

Acheteur public : Ministère de l'Intérieur

Direction service : Plateforme régionale des achats de Normandie

Cahier des clauses techniques particulières

Le présent document est commun à l'ensemble des lots.

Référence de la consultation : **2026_PFRANORM_ASCENSEURS**

Objet de la consultation : Entretien des ascenseurs, monte-charges, élévateurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR) et plateformes élévatrices (PFE) (maintenance préventive et corrective) pour les services de l'État et les membres du groupement en région Normandie.

Ce CCTP comporte **26** pages.

--

Sommaire

ARTICLE 1 - ACHETEUR.....	4
ARTICLE 2 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	4
ARTICLE 3 - ALLOTISSEMENT.....	4
ARTICLE 4 - PRINCIPALE REGLEMENTATION APPLICABLE.....	5
ARTICLE 5 - DESCRIPTION ET SPECIFICATION DES EQUIPEMENTS.....	6
ARTICLE 6 - PROGRAMME DE MAINTENANCE.....	6
ARTICLE 7 - DEFINITIONS.....	6
7.1 Périmètre.....	6
7.2 Vétusté.....	7
7.3 Durées théoriques de vie utile des composants.....	7
7.4 Obsolescence et indisponibilité des ressources et moyens nécessaires.....	7
7.5 Usure.....	8
7.6 Panne.....	8
ARTICLE 8 - DOCUMENTS INHERENTS AUX OBLIGATIONS CONTRACTUELLES OU NECESSAIRES A L'EXPLOITATION ET A LA MAINTENANCE	8
8.1 Dossier technique de l'appareil.....	9
8.2 Notice d'instruction.....	9
8.3 États des lieux.....	10
8.3.1 État des lieux d'entrée.....	10
8.3.2 État des lieux de sortie.....	11
8.4 Étude de sécurité spécifique.....	12
8.5 Plan d'entretien.....	12
8.6 Carnet d'entretien et étiquette en cabine.....	14
8.7 Calendrier d'exécution des prestations.....	15
8.8 Rapport d'activité à destination des services bénéficiaires.....	15
8.9 Synthèse annuelle à destination de l'acheteur.....	16
8.10 Mise à jour et restitution des documents techniques.....	16
ARTICLE 9 - DEROULEMENT DES PRESTATIONS.....	16
9.1 Obligations du service bénéficiaire.....	16
9.2 Modalité d'information et de sécurité des usagers.....	17
9.3 Permis de travail par point chaud (permis de feu).....	17
9.4 Nettoyage.....	17
ARTICLE 10 - PRESTATIONS ASSOCIEES.....	17
10.1 Moyens d'alerte et de communication avec un service d'intervention.....	17
10.2 Assistance lors des visites de contrôles par un tiers.....	19
10.2.1 Contrôle par un bureau de contrôle habilité.....	19
10.2.2 Commission Départementale ou communale de sécurité.....	19
10.2.3 Contrôle de maintenance des S.S.I.....	20
10.3 Devoir de conseil et assistance.....	20
10.4 Analyse des rapports de contrôle et levée des réserves.....	20
10.5 Formation de personnels au dégagement des personnes bloquées.....	21
10.5.1 Prérequis.....	21
10.5.2 Modalités d'organisation.....	21
10.5.3 Renouvellement de l'attestation.....	21
10.6 Prise en charge du petit vandalisme.....	22
10.7 Prestations hors forfait annuel de maintenance.....	22
ARTICLE 11 - NATURE DES PRESTATIONS COUVERTES PAR LE FORFAIT ANNUEL DE MAINTENANCE.....	22
11.1 Entretien des ascenseurs, ascenseurs de charges, monte-charges accessibles.....	22
11.1.1 Généralités.....	22
11.1.2 Entretien à clauses minimales.....	23
11.1.2.1 Maintenance préventive.....	23
11.1.2.2 Maintenance prévisionnelle conditionnelle, maintenance corrective et réparation ou remplacement des pièces	23
11.1.3 Entretien à clauses étendues.....	24
11.2 Entretien des monte-charges inaccessibles, des élévateurs pour personnes à mobilité réduite et des plate-forme élévatrices.....	25
11.2.1 Généralités.....	25
11.2.1.1 Monte-charges.....	25
11.2.1.2 Élévateurs pour personne à mobilité réduite et plateformes élévatrices d'une vitesse <0,15m/s installés à demeure	25

11.2.2	Entretien normal.....	25
11.2.3	Entretien complet – uniquement pour les monte-charges	26
ARTICLE 12 -	CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES.....	26
ARTICLE 13 -	ANNEXES	26

Article 1 - Acheteur

Le présent accord-cadre est porté par : L'État, Ministère de l'Intérieur

Direction ou service : Préfecture de la région Normandie

Secrétariat Général pour les Affaires Régionales

Pôle modernisation et moyens

Plateforme Régionale des Achats

Adresse : 7 place de la Madeleine

CS 16036

76036 Rouen Cedex

Siret : 17760000400044

Téléphone : 02 32 76 54 14

Il est représenté par Monsieur le Préfet de la région Normandie.

Article 2 - Objet de l'accord-cadre

L'entretien des ascenseurs, monte-charges, élévateurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR) et plateformes élévatrices (PFE) (maintenance préventive et corrective) pour les services de l'État et les membres du groupement en région Normandie.

L'accord-cadre porte sur des prestations de Services

Code CPV de la consultation : Valeur principale : 50750000 - Services d'entretien d'ascenseurs.

Groupe de marchandise : 37.02.04 Maintenance ascenseur, monte-charge, escalier mécanique.

Article 3 - Allotissement

Les prestations sont alloties de la manière suivante :

N°	Intitulés lots séparés
1	Entretien des ascenseurs, M-C, EPMR, PFE en Normandie regroupement 1 : Entretien des ascenseurs, monte-charges, EPMR et PFE des services et établissements relevant des ministères de l'Intérieur, de la Justice, de l'Agriculture et de l'AGILE
2	Entretien des ascenseurs, M-C, EPMR, PFE en Normandie regroupement 2 : Entretien des ascenseurs, monte-charges, EPMR et PFE des services et établissements relevant des ministères des Finances, de la transition écologique, du transport, la Santé, l'Éducation, la Culture et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Article 4 - Principale réglementation applicable

Le titulaire doit assurer la maintenance des installations selon la réglementation en vigueur et les normes applicables au secteur d'activité considéré dans les meilleures conditions de fonctionnement et de sécurité notamment (liste non exhaustive) :

- Code de la Construction et de l'Habitation notamment en ses articles L134-1 à L134-5, R134-1 à R134-48, L186-1 à L186-8 ;
- Code du Travail notamment en ses articles R4324-46 à R4324-53 ; articles R4323-107 à R4323-109 ; R4543-1 à R4543-28 et R4224-17-1 et R4224-17-2 ;
- Décret n°2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs et modifiant le Code de la construction et de l'habitation tel que modifié par le Décret n° 2008-291 du 28 mars 2008 ;
- 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 ;
- Décret n° 2012-674 du 7 mai 2012 relatif à l'entretien et au contrôle technique des ascenseurs ;
- Décret n°2026-166 du 4 mars 2026 visant à garantir la sécurité des ascenseurs face à l'arrêt de certains réseaux téléphoniques ;
- Décret n° 2016-550 du 3 mai 2016 relatif à la mise sur le marché des ascenseurs et des composants de sécurité pour ascenseurs ;
- Arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs tel que modifié par l'arrêté du 4 mars 2026 ;
- Arrêté du 18 novembre 2004 relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs tel que modifié par l'arrêté du 10 décembre 2014 ;
- 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 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage ;
- Arrêté du 7 août 2012 relatif aux contrôles techniques à réaliser dans les installations d'ascenseurs tel que modifié par l'arrêté du 4 mars 2026 ;
- Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) tel que complété et modifié ;
- Arrêté du 11 mars 1977 concernant les conditions d'entretien normalisées des ascenseurs et monte-charge (la partie relative à l'entretien des ascenseurs étant abrogée).
- Circulaire DGT / 2011 / 02 du 21 janvier 2011 concernant la mise en œuvre du décret 2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail ainsi qu'à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements et l'arrêté du 29 décembre 2010 relatif aux vérifications générales périodiques portant sur les ascenseurs, les monte-charges et certains élévateurs de personnes

Uniquement en cas de silence de la réglementation et des pièces contractuelles, sont appliquées :

- Fascicule de documentation NF FD P82-022 de février 2025 : Guide pour l'élaboration d'un contrat d'entretien à clauses minimales réglementaires et d'un contrat d'entretien étendu à caractère volontaire ;
- Norme européenne NF EN 13306 de janvier 2018 ses annexes : Terminologies de la maintenance ;
- Norme européenne NF EN 13015+ A1 d'octobre 2008 : Maintenance pour les ascenseurs et les escaliers mécaniques - Règles pour les instructions de maintenance ;

- Norme européenne NF EN 81-28 de juin 2022 : Règles de sécurité pour la construction et l'installation des élévateurs - Élévateur pour le transport de personnes et d'objets - Partie 28 : téléalarme pour ascenseurs et ascenseurs de charge

Article 5 - Description et spécification des équipements

Une description estimative des équipements à maintenir est listée en annexe 1 à l'acte d'engagement.

À noter qu'à compter de la transmission, par chaque responsable de site, du bon de commande de la maintenance préventive au titulaire, ce dernier doit dans un **délai maximal de huit semaines** :

- ajuster la liste des installations et fournir à chaque responsable de site une liste exhaustive des équipements présents dans le bâtiment le concernant (nombre et type de matériels, marques, caractéristiques techniques).
- **établir et transmettre un état des lieux initial** de chacune des installations dans les conditions définies à l'article 8.3.1 infra.

Article 6 - Programme de maintenance

D'une manière générale, le titulaire se réfère aux obligations réglementaires applicables à chaque type d'installation ainsi qu'aux notices d'entretien des constructeurs.

À titre de référentiel de base dans l'exécution du marché, une liste des interventions préventives minimales est donnée en annexe du présent document (Annexe 1 au CCTP gammes de maintenance).

Les prestations réalisées dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre (prestations périodiques, et prestations ponctuelles palliatives et curatives) prennent en compte l'évolution du cadre réglementaire tout au long de l'exécution de chaque bon de commande pour chaque période considérée durant toute la durée de l'accord-cadre.

Article 7 - Définitions

7.1 Périmètre

Lorsque les travaux de remise à l'état initial de l'équipement, par remplacement de pièces neuves ou équivalentes si existantes, ont un **coût supérieur à 25,00 % de la valeur, hors taxe, à neuf de l'équipement existant ou sont supérieures à 15 000€ HT**, ce remplacement est considéré hors du périmètre du présent accord-cadre même si chacune des pièces concernées figurent au bordereau de prix unitaire.

De même, sont **hors périmètre du présent accord-cadre, les travaux importants** sur les installations d'ascenseurs comprenant l'un au moins des travaux listés à l'article R134-7 II du Code de la construction et de l'habitation.

Outre la possibilité de recourir à un tiers pour effectuer les travaux, dans le respect des règles de la commande publique, la partie du bon de commande relative à l'entretien de l'équipement concerné par les travaux est résiliée dès lors que les dits travaux sont exécutés par un tiers et que l'entretien lui est confié pour une période ne pouvant excéder la durée de la garantie liée aux travaux effectués. À l'issue de la garantie biennale de bon fonctionnement ou du délai de garantie étendue plus favorable le cas échéant, l'équipement réintègre l'accord-cadre.

7.2 Vétusté

La vétusté est l'état de ce qui est dégradé par le seul effet de l'âge, indépendamment de l'usage qui en a été fait.

Cette dégradation se traduit par la perte des performances initiales ou des propriétés basiques telles que l'isolement, la conductivité, la porosité, le délitage, etc.

La vétusté ne peut être retenue pour les composants d'une installation avant le terme de la durée théorique de vie utile de ces composants.

Le remplacement de pièces vétustes est rendu nécessaire pour des raisons de sécurité justifiées par le titulaire, quand le taux de défaillance de l'équipement devient inacceptable ou quand le composant est considéré comme irréparable à la suite d'une panne. La garantie prévue à l'unité d'œuvre 2 ne s'applique pas à ce type de réparation.

Le remplacement complet d'une installation vétuste est considéré comme un nouvel investissement **hors de l'activité de maintenance**.

7.3 Durées théoriques de vie utile des composants

A défaut des données du fabricant, le délai minimum à compter de la date d'installation du composant concerné :

- 30 ans pour les organes mécaniques ;
- 20 ans pour les organes électromécaniques, par exemple : moteur ;
- 10 ans pour les composants électroniques.

Ces durées sont minimales et théoriques, elles n'emportent pas la présomption d'une défaillance du composant nécessitant un remplacement immédiat de la pièce.

En cas de défaillance, casse ou usure prématurée d'une pièce affectant le bon fonctionnement ou la sécurité d'utilisation de l'équipement avant le terme de cette durée, la garantie prévue à l'unité d'œuvre 2 s'applique sauf si la défaillance est consécutive à un acte de vandalisme ou à une mauvaise utilisation de l'équipement.

7.4 Obsolescence et indisponibilité des ressources et moyens nécessaires

État de ce qui est dépassé, périmé, du fait de l'évolution technologique.

L'état d'obsolescence est constaté en cas de :

- abandon de production des pièces constitutives et dont l'approvisionnement à l'état neuf ou en réemploi, la fabrication à l'identique ou par équivalence n'est plus possible à un coût comparable,
- interdiction et/ou restriction d'exploitation suite à l'évolution des réglementations,
- incapacité à disposer ou à renouveler sur le marché les compétences et savoir-faire ou les outils et appareils de mesures ou de test indispensables à la conduite et à la maintenance du bien.

Le traitement de l'obsolescence des biens n'est pas considéré comme une opération de maintenance quels que soient son importance, ses dimensions ou son coût. **En dehors du système de téléalarme dont le titulaire a la pleine charge, pendant toute la durée du marché**, notamment en cas d'évolution de la technologie, les travaux rendus nécessaires par l'obsolescence sont **hors du périmètre du présent accord-cadre**. L'obsolescence n'emporte pas la réalisation de travaux de remplacement de la pièce ou de l'installation. Le remplacement de pièces obsolètes ou de l'ensemble d'une installation obsolète est rendu nécessaire pour des raisons de sécurité justifiées par le titulaire, quand le taux de défaillance devient inacceptable ou quand le bien est considéré comme irréparable à la suite d'une panne sur justification du titulaire.

Dans le cas où un approvisionnement (neuf ou en réemploi) ou une fabrication de la pièce à l'identique ou par équivalence à coût comparable est possible, la garantie prévue à l'unité d'œuvre 2 s'applique sauf dépassement de la durée de vie théorique de la pièce concernée (vétusté) ou si la défaillance est consécutive à un acte de vandalisme ou à une mauvaise utilisation de l'équipement.

7.5 Usure

La pièce usée avant qu'elle ait atteint la fin du délai théorique de sa vie, et hors état d'obsolescence, est couverte par les prestations du présent marché sans facturation complémentaire pour les pièces couvertes dans le cadre des prestations annuelles principales, et sur devis dans les autres cas, selon les modalités définies par les clauses contractuelles sauf à démontrer que l'usure excessive est consécutive à un **acte de vandalisme** non pris en charge dans le cadre du forfait annuel ou à une **mauvaise utilisation** de l'installation.

7.6 Panne

Le dépannage d'une panne est soumis à l'astreinte sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre (7j/7j et 24h/24h), sachant que le terme « panne » désigne :

- Toute immobilisation complète de l'appareil suite à une défaillance sur un organe de l'ascenseur ;
- Toute immobilisation partielle de l'appareil suite à une défaillance sur un organe de l'ascenseur (Niveau non accessible, défaillance partielle des boîtes à boutons, etc.)
- Tout dysfonctionnement d'un dispositif de sécurité empêchant l'usage de l'ascenseur dans les conditions de sécurité optimales (Défaillance totale de l'éclairage cabine, cellule de détection de porte HS, etc.)

Par contre, les **demandes d'interventions** sur l'appareil ne relevant pas de la liste ci-dessus, par exemples pour bruits, réglages hors sécurité, changement d'ampoules sur éclairage non totalement défaillant, etc., ne sont pas considérées comme « pannes ». Ce type de demande d'intervention est à réaliser **pendant les jours ouvrés entre 08h00 et 18h00 ou pendant les horaires normaux d'ouverture du site** concerné s'ils sont plus restrictifs sauf accord expresse entre le Titulaire et le service bénéficiaire.

Article 8 - Documents inhérents aux obligations contractuelles ou nécessaires à l'exploitation et à la maintenance

Les documents indiqués dans le tableau ci-dessous sont nécessaires pour assurer la maintenance des équipements.

article du CCTP	Intitulé du document	Ascenseur	EPMR	Monte-charges	PFE
8.1	Dossier technique de l'appareil	X	X	X	X
8.2	Notice d'utilisation	X	X	X	X
8.3	État des lieux	X	X	X	X
8.4	Étude de sécurité	X	X	X	X
8.5	Plan d'entretien	X	X	X	X
8.7	Calendrier d'exécution des prestations	X	X	X	X
	Rapport du dernier contrôle technique quinquennal	X			

S'ils ne peuvent être fournis par le service bénéficiaire, ils doivent être remis par le titulaire du marché dans les conditions ci-après.

8.1 Dossier technique de l'appareil

Il regroupe l'ensemble des documents afférents à l'appareil, et en particulier, son carnet d'entretien (voir infra article 8.6), ses caractéristiques générales, les plans d'installation, ainsi que les certificats d'essai de type CE des composants de sécurité.

En cas de travaux, le bénéficiaire le tient à la disposition du titulaire, ainsi que, le cas échéant, le diagnostic amiante et le diagnostic plomb du bâtiment où se situe l'appareil.

Le dossier technique est présenté au titulaire lors de l'état des lieux.

Cette documentation reste la propriété du service bénéficiaire et doit être consultée et conservée sur place. Tout frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation est à la charge du titulaire.

À défaut d'exister antérieurement, ce document est constitué par le titulaire, dans les quarante-deux (42) jours calendaires suivant le début d'exécution des prestations annuelles principales. Le coût de cette prestation est indiqué à l'annexe 2 de l'acte d'engagement. Dans le cas où le mainteneur sortant est de nouveau titulaire du présent marché, cette prestation ne peut donner lieu à facturation.

8.2 Notice d'instruction

Cette notice contient les plans, schémas, la désignation des outils nécessaires au paramétrage des systèmes et notice d'utilisation nécessaires à l'utilisation courante, ainsi que ceux relatifs à la maintenance, l'inspection, la réparation, les vérifications périodiques et la manœuvre de secours de l'appareil.

Élaboré par le fabricant et/ou l'installateur à l'origine de l'appareil, ce document est également appelé « Manuel d'instructions ».

À défaut de l'existence de celle-ci, le titulaire du contrat élabore ce document et le remet au bénéficiaire dans les deux mois suivants le début d'exécution des prestations.

Le coût de la prestation d'établissement de ce document est indiqué en annexe 2 de l'acte d'engagement. Dans le cas où le mainteneur sortant est de nouveau titulaire du présent marché, cette prestation ne peut donner lieu à facturation. La mise à jour de la notice ne donne pas lieu à facturation. À l'expiration de la durée du marché, la notice doit être à jour.

Ce document reste la propriété du bénéficiaire et doit être consultée et conservée sur place. Tout frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation est à la charge du titulaire s'il est à l'origine de sa perte ou dégradation.

8.3 États des lieux

8.3.1 État des lieux d'entrée

Le titulaire dresse l'état des lieux initial et contradictoire des installations qui sont pris en charge « en l'état ». Dans un délai de 8 semaines à compter du début d'exécution des prestations d'entretien une copie de cet état des lieux est transmis à la PFRA de Normandie par voie dématérialisée.

L'état des lieux doit permettre d'identifier les appareils dits « sensibles, vétustes ou atypiques » qui nécessitent une attention particulière dans le but de prévenir et de raccourcir leur durée d'immobilisation notamment dans l'approvisionnement en pièces détachées lorsque celles-ci ont dépassé la durée de disponibilité. Le titulaire informe des risques d'immobilisation et détaille au bénéficiaire la manière dont il gère la survenance d'une panne sur ce type d'appareil.

Rédigé de manière contradictoire par le titulaire, en présence du bénéficiaire ou de son représentant et, le cas échéant, du mainteneur « sortant », il mentionne les caractéristiques de base de l'installation ainsi que les observations afférentes aux parties et composants principaux examinés de manière visuelle et auditive de l'installation, notamment (liste non exhaustive) :

- la localisation et la typologie du site et bâtiment ;
- le type d'équipement et les caractéristiques techniques de chaque équipement ;
- les conformités obligatoires ;
- l'état de chaque équipement ;
- l'âge des pièces les plus importantes au regard de leur durée de disponibilité ;
- les défaillances identifiées ;
- la liste de pièces détachées mises à disposition par le bénéficiaire sur le site considéré, le cas échéant.

Cet état des lieux signé par les deux parties revêt le caractère de pièce contractuelle. L'original est remis au service bénéficiaire. Une copie est conservée par le titulaire.

En cas de négligence ou de carence dans l'exécution des clauses du précédent contrat, dûment constatées durant l'état des lieux, les remises en état nécessaires ne sont pas à la charge financière du titulaire.

Seules les pièces identifiées lors de cet état des lieux et signalées comme indispensables à la sécurité des usagers ou au bon fonctionnement immédiat de l'appareil pourront donner lieu à établissement d'un devis et ouvrir droit à rémunération bien qu'elles figurent à la liste des pièces couvertes par le contrat d'entretien. Ce droit à rémunération n'est valable qu'une seule fois. Pour le reste de la durée du contrat, tout remplacement de pièce normalement couvert par le contrat et qui n'aurait pas été signalée dans l'état des lieux initial, ou qui aurait été remplacée suite au signalement sera pleinement à la charge du titulaire.

Cette disposition **n'est pas applicable au titulaire sortant** qui aura pleinement à sa charge ces frais puisque ces remplacements étaient dus au titre du précédent contrat (dans le respect de l'unité d'œuvre retenue par le service bénéficiaire sur la précédente période et hors moyens d'alerte et

de communication avec le service d'intervention obsolète dûment signalés par le titulaire conformément à ses obligations issues des décret et arrêté du 4 mars 2026).

En cas de désaccord, une expertise extérieure peut être sollicitée par le service bénéficiaire. Les frais liés à cette expertise sont répercutés au titulaire en cas de constat, par l'expert, de l'absence de défaut d'entretien imputable au précédent mainteneur.

Dans le cas où le titulaire n'effectue pas cet état des lieux avant sa première intervention de maintenance, les installations sont réputées en bon état de marche et de fonctionnement et le titulaire ne pourra ainsi se prévaloir d'aucune négligence ou carence du précédent mainteneur ou du service bénéficiaire. Ainsi, aucun devis de remise en état de l'équipement portant sur des pièces couvertes par le forfait annuel de maintenance ni refus de prise en charge de la maintenance de cet équipement n'est admis.

Le mainteneur sortant et le titulaire organisent la continuité du service de téléalarme ou télésurveillance des appareils qui en sont équipés.

NB : Contractuellement, le mainteneur sortant est tenu de transmettre au titulaire les appels qu'il pourrait recevoir pendant une durée minimale de trente (30) jours calendaires.

Le titulaire du marché signale au bénéficiaire tout vice caché dans un délai de 6 mois à partir de la remise de l'état des lieux.

8.3.2 État des lieux de sortie

À la cessation du marché, le titulaire s'engage à laisser les appareils en parfait état de sécurité, de fonctionnement et de propreté. Dans le cas où des réserves émises pendant la durée d'exécution du marché ne seraient pas levées à la fin de la durée du marché, elles le seront par le nouveau mainteneur entrant au frais du titulaire sortant.

Un état des lieux contradictoire est établi dans les deux (2) mois précédents l'expiration du marché. Cet état des lieux peut être programmé et organisé conjointement avec le représentant du service bénéficiaire lors de la dernière visite de maintenance préventive des équipements. Il est signé par les deux parties du présent marché. L'original est remis au service bénéficiaire. Une copie est conservée par le titulaire.

En cas de négligence ou de carence dans l'exécution des clauses du présent contrat, dûment constatées durant l'état des lieux mené par le mainteneur entrant dans le cadre du contrat suivant, les remises en état nécessaires effectuées par le mainteneur entrant pourront être portées à la charge du titulaire sortant.

En cas de désaccord, une expertise extérieure peut être sollicitée par le service bénéficiaire. Les frais liés à cette expertise sont répercutés au titulaire sortant en cas de constat, par l'expert, de défaut d'entretien.

De manière à assurer la continuité du service de téléalarme sur les appareils qui en sont équipés à la fin de la durée d'exécution des prestations de maintenance, le titulaire « sortant » s'engage à transmettre sans délai au mainteneur « entrant » les appels qu'il pourrait recevoir, et ce, pendant une durée de six (6) semaines calendaires suivant la date de prise en charge des appareils par le nouveau mainteneur.

8.4 Étude de sécurité spécifique

Le titulaire réalise une étude de sécurité, telle que définie dans le décret n°2008-1325 du 15 décembre 2008, le Code du travail et le Code de la construction et de l'habitation, au plus tard six (6) semaines à partir de la date de début d'exécution des prestations figurant sur le premier bon de commande émis sur le fondement de ce marché.

Pendant la durée d'exécution du marché, dans un délai de six (6) semaines, le titulaire met à jour cette étude, notamment, après des travaux de transformations importantes de l'équipement, après réception du rapport d'inspection du contrôleur technique, après l'intervention de mesures consécutives au signalement d'une situation de danger grave et imminent dans les conditions de l'article L. 4131-1 du Code du travail.

Une copie de cette étude de sécurité est communiquée au bénéficiaire et affichée en machinerie ou à tout autre endroit permettant au personnel du titulaire ou à tout intervenant sur l'appareil d'en prendre connaissance avant intervention.

8.5 Plan d'entretien

Le titulaire remet au bénéficiaire du site, après l'état des lieux et au plus tard dans les six (6) semaines qui suivent la date de début d'exécution des prestations figurant sur le premier bon de commande émis sur le fondement de ce marché, un plan d'entretien explicitant sa méthode de maintenance pour l'appareil considéré.

Ce plan d'entretien précise le contenu des vérifications en tenant compte :

- de l'usage du bâtiment où se situe l'installation (ERP, lieu de travail, habitation...) et des caractéristiques du lieu desservi ;
- des technologies spécifiques de l'appareil ;
- de la fréquence d'utilisation ;
- des prescriptions du constructeur ;
- du type d'appareil ;
- des opérations sur l'efficacité de la coupure de la chaîne de sécurité ; vérifications des plots et charbons des contacteurs forces sur les armoires à relais ; vérification des serrages des bornes au niveau de l'armoire de manœuvre, du tableau d'arrivée de courant, du bornier moteur de traction et vérification des câblages ;
- des méthodes de vérification du parachute des ascenseurs ;
- des périodicités maximales arrêtées en annexe 1 du CCTP.

Il est rappelé qu'une attention particulière doit être apportée aux appareils « atypiques et/ou sensibles » repérés lors de l'état des lieux initial.

Dispositions particulières aux établissements ERP (Établissement Recevant du Public)

Concernant les installations situées en ERP, le titulaire tient compte des dispositions de sécurité contre les risques d'incendie et de panique.

Le Titulaire entretient, maintient en état de fonctionnement, essaye et remplace si nécessaire les dispositifs de sécurité destinés à lutter contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) équipant les installations d'ascenseur tels que :

- non arrêt dans la zone sinistrée (pour la partie qui le concerne et hors interface bâtiment)

Il assistera, dans le cadre du forfait, aux essais de fonctionnement des détecteurs afin de valider le fonctionnement de toute la chaîne de sécurité,

- dispositif d'appel prioritaire pour les sapeurs-pompiers,
- dispositif de communication entre la cabine et le poste de sécurité ou la personne affectée à la surveillance de l'établissement (hors interface bâtiment),
- contact à clef accompagné en cabine ainsi que le nombre de clés suffisant,
- dispositif(s) d'extraction d'air pour la partie accessible dans le local de machinerie ou en gaine ainsi que le(s) dispositif(s) de détection de température (thermostat),
- trappe de secours sur la cabine et échelle(s) d'évacuation ou porte d'intercommunication entre deux cabines et passerelle, et maintien à poste de la pince coupante en cas de séparation grillagée,
- dispositif d'alarme,
- sonde de température sur les équipements qui en sont pourvus (machine et armoire de manœuvre)
- Fonctionnement lors du passage en courant de secours.

Le titulaire est présent lors des essais et vérifie l'ensemble des installations concernées.

Dans le cas d'ascenseurs disposés dans la même gaine, lors de l'entretien d'un des appareils, le ou les autres appareils doivent être maintenus en service sauf si la séparation entre les équipements ne permet pas d'assurer la sécurité des intervenants.

Pour tous ces essais ou vérifications, il remet une attestation au service bénéficiaire ou renseigne directement le registre de sécurité en indiquant la date, la nature de chaque contrôle et le résultat des essais (satisfaisant / non satisfaisant). Il procède de la même façon pour les vérifications semestrielles des câbles et annuelles des parachutes.

Conformément à l'article R. 134-7 du Code de la construction et de l'habitation, ce plan d'entretien revêt un caractère contractuel.

Modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention sur sites

Les modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention sont définies dans le plan d'entretien. Elles comprennent, a minima, les dispositions suivantes :

- les demandes d'interventions sont déclenchées soit par le dispositif de télésurveillance soit par appel téléphonique au numéro unique du titulaire affecté à la prise en compte des demandes de dépannages soit via une plateforme dématérialisée mise à disposition des services gratuitement par le titulaire ;
- le résultat des interventions est communiqué à la fin de celle-ci par tout moyen ;
- les communications téléphoniques sont gratuites ou au prix d'un appel local. Le coût de l'abonnement de la SIM ou Internet est à la charge du service bénéficiaire ;

- les coordonnées téléphoniques ainsi que les courriels sont communiqués au responsable de site lors de l'état des lieux. Dans les six (6) semaines qui suivent le début d'exécution des prestations, les moyens d'accès à la plateforme dématérialisée du titulaire sont transmis au service bénéficiaire.

Préalablement à toute intervention de maintenance, a fortiori en cas de remplacement temporaire du personnel intervenant habituel, le titulaire s'engage à contacter l'interlocuteur désigné par le bénéficiaire afin de lui indiquer les noms et qualité des intervenants ainsi que la date prévue de leur venue sur le site. L'intervention sur certains sites peut être subordonnée à la transmission préalable, au service bénéficiaire, de pièces justificatives de l'identité de l'intervenant. Ainsi, le titulaire communique ces pièces pour chaque membre de son personnel susceptible d'intervenir sur le secteur concerné, dès réception du bon de commande annuel du service bénéficiaire, afin de ne pas être contraint de reporter une intervention et respecter les délais contractuels.

La raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone du titulaire sont apposés sur la porte des locaux techniques où le titulaire est appelé à intervenir.

8.6 Carnet d'entretien et étiquette en cabine

Ce document établi par le titulaire du contrat, il comporte :

- les références du marché de maintenance de l'ascenseur ;
- la date d'échéance du marché (durée ferme et indication des date et durée des éventuelles reconductions) ;
- la méthodologie adoptée par le titulaire pour effectuer la vérification du parachute de l'ascenseur.

Il est mis à jour lors de chaque visite de maintenance préventive et corrective par le mainteneur en précisant :

- la date de la visite avec les heures d'arrivée et de départ du technicien ;
- le nom et la signature du technicien ;
- la nature des observations, les contrôles réglementaires menés, interventions, travaux, modifications, remplacements de pièces effectués sur l'appareil au titre de l'entretien ;
- les dates et causes des incidents et les réparations effectuées au titre du dépannage.

Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution des prestations de maintenance font l'objet de comptes rendus consignés dans ce carnet d'entretien.

Le carnet est contresigné par le représentant du service bénéficiaire après chaque intervention. Il est mis en œuvre dès la première visite de maintenance.

Le carnet d'entretien est accessible en permanence au propriétaire de l'appareil. L'ensemble des renseignements concernant les prestations de maintenance préventives et correctives alimentent les rapports annuels d'activité et servent à établir la synthèse annuelle à destination de la PFRA.

Le titulaire met à la disposition des services bénéficiaires un suivi par une plateforme en ligne ou équivalent permettant la traçabilité des opérations de maintenance (de manière électronique) sans surcoût.

Une étiquette est apposée dans la cabine de l'appareil qui indique, notamment, le jour de passage et le nom du technicien ayant effectué la dernière visite.

8.7 Calendrier d'exécution des prestations

Le titulaire programme les dates et les modalités des visites préventives en accord avec le service bénéficiaire. Le titulaire transmet à chaque service bénéficiaire un calendrier semestriel fixant la semaine prévisionnelle d'intervention pour maintenance préventive en précisant s'il s'agit d'une visite de base, semestrielle ou annuelle. Le jour et l'heure exactes sont communiqués par le titulaire au moins 48 heures à l'avance. En cas de désaccord ou de perturbation ponctuelle de l'activité du site concerné, le service bénéficiaire fixe une nouvelle date avec le titulaire sans que l'intervalle entre deux visites ne puisse excéder le maximum réglementaire.

En cas d'annulation par le titulaire, celui-ci prévient sans délai le service bénéficiaire, en proposant, dans le même temps, une nouvelle date. Si le titulaire n'avertit pas le service bénéficiaire de son absence, il s'expose à l'application de pénalités. S'il intervient, sans avoir averti au préalable le service bénéficiaire de sa venue, l'accès au site pourra lui être refusé sans ouvrir droit à compensation financière et une nouvelle date d'intervention doit être fixée. En cas d'annulation par le service bénéficiaire, averti dans les délais des date et heure d'intervention, tandis que le technicien est présent sur site, le titulaire pourra facturer un déplacement et une 1/2h de main d'œuvre selon les prix fixés en annexe 2 de l'acte d'engagement (BPU).

S'agissant de l'accompagnement du bureau de contrôle, le titulaire est informé au moins 15 (quinze) jours à l'avance des date et heure de rendez-vous. Si le titulaire n'avertit pas le service bénéficiaire de son absence, il s'expose à l'application de pénalités. Si le service bénéficiaire ou le bureau de contrôle n'avertit pas le titulaire de l'annulation du rendez-vous et que le titulaire se déplace sur site en vain (c'est-à-dire sans effectuer de tâche d'entretien), le titulaire pourra facturer un déplacement et une 1/2h de main d'œuvre selon les prix fixés en annexe 2 de l'acte d'engagement.

8.8 Rapport d'activité à destination des services bénéficiaires

Le titulaire du contrat produit au moins un rapport annuel au format électronique par service bénéficiaire tels qu'identifiés en annexe 1 de l'acte d'engagement.

Le rapport d'activités comporte, notamment, les renseignements suivants :

- l'inventaire mis à jour du matériel mis en place ;
- le bilan des interventions indiquant :
 - le nombre de pannes et de dépannages ;
 - le nombre d'interventions de déblocage des personnes en cabine ;
 - la date, la durée et la nature des interventions ;
 - la durée et le temps total d'indisponibilité.
- la date et la nature des travaux effectués au cours des visites d'entretien, et dans le cadre de prestations complémentaires ;
- des informations générales relatives à la sécurité, aux dégradations éventuelles (actes de vandalisme, et autres déprédations) : notamment les travaux modificatifs avec la justification du maintien du niveau de sécurité et du marquage CE des composants de sécurité ;
- l'état des installations et les propositions d'amélioration.

8.9 Synthèse annuelle à destination de l'acheteur

Cette synthèse est décrite à l'article 10.2.2 du CCAP. Elle sert, notamment, à l'appréciation des objectifs définis au CCAP et au suivi financier de l'accord-cadre.

8.10 Mise à jour et restitution des documents techniques

Le titulaire s'engage à restituer en fin de marché toute la documentation nécessaire à la maintenance complète des installations. Tout frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation est à la charge du titulaire.

Après toute modification des installations effectuée dans le cadre du présent marché par le titulaire, celui-ci doit mettre à jour les plans et schémas des installations et les laisser à demeure en machinerie.

À la fin du marché, le titulaire fournit l'ensemble des schémas électriques des installations à jour. Le titulaire assure cette mise à jour tout au long de l'exécution du marché.

Nota : En cas de travaux réalisés par une autre entreprise que celle qui réalise la maintenance, le service bénéficiaire veille à la mise à jour des documents par l'entreprise qui a réalisé les travaux.

Article 9 - Déroulement des prestations

9.1 Obligations du service bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage à :

- faciliter l'accès de ses locaux aux techniciens du titulaire munis de leur carte professionnelle ;
- fournir l'alimentation électrique et prendre à sa charge l'abonnement du système de communication de l'installation ;
- laisser libres les accès prévus pour la maintenance du matériel ;
- faire vérifier périodiquement par un bureau de contrôle son installation conformément à la législation,
- faciliter l'accès aux documents techniques des appareils (notamment carnet d'entretien, notices d'instructions...).

Il avise le titulaire par tout moyen permettant de déterminer la date exacte :

- de toute mise hors service permanente, démontage, vente ou remplacement des installations objet du présent marché ;
- des modifications importantes extérieures à ces installations intervenues depuis la dernière visite de vérification (modification dans la disposition, l'utilisation, la composition des locaux, etc.), ainsi que de tout incident survenant en cours d'utilisation.

Il doit également s'interdire de modifier l'un des éléments ou d'intervenir sur les installations en dehors des conditions normales de fonctionnement sans informer le titulaire.

En cas de travaux réalisés en dehors de ce marché par un tiers, le service bénéficiaire convie le titulaire aux opérations de réception desdits travaux si l'entretien n'est pas assuré par ce tiers le temps de la garantie.

9.2 Modalité d'information et de sécurité des usagers

Le titulaire informe les utilisateurs, par affichage en cabine de la date des visites de maintenance.

Lors de la réalisation des travaux d'entretien, le titulaire informe les usagers, par voie d'affiches sur les portes palières de l'appareil immobilisé, de l'existence d'un dysfonctionnement et de sa date prévisionnelle de remise en service. Il prend également les dispositions nécessaires pour interdire l'accès, les chutes et l'utilisation de l'appareil au cours de son intervention.

9.3 Permis de travail par point chaud (permis de feu)

Pour les interventions nécessitant des travaux par points chaud, et d'une manière générale, tous travaux à la flamme ou générateurs d'étincelles ou de surface chaude, le Titulaire établit un « permis de feu ». Ce permis feu est validé et signé par le service bénéficiaire et le responsable de l'intervention du Titulaire avant cette intervention. Une copie est remise au Service bénéficiaire.

Un modèle de ce permis peut être téléchargé gratuitement sur le site internet de l'Institut National de Recherche et de Sécurité grâce au lien suivant :

<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206030>

9.4 Nettoyage

Le titulaire maintient en parfait état de propreté sa zone de travail, les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance, ainsi que les locaux mis à la disposition de ses personnels et sous-traitants.

Article 10 - Prestations associées

10.1 Moyens d'alerte et de communication avec un service d'intervention

Lorsque le titulaire installe un système de téléalarme sur les ascenseurs et ascenseurs de charges, il a pour obligation de mettre en place un matériel :

- « ouvert et standardisé » : système reprogrammable par n'importe quel autre fabricant, installateur et mainteneur qui ne soit pas une technologie propre au titulaire (recourir à des modèles ANEP, Amphitech ou équivalents accessibles à tous les ascensoristes et assurant l'interopérabilité) ;
- Garantissant une transmission audio parfaite sur les réseaux modernes (VoLTE/VoIP via réseau mobile ou réseau LAN ou WAN) ;
- En cas de transmission via le réseau mobile, privilégier l'utilisation de cartes SIM M2M permettant la bascule sur le meilleur réseau de manière automatique ;
- conforme au décret n°2026-166 du 4 mars 2026 et à l'arrêté du 4 mars 2026 visant à garantir la sécurité des ascenseurs face à l'arrêt de certains réseaux téléphoniques et à l'arrêté du 18/11/2004 modifié par l'arrêté du 10 décembre 2014 relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations, à savoir un système permettant :

- l'établissement d'une liaison bidirectionnelle permanente avec un service d'intervention ;
- un service de réception permettant d'identifier automatiquement l'origine de l'appel ;
- la vérification de fonctionnement par un test automatique et manuel.

Pour la durée du marché, le titulaire assure la continuité des services de télésurveillance et/ou de téléalarme sur les appareils déjà équipés d'un système n'ayant pas fait l'objet de remarques lors de l'état des lieux initial et pour ceux que le titulaire a équipé en cours de marché que ce soit d'une téléalarme complète ou d'un kit GSM.

Pour ces appareils, hors coût des abonnements SIM ou Internet, cette prestation est réputée être couverte par le forfait annuel d'entretien. C'est-à-dire que le titulaire assume, sans aucun devis complémentaire, remplacement de matériel et main d'œuvre inclus, le maintien en bon fonctionnement des moyens d'alerte et de communication avec un service d'intervention même en cas d'évolution technologique.

Le titulaire qui installerait un système de téléalarme à protocole « fermé » ou dont la technologie lui est propre aurait l'obligation de faire remplacer, à ses frais, son installation par un système de téléalarme « ouvert et standard », au plus tard, deux mois avant la fin de l'accord-cadre.

Le titulaire est en capacité de mettre à disposition du service bénéficiaire un service de veille permettant notamment :

- la connexion permanente et la transmission sans intermédiaire à la centrale de veille des anomalies de fonctionnement 24 h/24 h et 7 j / 7 j ;
- le contrôle permanent du fonctionnement de l'ascenseur garanti par des cycles tests, au minimum toutes les 72 heures, de vérification de la liaison avec le service d'intervention et une alimentation de secours ;
- la liaison vocale entre l'usager en cabine et le titulaire, le service de sécurité du site ou un opérateur spécialisé de la centrale de veille ;
- l'identification automatique du lieu d'appel ;
- l'horodatage précis et l'enregistrement de tous les événements concernant le fonctionnement de l'ascenseur.

Lorsque l'installation d'un kit (ou passerelle) GSM est effectuée, celui-ci doit être équipé d'une alimentation de secours conforme aux obligations notamment concernant la durée minimale de temps de veille et durée d'appel en cas de coupure d'électricité, être compatible avec la génération du réseau mobile active et en capacité de réceptionner le réseau GSM (couverture suffisante). L'abonnement pour la carte SIM (communications incluses dans le forfait) est facturé au service bénéficiaire.

En cas de localisation de l'appareil en zone blanche, une solution est proposée par le titulaire au service bénéficiaire sur devis.

Lorsqu'une solution « tout numérique » via une connexion à Internet (WAN) ou au réseau local (LAN) (Ethernet ou wifi) est mise en place (Voice Over Internet Protocol (VoIP)), conformément aux normes européennes, la téléalarme ainsi équipée reste fonctionnelle pendant au moins une heure en cas de panne électrique. Cette solution est proposée sur devis incluant la fourniture, pose et

raccordement du matériel, du logiciel et mise en service. Le réseau internet utilisé est un réseau dédié sécurisé, il ne peut en aucun cas être connecté au réseau interministériel de l'État (RIE) ou tout autre réseau ministériel.

De manière à assurer la continuité du service de téléalarme sur les appareils qui en sont équipés à la fin de la durée d'exécution du présent accord-cadre, le titulaire « sortant » s'engage à transmettre sans délai au mainteneur « entrant » les appels qu'il pourrait recevoir, et ce, pendant une durée de six (6) semaines calendaires suivant la date de prise en charge des appareils par le nouveau mainteneur.

10.2 Assistance lors des visites de contrôles par un tiers

10.2.1 Contrôle par un bureau de contrôle habilité

Il s'agit de l'assistance lors :

- du contrôle technique quinquennal (Code de la construction et de l'habitation)
- du contrôle réglementaire pour les établissements recevant du public (art. AS 9 de la réglementation contre le risque incendie)
- du contrôle réglementaire pour les immeubles recevant des travailleurs (Code du travail)

et de tout autre contrôle pouvant être nouvellement imposé au mainteneur ou au propriétaire durant l'exécution du marché.

Le titulaire assiste et participe aux visites de contrôles périodiques et techniques réglementaires menées par un bureau de contrôle habilité ainsi qu'aux essais de sollicitation et de fonctionnement éventuels, qu'ils portent sur la sécurité proprement dite ou sur les performances de l'installation et de ses équipements. Le titulaire s'assure de la compétence professionnelle du membre de son personnel qui accompagne le contrôleur technique.

Le bénéficiaire arrête la date et l'heure de la prestation conjointement avec l'organisme agréé et en informe le titulaire au moins quinze jours avant la date du dit contrôle.

Le titulaire assiste cet organisme. Cette assistance comprend notamment l'indication du cheminement et la mise en place des éléments d'accès aux différentes parties de l'installation (échelle par exemple), la transmission des attestations de maintenance notamment celle des tests parachute, la mise à disposition des études de sécurité.

Si le mainteneur est absent aux jour et heure convenus sans avoir averti le service bénéficiaire et le bureau de contrôle au moins 24h à l'avance, il s'expose à l'application de pénalités prévues au CCAP. Si le contrôleur technique est absent aux jour et heure convenus sans que le titulaire ait été informé au moins 24h à l'avance et que le titulaire s'est inutilement déplacé (notamment si ce déplacement ne correspond pas, dans le même temps, à une visite périodique d'entretien ou de maintenance corrective), il pourra facturer un déplacement et 1/2h de main d'œuvre au service bénéficiaire.

Le prix de ces prestations est inclus au forfait annuel d'entretien.

10.2.2 Commission Départementale ou communale de sécurité

Les établissements recevant du public (ERP) font l'objet de visites périodiques tous les deux ans de la part de la Commission Départementale de Sécurité et tous les ans pour les ERP IGH. Le Titulaire assiste le service bénéficiaire lors des essais demandés par les membres de cette commission sur

les Systèmes de Sécurité Incendie couplés aux installations. Le titulaire est prévenu au moins quinze (15) jours calendaires avant la date de la visite de commission de sécurité.

Le prix de ces prestations est inclus au forfait annuel d'entretien.

Si le mainteneur est absent aux jour et heure convenus sans avoir averti le service bénéficiaire au moins 24h à l'avance, il s'expose à l'application de pénalités prévues au CCAP.

10.2.3 Contrôle de maintenance des S.S.I.

Le titulaire assiste le(s) organisme(s) de contrôle responsable(s) des opérations de vérification pour s'assurer du bon fonctionnement des Systèmes de Sécurité Incendie, couplés aux installations. Le coût de cette prestation est compris dans le forfait de maintenance, celle-ci demande la présence d'un technicien dédié.

Ces contrôles sont effectués périodiquement par l'organisme Coordonnateur S.S.I. et par les organismes de maintenance des Systèmes de Sécurité Incendie (S.S.I.).

Le titulaire est prévenu au moins quinze (15) jours calendaires avant la date de la visite.

Si le mainteneur est absent aux jour et heure convenus sans avoir averti le service bénéficiaire et l'organisme chargé du contrôle au moins 24h à l'avance, il s'expose à l'application de pénalités prévues au CCAP.

10.3 Devoir de conseil et assistance

Le titulaire doit, dans le cadre de son devoir de conseil, informer le responsable du service bénéficiaire de toute modification des normes et réglementations diverses intéressant les installations dont il assure l'entretien.

Le titulaire a un devoir d'alerte s'il se rend compte, lors de ses interventions, de potentiels dysfonctionnements ou dangers dans le cadre de son intervention ou de l'utilisation de l'équipement.

Le titulaire assiste le responsable du service bénéficiaire pour les choix économiques liés à la stratégie d'entretien des installations qui relèvent de ses interventions.

Il pourra être demandé au titulaire de participer aux opérations de réceptions des travaux, de participer aux réunions d'exploitation et autres revues de contrats dans le cadre de la gestion du présent accord-cadre.

Le titulaire a une obligation de diligence et de conseil. Il exécute ses prestations dans le respect des règles de l'Art.

À titre de mainteneur, et dans son devoir de conseil, l'ensemble de ces prestations est réputé intégré au forfait annuel d'entretien, sans donner droit à facturation complémentaire.

10.4 Analyse des rapports de contrôle et levée des réserves

Les rapports de contrôle relatifs aux contrôles réglementaires sont transmis chaque année par le service bénéficiaire au titulaire.

Ce dernier dispose d'un délai de quarante-deux (42) jours à compter de la date de réception dudit rapport pour formaliser auprès du service bénéficiaire son analyse des anomalies relevées. Cette formalisation doit comporter à minima :

- le plan d'actions daté à mettre en œuvre pour la levée des anomalies objets de ses obligations contractuelles forfaitaires (selon le forfait annuel de maintenance choisi) ;

- les devis permettant la levée des anomalies pointées par l'organisme agréé non supportées par le forfait de maintenance annuel ;
- Le suivi complet des anomalies pointées dans les rapports de contrôle et leur date de résolution.

Chaque prestation levée fera l'objet d'une consignation dans le livret permettant ainsi le référencement précis avec le rapport de contrôle.

Dans le cas où une ou plusieurs réserves conduisent à la mise à l'arrêt immédiate de l'installation, les délais applicables au traitement des pannes sont appliqués pour la levée de ces réserves, les autres restant soumises au délai de 42 jours.

Les réserves ayant fait l'objet d'un devis conforme aux clauses contractuelles, par le titulaire, sans commande de la part du service bénéficiaire ne peuvent pas faire l'objet de pénalités.

10.5 Formation de personnels au dégagement des personnes bloquées

10.5.1 Prérequis

Le personnel désigné par le service bénéficiaire pour suivre cette formation doit au minimum détenir l'habilitation électrique BOV décrite dans la norme UTE C18.510 « instructions de sécurité électrique pour les ouvrages » ou équivalent.

10.5.2 Modalités d'organisation

Dans les quinze (15) jours calendaires suivants la date d'émission du bon de commande portant sur cette prestation, le titulaire contacte le bénéficiaire afin d'établir conjointement un planning pour la réalisation de la prestation.

La formation prend place sur le site du service bénéficiaire et est composée :

- d'une partie théorique, pour un groupe maximum de cinq (5) personnes, d'une durée approximative de quatre heures pendant lesquelles sont présentés les principaux constituants des ascenseurs et des monte-charges accompagnés présents sur le site ;
- d'une partie pratique pendant laquelle le même groupe de cinq (5) personnes ayant suivi la partie théorique effectue les procédures de dégagement de personnes bloquées.

Dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à l'issue de la formation, le titulaire remet au service bénéficiaire une attestation de formation ainsi qu'une fiche d'appréciation sur la capacité du stagiaire à réaliser les opérations de dégagement. L'attestation de formation contient au minimum les éléments suivants :

- nom et prénom du stagiaire ;
- date de délivrance de l'attestation ;
- l'adresse du site concerné ;
- les caractéristiques techniques et d'identification des appareils.

L'attestation ne pourra en aucun cas être utilisée sur un autre site. En cas de changement d'affectation ou de site, le personnel concerné devra de nouveau être désigné par le service bénéficiaire et être formé.

10.5.3 Renouvellement de l'attestation

L'attestation est valable un an à compter de sa date de délivrance.

Afin de renouveler la validité de celle-ci ou dans le cas où des travaux de modernisation ou modifiant la structure de l'appareil auraient été effectués sur le site, le service bénéficiaire doit contacter le titulaire afin de programmer un contrôle pratique du personnel formé antérieurement.

10.6 Prise en charge du petit vandalisme

Dans le cas où l'option est retenue par le service bénéficiaire lors de sa commande annuelle de maintenance, les prestations incluses dans la prise en charge du petit vandalisme sont les suivantes :

- Remplacement ou réparation des boutons d'appel palier et cabine,
- Remplacement ou réparation des afficheurs palier et cabine, flèches de montée et descente,
- Dévoilage, redressage ou réglage des portes cabines et palières,
- Remplacement des sérigraphies,
- Reprise des fixations des équipements de cabine,
- Remplacement des mains courantes.

10.7 Prestations hors forfait annuel de maintenance

Outre les devis émis au titre de la maintenance corrective dans le respect des clauses contractuelles, selon le forfait annuel retenu (minimal ou étendu et options), le titulaire pourra facturer un déplacement et ½ heure de main d'œuvre dans les cas suivants :

- demande d'intervention pour récupération d'objets tombés en fosse ou en gaine d'ascenseurs quel que soit leur valeur (non facturable si la récupération s'effectue lors d'une visite de maintenance périodique ou d'une intervention en maintenance corrective),
- absence du bureau de contrôle au rendez-vous conjoint si aucune opération de maintenance n'a à être effectuée.

Article 11 - Nature des prestations couvertes par le forfait annuel de maintenance

11.1 Entretien des ascenseurs, ascenseurs de charges, monte-charges accessibles

11.1.1 Généralités

Le titulaire dispose des moyens nécessaires pour assurer la maintenance des équipements (organes de manutention, de mise en sécurité, EPI, etc.).

En aucun cas, une intervention de dépannage seule ne peut tenir lieu de visite de maintenance.

Les obligations de maintenance portent sur l'ensemble des appareils objets du bon de commande sauf suppression d'un équipement à la demande du service bénéficiaire (équipement volontairement à l'arrêt, départ des locaux, modernisation, travaux importants, etc.).

Le Titulaire effectue les prestations prévues conformément à la réglementation en vigueur et à venir notamment au sens du Code de la construction et de l'habitation, du Code du travail et de la réglementation applicable aux ERP.

Le service bénéficiaire choisit annuellement, par équipement, soit une prestation de base appelée « entretien à clauses minimales », soit une prestation dite « entretien à clauses étendues » ainsi que les options associées le cas échéant (tels que prise en charge du petit vandalisme, abonnement forfait SIM).

11.1.2 Entretien à clauses minimales

11.1.2.1 Maintenance préventive

La périodicité, la liste des contrôles et les opérations d'entretien sont exécutées telles que définies par la réglementation applicable en France et les préconisations des fabricants.

La périodicité de ces interventions est fixée à l'annexe 1 du présent CCTP, elle est susceptible d'évoluer en cours de marché en cas d'évolution plus contraignante de la réglementation. Les réglages nécessaires, ainsi que le nettoyage et graissage des équipements mécaniques (câbles, guides, coulisseaux, poulies, moteurs, etc.) sont effectués à chaque visite.

Il est entendu par :

- Visites toutes les six (6) semaines : l'intervalle entre deux visites ne peut excéder six (6) semaines.
- Visites semestrielles : l'intervalle entre deux visites ne peut excéder six (6) mois.
- Visites annuelles : l'intervalle entre deux (2) visites ne peut excéder un (1) an.

Outre les obligations réglementaires, la maintenance préventive a pour objet de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation des installations.

Un état du parc et des travaux à planifier pour chaque installation sur 1 à 5 ans est établi dans un délai de trois (3) mois à compter de la demande du service bénéficiaire. Cet état du parc et préconisations ne donne pas lieu à facturation supplémentaire. Cette prestation est réputée incluse au forfait annuel de maintenance.

En aucun cas, une intervention de dépannage seule ne peut tenir lieu de visite de maintenance.

11.1.2.2 Maintenance prévisionnelle conditionnelle, maintenance corrective et réparation ou remplacement des pièces

La maintenance préventive conditionnelle étant définie comme suit : maintenance basée sur une surveillance du fonctionnement du bien et des paramètres significatifs de ce fonctionnement intégrant les actions qui en découlent. Elle comprend une partie des interventions qui ne sont pas prévues lors des maintenances systématiques et dont l'exécution n'a pas le caractère d'urgence que revêtent les dépannages mais qui sont nécessaires pour une poursuite normale de l'exploitation des appareils. Elle peut également être exécutée en suivant les prévisions extrapolées de l'analyse et de l'évaluation de paramètres significatifs de la dégradation du bien.

Dans le cadre de l'entretien à clauses minimales, sont incluses, obligatoirement, dans le forfait annuel d'entretien, les prestations suivantes :

- L'exploitation du dispositif d'alerte et des moyens de communication avec un service d'intervention de l'appareil dont la liaison téléphonique permanente avec la centrale de réception des appels, les autocontrôles et les opérations de maintenance (tests périodiques, dépannages, remplacements dans la limite du signalement à l'état des lieux initial (titulaire entrant) ou de l'information d'obsolescence par lettre recommandée (titulaire sortant) et remises en service) ;
- L'astreinte 7j/7j et 24h/24h ;
- Les interventions pour désincarcération de personnes ou de denrées périssables ;
- Tous les frais en cas d'intervention des pompiers pour désincarcération de personnes ou de denrées périssables sollicitée par le titulaire ou sollicitée par le service bénéficiaire en cas de

défaillance du titulaire, notamment pour non-respect du délai contractuel ou dysfonctionnement du système de téléalarme, dont remise en état de l'équipement en cas de dégradations consécutives à cette intervention.

- La pose et la tenue à jour de pancartes et étiquettes sur le local machinerie et en cabine d'ascenseurs ou monte-charges accessibles ;
- Les actions correctives ne nécessitant pas la réparation ou le remplacement de pièces ;
- La maintenance conditionnelle (préventive et corrective) et les actions correctives nécessitant la réparation ou le remplacement, avec ou sans adaptation, des **pièces listées en annexe 2 du CCTP** dont dépose, enlèvement, transport, tri et élimination des éléments remplacés, le cas échéant, par filière spécialisée, notamment dans le cas de déchets amiantés, conformément à la réglementation en vigueur.

L'adaptation de pièces sur l'installation, si elle est nécessaire, relève de la responsabilité du titulaire.

- Les déplacements et la main d'œuvre nécessaires au diagnostic d'une panne, à l'éventuelle mise en place de mesures palliatives, à l'information des utilisateurs et à l'établissement de devis pour remédier au dysfonctionnement dans le cas de pièces non incluses au forfait annuel selon les tarifs fixés à l'annexe 2 de l'acte d'engagement.
- Les mesures d'entretien spécifiques (ne nécessitant ni le remplacement ni la réparation de pièces non incluse au forfait annuel) 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 repérés le contrôle technique obligatoire.
- L'assistance lors des visites du bureau de contrôle (annuelles et quinquennales) dans les conditions décrites supra, l'assistance lors des contrôles par les organismes de maintenance des Systèmes de Sécurité Incendie (S.S.I), l'assistance lors des visites biennales de la part de la Commission Départementale de Sécurité en ERP.
- La levée des réserves émises par le bureau de contrôle dans les conditions décrites supra ;
- La transmission des rapports d'intervention, la tenue à jour du carnet d'entretien et la transmission du rapport annuel d'activité à destination des services bénéficiaires ;

11.1.3 Entretien à clauses étendues

Dans le cadre de l'entretien à clauses étendues sont incluses, obligatoirement, dans le forfait annuel d'entretien, les prestations suivantes :

- Toutes les prestations prévues pour l'entretien à clauses minimales ;
- La maintenance conditionnelle et les actions correctives nécessitant la réparation ou le remplacement, avec ou sans adaptation, des **pièces listées en annexe 2 du CCTP** dont dépose, enlèvement, transport, tri et élimination des éléments remplacés, le cas échéant, par filière spécialisée, notamment dans le cas de déchets amiantés, conformément à la réglementation en vigueur.

L'adaptation de pièces sur l'installation, si elle est nécessaire, relève de la responsabilité du titulaire.

11.2 Entretien des monte-charges inaccessibles, des élévateurs pour personnes à mobilité réduite et des plate-forme élévatrices

11.2.1 Généralités

Le titulaire dispose des moyens nécessaires pour assurer la maintenance des équipements (organes de manutention, de mise en sécurité, EPI, etc.).

En aucun cas, une intervention de dépannage seule ne peut tenir lieu de visite de maintenance.

Les obligations de maintenance portent sur l'ensemble des appareils objets du bon de commande sauf suppression d'un équipement à la demande du service bénéficiaire (équipement volontairement à l'arrêt, départ des locaux, modernisation, travaux importants, etc.).

Le titulaire s'engage à maintenir les monte-charges et les élévateurs à usage particulier (EPMR et PFE) dans de bonnes conditions de sécurité et de fonctionnement garantissant la sécurité des personnes et des biens.

Le titulaire effectue, dans le cadre du forfait annuel, notamment, les examens annuels prévus à l'article 4 de l'arrêté du 29 décembre 2010 relatif aux vérifications générales périodiques.

11.2.1.1 Monte-charges

Le titulaire effectue, au titre de son forfait annuel, soit l'entretien normal soit l'entretien complet tels que définis notamment aux articles 1.A et 1.B de l'arrêté interministériel du 11 mars 1977 concernant les conditions d'entretien normalisées des ascenseurs et monte-charge. Les visites sont semestrielles. Les vérifications à effectuer sont définies par la réglementation.

Les monte-charges accessibles et / ou accompagnés sont considérés comme des ascenseurs.

11.2.1.2 Élévateurs pour personne à mobilité réduite et plateformes élévatrices d'une vitesse <0,15m/s installés à demeure

Ces équipements, installés à demeure, dont la technologie est proche de celle des ascenseurs et monte-charges, sont soumis aux mêmes vérifications que ces derniers équipements. Ils sont donc intégrés dans le champ d'application de l'arrêté du 29 décembre 2010 et retirés du champ d'application de l'arrêté du 1er mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage.

Les visites d'entretien sont semestrielles de sorte que l'intervalle entre deux visites ne peut excéder six (6) mois. En cas de constat d'intervalle supérieur à six (6) mois entre deux visites, les pénalités prévues au CCAP peuvent être appliquées.

11.2.2 Entretien normal

L'entretien normal comprend obligatoirement et forfaitairement :

- Les visites périodiques, nettoyage et graissage des organes mécaniques
- La fourniture des produits de lubrification et de nettoyage nécessaires

- Le dépannage dans le respect des délais contractuels
 - L'examen semestriel des câbles et la vérification annuelle de l'état de fonctionnement des parachutes, le cas échéant
 - La tenue du carnet d'entretien
 - La réparation ou le remplacement des pièces énumérées ci-dessous usées par le fonctionnement normal de l'appareil :
- cabine : boutons d'envoi, paumelles de porte, contacts de porte, ferme-porte automatiques, coulissex de cabine, dispositif de sécurité de seuil et cellule photo- électrique ;
- paliers : ferme-porte mécaniques, électriques ou pneumatiques, serrures électromécaniques, contacts de porte et boutons d'appel ;
- balais du moteur et fusibles

11.2.3 Entretien complet – uniquement pour les monte-charges

L'entretien complet comprend les prestations prévues au titre de l'entretien normal ci-dessus défini, ainsi que la réparation ou le remplacement des pièces, énumérées ci-dessous, usées par le fonctionnement normal de l'appareil :

- gaine : câbles de traction, de régulateur de compensation et de sélecteur d'étages, impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles et interrupteurs d'étages et fin de course, câbles souples pendentifs, poulies de renvoi, parachutes de sécurité ;
- machinerie : moteur (roulements, paliers, bobinages, rotor et stator), treuil (arbre à vis, engrenage, poulies, paliers, roulements coussinets), frein (mâchoires, bobine, garnitures), contrôleurs de manœuvre (bobines, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles,) transformateurs, organes de sélecteur, contrôleurs d'étages et régulateurs de vitesse.

Pour les appareils hydrauliques :

- sur le vérin : joint d'étanchéité et soupape de rupture,
- sur la centrale hydraulique : distributeur et son système de commande électrovannes, pompes, joints, filtres, appoint d'huile, dispositif antidérive.

Article 12 - Considérations environnementales

Le titulaire est tenu de produire, à la demande de l'acheteur, tout justificatif lui permettant de contrôler la réalité des engagements pris par le titulaire et figurant à l'annexe 3 du CCTP (cadre de mémoire technique) ou dans le CCAP.

En cas de non-communication de ces éléments justificatifs, et après une mise en demeure restée infructueuse, l'acheteur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues dans le présent CCAP.

Article 13 - Annexes

Annexe 1 : Opérations minimales d'entretien

Annexe 2 : Liste des pièces d'ascenseurs, ascenseurs de charges et monte-charges accessibles

Annexe 3 : Mémoire technique