANCE CORRECTIVE (REPARATION, REMPLACEMENT)

Pour les monte-charges accessibles et inaccessibles ainsi que les élévateurs de personnes, les prestations de maintenance suivantes seront intégrées au présent contrat. La réparation ou le remplacement à l'identique ou à technologie équivalente des pièces suivantes, sera réalisé sous un délai maximum de 48 heures :

En Cabine

- Boutons de commande, signalisations lumineuses et sonores
- Coulisseaux de cabine, supports et garnitures
- Rollers cabine ou plateforme
- Ampoules d'éclairage cabine, ainsi que l'éclairage de secours (batterie, piles et accumulateurs)
- Interface usager d'appel de secours (boutons, signalisations, haut-parleur)
- Dispositif mécanique de réouverture de porte
- Dispositif de téléalarme et d'interphonie cabine
- Porte-cabine si existante (monte-charges)

Aux paliers

- Boutons d'appel
- Contacts de porte
- Paumelles de porte
- Fermes portes automatiques de portes battantes
- Serrures
- Dispositif de déverrouillage des portes palières
- Contrepoids ou ressorts de fermeture des portes palières
- Patins de guidage des portes
- Coulisseaux, galets, câblette de portes palières

En Machinerie et en Gaine

- Relais et contacteurs
- Fusibles
- Carte électronique diverse (temporisation, interface bus, etc...)
- Dispositif de freinage du groupe de traction (garniture et mâchoires de frein)
- Ampoules éclairage gaine et machinerie, ainsi que l'éclairage secours (batterie, piles et accumulateurs)
- Dispositif de téléalarme, télésurveillance ou superviseur (bloc autonome d'alimentation inclus)
- Les raccordements électriques en gaine
- Tableau d'alimentation : Disjoncteur de protection et coupure force

- Coulisseaux contrepoids (monte-charges)
- Pancartes de signalisation : Manœuvre de secours, accès restrictif à la machinerie ou aux locaux de poulies si existants,
- Outils de consignations des tableaux d'alimentation

Les pièces énumérées ci-avant sont, pour la suite du contrat, désignées sous l'appellation « pièces standard ».

Autres prestations ou travaux importants :

En sus des prestations ci-dessus, les prestations suivantes seront intégrées au Contrat Complet :

- Réparation ou remplacement à l'identique, ou à technologie équivalente, de l'ensemble des pièces électroniques constitutives de l'équipement, en cas de défaillance.
- Réparation ou remplacement à l'identique, ou à technologie équivalente, des groupes de traction, ou dispositifs mécaniques d'entraînement divers,
- Réglage des réserves et raccourcissement des câbles ou chaînes,
- Dans le cas d'élévateur hydraulique, remplacement à l'identique des joints de la centrale, des joints du vérin et du flexible hydraulique entre le vérin et la centrale, le fluide restant à la charge du client sur devis préalable,
- L'ensemble des mesures d'entretien spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repéré le contrôle technique quinquennal ou tout autre contrôle réglementaire,
- L'ensemble des réglages destinés à fiabiliser le fonctionnement de l'appareil.

Les travaux importants nécessitant un arrêt prolongé de l'appareil seront exécutés à une date convenue entre le prestataire et le représentant des services techniques du bâtiment.

3.3. PRESTATIONS NON INCLUSES AU CONTRAT « COMPLET »

Les prestations ci-après, sauf contre-indications spécifiques et particulières, ne sont pas incluses au contrat :

Le remplacement des pièces dégradées par vandalisme, par corrosion en ambiance spécifique ou par accident indépendant de l'action de l'entreprise d'entretien.

Dans le présent contrat, le terme de vandalisme est défini comme acte de dégradation volontaire réalisé avec tout type d'objet. Le prestataire devra en apporter la preuve lors de sa proposition de travaux relative à la dégradation.

- ↳ Le remplacement quelle que soit la cause des pièces suivantes :
 - Habillage cabine : sol, parois,
 - Pièces constituant la structure de la cabine : arcade, plancher
 - Vantaux de portes palières manuelles ou automatiques
 - Poignées et Oculus de portes palières
 - Canalisations électriques fixes
 - Liaisons machinerie vers poste de sécurité ou responsable technique
 - Guides et attaches de guides
- ↳ Les interventions nécessitées par les travaux ou les aménagements effectués par d'autres entreprises, qu'ils soient en rapport ou non avec l'équipement.
- ↳ Le nettoyage de l'intérieur de la cabine et de son ameublement, le nettoyage des vantaux et seuils de porte palières et le nettoyage des parties vitrées extérieures gaine.
- ↳ Les travaux de modernisation ou de mise en conformité de l'appareil avec les règlements applicables.

Le prestataire indiquera, dans les conditions particulières, le taux horaire et le coefficient sur déboursé applicable en cas de travaux de réparation non compris dans le contrat de maintenance.

Le matériel ou les prestations qui ne sont pas identifiés ci-dessus sont de fait intégré au présent contrat.

3.4. DELAIS D'INTERVENTION

Les interventions hors maintenance seront déclenchées 7 jours sur 7 sur simple appel téléphonique au numéro de téléphone du prestataire ou de toute autre société affectée à la prise en compte des demandes de dépannage.

À l'appui de son offre le prestataire devra compléter impérativement le bordereau de prix unitaire avec les délais de remplacement intégrant e délai d'approvisionnement.

3.4.1. Intervention pour dépannage

Le dépannage est effectué **le jour même** pour tout appel parvenu au central de réception du prestataire avant 18H. Le délai d'intervention sur site est de :

2 Heures	pour les appareils de catégorie A à caractère prioritaire
4 Heures	pour les appareils de catégorie B sans caractère prioritaire

En cas d'appels après 18h, l'intervention devra avoir lieu le lendemain de l'appel entre 7h et 9h.

En cas de présence d'un système de télésurveillance ou de supervision sur l'installation, la prise en compte des temps d'intervention et de remise en service démarrera dès l'immobilisation de l'appareil.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.4.2. Délais de remise en service – Cas général

Le prestataire devra remettre en service l'installation dans un délai maximal de :

4 Heures	pour les appareils de catégorie A à caractère prioritaire
6 Heures	pour les appareils de catégorie B sans caractère prioritaire

Dans le cas où ce délai de remise en service ne pourrait être respecté, le prestataire doit en informer par mail le propriétaire de l'installation ou son représentant en précisant les raisons du dépassement, ainsi que les dates et heures prévisionnelles de remise en service. Ces informations devront être transmises également aux loges et PC de sécurité des différents sites concernés.

Ces informations sont également affichées sur la porte palière du rez-de-chaussée de l'ascenseur immobilisé.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.4.3. Délais de réparation pour remplacement de pièces standard (Cf. 4.2)

La réparation ou le remplacement à l'identique des pièces standard sera réalisé sous un délai maximum de **24 heures**.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.4.4. Délais de réparation pour remplacement de pièces importantes (Cf. 4.2)

Les délais de réparation ou de remplacement de l'ensemble des autres pièces dites « pièces importantes » seront au maximum de **2 semaines** hormis pour le groupe de traction, le rebobinage des moteur, les portes et/ou opérateurs sans excéder **6 semaines**.

Le prestataire livrera précisément et par écrit la contrainte de délai de commande et de livraison qui justifie le caractère exceptionnel de l'immobilisation de l'installation.

Le client se réserve le droit de demander une diminution de ce délai d'immobilisation en cas de justification non fondée.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.4.5. Délais de remise d'un devis

Dans tous les autres cas, le prestataire de maintenance disposera d'un délai de **2 jours ouvrés** à compter de l'appel signalant l'immobilisation de l'appareil pour faire parvenir un devis détaillé au client.

Ce devis devra respecter le BPU et mentionnera le coût du matériel, son délai d'approvisionnement et le coût de la main-d'œuvre sur des lignes distinctes.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

NOTA :

Quelque soient la nature de l'installation, les devis devront être uniquement envoyés par mail au représentant du maître d'ouvrage sous risque d'application d'une pénalité unitaire de 50 €HT / devis.

3.4.6. Délais de remise en service suite à devis

Sur chaque devis remis au maître d'ouvrage, le prestataire indiquera son délai de remise en service.

En cas de non-respect du délai annoncé, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.5. CONTROLES REGLEMENTAIRES

Les opérations de contrôles suivantes sont intégrées au présent contrat et ne font l'objet d'aucune facturation complémentaire :

- ↳ La réalisation des études sécurité nécessaires, à savoir l'application du décret n° 2008-1325 relatif aux prescriptions particulières de sécurité applicables aux ascenseurs, monte-charges, élévateurs de personnes et équipements assimilés. Cette prescription est applicable dans les 6 semaines suivant la prise d'effet du contrat et après chaque événement susceptible de modifier l'évaluation des risques notamment en cas de transformation importante des appareils, après une intervention consécutive à une situation de danger grave ou imminent, ou à réception du rapport de vérification générale périodique.
- ↳ L'assistance aux visites techniques réglementaires suivantes (La date de l'intervention sera précisée par écrit par l'organisme de contrôle 30 jours avant le contrôle) :

- Visites générales périodiques au sens de l'arrêté du 29 Décembre 2010

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

Cette mission d'assistance ne dégage pas le contrôleur de ses propres obligations, et le titulaire du présent contrat n'a pas à endosser la charge du contrôle réglementaire. Sa mission se limite à une assistance éventuelle pour :

- L'accès aux différentes parties de l'installation,
- La réalisation des essais de sécurité obligatoires (parachutes, fins de course, mou de câble, soupape de rupture).

3.5.1. Contrôles réglementaires

L'organisme de contrôle responsable des opérations de vérification sera accrédité pour la réalisation des contrôles réglementaires.

Il sera désigné par le client. Les opérations de vérification sont effectuées à l'occasion des interventions du prestataire ou indépendamment de celles-ci.

Il sera demandé, par le client, au prestataire d'être présent sur les lieux lors des opérations de vérifications. Le prestataire sera prévenu, à minima, un mois à l'avance de la date de la vérification par courrier électronique. Le prestataire ne pourra soumettre aucune facture complémentaire au propriétaire de l'appareil ou au contrôleur retenu pour la réalisation de cette mission.

La présence d'un technicien compétent connaissant le matériel en place est nécessaire. Elle requise pour la durée totale du contrôle.

En cas d'absence du prestataire, dûment convoqué et quelles qu'en soient les causes ou raisons, le règlement des frais inhérents à une seconde intervention du contrôleur sera facturé 150 € HT à l'ascensoriste, qui ne pourra en contester la validité si celui-ci n'a pas averti le contrôleur de son absence par écrit ou mail **72 heures à l'avance**.

Par ailleurs, tout incident technique (Détérioration de carte électronique par exemple), lié entre autres à un défaut de protection de l'installation, ou à un défaut de réglage, ne pourra être imputé au contrôleur technique. Il sera réputé de la responsabilité du prestataire dans le cadre de sa mission d'entretien, de réglage, et de maintien en bon état général de l'installation.

3.5.2. Traitement des observations relevées

Si une de ces vérifications révèle une anomalie de maintenance concernant un des organes ou points de contrôles, le prestataire dispose d'un délai **60 jours calendaires** à compter de la date de réception du rapport de contrôle pour fournir un planning d'avancement du traitement des réserves et d'un délai supplémentaire de **30 jours calendaires** pour effectuer la levée totale des réserves et en informer, par écrit ou par voie électronique (mise à jour de la plateforme client), l'organisme de contrôle et le Maître d'Ouvrage.

Pour faciliter la communication des rapports, le prestataire devra communiquer au maître d'ouvrage une adresse mail dédiée.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.6. STOCKS DE PIECES DETACHEES

Le prestataire devra tenir un stock de pièces de rechange disponibles dans la mesure du possible permettant de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais indiqués précédemment. En conséquence, il ne pourra pas invoquer la contrainte de délai

de commande, ou de livraison, ou du matériel de marque étrangère pour justifier l'immobilisation de l'installation dans des délais supérieurs à ceux prévus contractuellement.

3.7. COMPTES RENDUS

Toutes les informations, liées à l'exploitation des appareils (horaires des appels, CR d'intervention, levées de réserves des rapports de contrôle, CR de visite de maintenance, durée des visites de maintenance, etc...) feront l'objet d'une transmission systématique vers la plateforme mise en place par le maître d'ouvrage ou l'assistant désigné pour gérer le suivi d'exploitation.

3.7.1. Comptes rendus suite à intervention

Toutes les interventions donneront lieu à la rédaction d'un compte rendu rédigé par le prestataire qui attestera que les opérations prévues dans le présent contrat ont bien été effectuées.

Immédiatement après l'intervention, **le compte-rendu est rédigé lisiblement sur le carnet d'entretien de l'installation ainsi que sur le registre de sécurité**. Une copie du compte rendu devra être transmise par mail.

La fourniture du cahier d'entretien est à la charge du prestataire lors de la première visite de maintenance.

Le carnet d'entretien doit être de type électronique **ET** papier.

En cas de carnet d'entretien sous forme papier, il sera mis à disposition du propriétaire en machinerie, sauf stipulation contraire. Si le carnet d'entretien est de type électronique, il doit être consultable via Internet. Il peut s'agir d'une application propre au prestataire ou une plateforme utilisée par le maître d'ouvrage.

Le client se réserve le droit d'imposer son propre modèle de fichier électronique dans la mesure où celui-ci comporte les points explicités ci-après. Dans ce cas, le format ne devra pas être modifié.

Ces deux carnets d'entretien mentionnent impérativement les points suivants de manière lisible :

- la date de l'intervention
- les heures d'appels client, de début et de fin d'intervention ainsi que la durée
- le type d'intervention : maintenance préventive, corrective ou travaux
- la nature de l'appel : appel avec ou sans arrêt de l'appareil et lié à un problème technique, une malveillance, un usage anormal, une cause extérieure ou autres
- l'indication d'usagers cabine éventuels en précisant les intervenants (personnel prestataire ou pompiers)
- en cas de dépannage : la consistance de la réparation et le type de pièces remplacées
- en cas de maintenance préventive : les opérations de vérification et les opérations de maintenance réalisées
- le traitement des observations liées aux rapports d'organisme de contrôle
- nom et signature de l'intervenant
- le traitement des réserves liées aux rapports des organismes de contrôle

L'ensemble des renseignements concernant les prestations de maintenance préventives ou curatives sont visibles dans les 48h suivant l'intervention. La qualification et la fonction de l'intervenant pourront être transmises au client, sur demande expresse de celui-ci et ce sous un même délai de 48h.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.7.2. Comptes rendus suite à panne répétitive

Dans le cas où trois pannes seraient constatées dans un délai de 15 jours calendaires sur une même installation, le prestataire du présent contrat établira à la demande du client un compte rendu spécifique explicitant clairement la ou les causes de ces pannes et proposera un plan d'action afin de solutionner définitivement le problème. Ce compte rendu devra être adressé au client par fax ou mail dans les **72h** suivant la troisième panne.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.7.3. Comptes rendus annuels

Le prestataire de maintenance dresse un compte rendu annuel d'activité. Il est remis une fois par an et sauf demande particulière du client, au plus tard, **à la date d'anniversaire de la notification du marché** suivant l'année écoulée.

Le rapport annuel fait apparaître pour chaque appareil :

- le taux de panne annuel
- les observations et analyses du taux et de son évolution
- La liste des actions de maintenance préventive

- les dates, heures d'arrivée et de départ des visites de maintenance préventive
- les dates et heures des appels au central de surveillance du prestataire.
- les dates, heures d'arrivée et de départ des opérations de dépannage les dates et heures des opérations de désincarcération
- Une synthèse des montants de travaux engagés au titre ou hors contrat

À la demande du client, ce rapport pourra être sous format électronique. Dans ce cas, il intégrera le contenu des carnets d'entretien sur une période d'un an.

Une analyse contradictoire s'effectuera dans les locaux du maître d'ouvrage entre le prestataire, son assistant si désigné et le pôle maintenance de Du CNAM.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.8. VERIFICATION DE LA BONNE EXECUTION DES PRESTATIONS

Le client se réserve la possibilité de procéder ou de faire procéder à la vérification de la bonne exécution des prestations de maintenance. Le présent article définit les conditions dans lesquelles pourraient avoir lieu cette vérification.

Si le propriétaire de l'installation souhaite être présent lors d'une visite régulière du technicien, le prestataire de maintenance devra lui communiquer sa date prévisionnelle de passage au minima 15 jours auparavant.

Les opérations de vérification ont pour but de constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du présent contrat.

Les opérations de vérification sont effectuées à l'occasion des interventions du prestataire ou indépendamment de celles-ci. Elles portent essentiellement sur la qualité et la quantité des prestations exécutées, sur le respect de la réglementation et sur le respect du présent contrat.

Le contrôle technique quinquennal pourra être considéré comme une opération de vérification.

Il sera demandé, par le client, au prestataire d'être présent sur les lieux lors des opérations de vérifications. Le prestataire sera prévenu, à minima, un mois à l'avance de la date. Suite à sa présence lors de la réalisation de cette vérification, le prestataire ne pourra soumettre aucune facture complémentaire au propriétaire de l'appareil ou au contrôleur retenu pour la réalisation de cette mission.

Si une de ces vérifications révèle une anomalie de maintenance concernant un des organes ou points de contrôles listés ci-après (Cf. 2.12), le prestataire dispose de **60 jours calendaires** à compter de la date de réception du rapport de contrôle pour fournir un état d'avancement du traitement des réserves et d'un délai supplémentaire de **30 jours calendaires** pour effectuer la levée des réserves et en informer par écrit le Maître d'Ouvrage ou l'assistant au Maître d'Ouvrage.

En cas de non-levée des réserves dans le délai imparti, le prestataire sera passible de pénalité (Cf. 2.6.2).

Le paiement de ces pénalités ne porte pas atteinte aux droits du client qui se réserve toute possibilité de poursuivre le prestataire en cas de préjudice effectivement subi.

Pour faciliter la communication des rapports, le prestataire devra communiquer au maître d'ouvrage une adresse mail dédiée.

3.9. REUNIONS PERIODIQUES

Le maître d'ouvrage pourra organiser des réunions de suivi d'exploitation trimestrielles ou mensuelles si besoin. Elles seront contractualisées par la rédaction d'un compte rendu réalisé par l'assistant au Maître d'Ouvrage.

Le Prestataire déléguera au minimum un responsable technique et un responsable commercial munis des éléments nécessaires (rapports liés aux interventions selon les sites concernés, l'analyse technique des différentes causes d'intervention, réponses aux divers questions ou demandes, propositions l'amélioration...) afin de pouvoir répondre précisément aux points suivants :

- ✓ Listing des 10 appareils fonctionnant le mieux
- ✓ Listing des 10 appareils fonctionnant le moins bien
- ✓ La répartition des pannes selon leur nature/cause
- ✓ Le plan des travaux à engager

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.10. REMISE DES EQUIPEMENTS EN FIN DE CONTRAT

Le titulaire s'engagera à laisser, en fin de contrat, les installations objet du présent marché, en parfait état d'entretien et prêtes à supporter, sans incident prévisible, une nouvelle année de fonctionnement.

Toutes dépenses pour la remise en état des installations ou des documents provenant d'un manquement du titulaire aux obligations du marché lui seront retenues ou facturées.

Après toute modification des installations effectuée dans le cadre du présent contrat, le prestataire doit mettre à jour les plans et schémas des installations et les laisser à demeure en machinerie. Si le prestataire a procédé au remplacement de matériels nécessitant des outils, des boîtiers de programmation, des notices ou des codes spécifiques, il devra les fournir gracieusement au propriétaire et sans restriction de durée.

En cas de non-respect de cette clause, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

3.11. ANNEXES AU CCTP

Annexes jointes ci-après :

- Annexe 1
- Annexe 2