



**PRÉFET
DE LA RÉGION
GRAND EST**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
pour les affaires régionales
et européennes**

Accord-cadre à bons de commande

Prestations de maintenance des ascenseurs, monte-charges, élévateurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR) et plateformes élévatrices (PFE) pour les services de l'Etat et certains établissements publics en région Grand Est

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Le présent document est commun à tous les lots

Référence : 2026_PFRAGE_ASC

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

SOMMAIRE

1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	3
2 CADRE RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF.....	4
3 PRESTATIONS ATTENDUES.....	6
3.1 Dispositions générales applicables à la maintenance.....	6
3.1.1 Durée de vie théorique des installations et de leurs composants.....	7
3.1.2 Typologie de pannes.....	7
3.1.3 Qualification des intervenants.....	8
3.2 Prestation forfaitaire : maintenance préventive.....	8
3.2.1 Planification des visites.....	8
3.2.2 Audit d'entrée.....	9
3.2.3 Audit de sortie.....	11
3.2.4 Contenu des prestations de maintenance préventive.....	11
3.3 Hors-forfait : maintenance corrective (y compris dépannages).....	12
3.3.1 Déclenchement d'une intervention de maintenance corrective.....	12
3.3.2 Contenu des prestations de maintenance corrective (y compris dépannages).....	13
3.3.3 Délais et transmission des devis de maintenance corrective.....	13
3.3.4 Délais d'intervention et astreinte (dépannage, désincarcération).....	14
3.3.5 Pièces détachées et liste des pièces nécessaires.....	15
3.4 Assistance et conseil.....	15
3.4.1 Participation aux réceptions de travaux.....	16
4 ORGANISATION DE LA MAINTENANCE.....	16
4.1 Plan de prévention et permis de feu.....	16
4.2 Éléments nécessaires à l'exploitation et à la maintenance.....	16
4.2.1 Dossier technique de l'appareil.....	17
4.2.2 Notice des instructions ou manuel des instructions.....	18
4.2.3 Vices cachés.....	18
4.2.4 Continuité des alarmes.....	18
4.2.5 Étude de sécurité spécifique.....	18
4.2.6 Carnet d'entretien et étiquette en cabine.....	19
4.3 Outillages, matériels, méthodes et résultats.....	19
4.4 Logiciels.....	20
4.5 Garantie de fonctionnement et de sécurité des équipements.....	21
4.6 Transport et livraison de pièces.....	21
4.7 Traçabilité de l'exécution des prestations.....	21

4.7.1 Rapports d'intervention.....	21
4.7.2 GMAO ou équivalent.....	22
4.7.3 Rapport annuel des interventions.....	22
4.8 Gestion des déchets liés aux prestations.....	23
4.9 Dispositions environnementales.....	23
5 POINT D'ATTENTION SUR LES TÉLÉALARMES ET LEUR REMPLACEMENT.....	24
6 REMISE DES INSTALLATIONS ET DES DONNÉES EN FIN DE MARCHÉ.....	24
7 TABLEAU DE SYNTHÈSE DES DÉLAIS PRÉVUS AU CCTP.....	25

1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le titulaire assure toutes les actions de maintenance et de vérifications périodiques dans le respect des normes en vigueur, des exigences de sécurité et des spécifications du présent CCTP de manière à garantir le bon fonctionnement des installations et la sécurité des utilisateurs. La maintenance comprend l'ensemble des mesures destinées à préserver la disponibilité et l'état opérationnel des installations. Elle regroupe les vérifications périodiques et les opérations d'entretien (maintenance préventive) ainsi que les réparations (maintenance corrective, y compris dépannage et désincarcération).

Le présent CCTP a notamment pour objet de :

- Décrire les tâches à réaliser dans le cadre du marché de maintenance (préventive et corrective),
- Définir les relations contractuelles techniques.

Les sites avec un marché de maintenance multitechnique ne sont pas dans le marché, sauf cas particuliers.

Les prestations de maintenance de l'accord-cadre se décomposent de la façon suivante :

- La maintenance préventive – prestations périodiques à prix global et forfaitaire annuel (selon tarifs prévus à l'annexe 1 de l'AE « DPGF », 1 fichier par lot) : désigne le remplacement, la révision, ou la réfection d'éléments avant que ne survienne une avarie sur l'équipement objet de la maintenance. Elle vise à maintenir l'équipement dans son état opérationnel et à réduire le risque de défaillance ou de dégradation. La fréquence doit être conforme à la réglementation et adaptée au type d'équipement concerné. Cette prestation est programmée à l'avance. Il appartient au titulaire de mettre en place la maintenance préventive, en prenant à sa charge l'ensemble des actions nécessaires au maintien en condition opérationnelle des équipements dont il assume la charge, sur la base du niveau de prestations retenu par les services (minimal ou étendu) lors de l'élaboration du bon de commande ainsi que sur les bons de commandes complémentaires au besoin.
- La maintenance corrective – prestations ponctuelles hors forfait (facturation selon tarifs prévus à l'annexe 2 de l'AE « BPU ») comprend :
 - d'une part la maintenance corrective « palliative » aussi appelée dépannage et constituée d'actions à caractère provisoire pour répondre à l'urgence ;
 - d'autre part la maintenance corrective « curative » qui consiste en des réparations, modifications ou améliorations pérennes.

Le résultat de la maintenance corrective est l'élimination d'une avarie ou d'une altération dans le fonctionnement d'un élément par sa réparation, sa restauration à l'état antérieur ou son remplacement. Elle est chiffrée par devis constitués sur la base des prix, tarifs et taux prévus dans l'annexe 2 de l'AE « BPU ».

Cet accord-cadre est à obligation de résultat. Il appartient au titulaire de mettre en place, si la réparation définitive n'est pas possible immédiatement, au moins les actions palliatives permettant de mettre fin au

désordre constaté. **La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre du présent contrat.**

S'agissant de la notion d'urgence, l'appréciation du caractère urgent d'une demande relève du service bénéficiaire des prestations.

Toutes les définitions de termes utiles à l'interprétation du contrat sont à l'article 2 du CCAP.

2 CADRE RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF

D'une manière générale, le titulaire se réfère aux notices d'entretien des constructeurs et prend connaissance des éventuels dossiers d'identité des matériels et équipements sur le site.

Le titulaire est responsable de connaître et respecter toute la réglementation applicable à son activité et ce type d'installations. Les prestations (préventives comme correctives) prennent en compte l'évolution du cadre réglementaire tout au long de l'exécution du marché public.

Les normes de référence sont notamment :

- Réglementation européenne NF EN 13241-1 ;
- Réglementation européenne NF EN 13015+ A1 d'octobre 2008 : Maintenance pour les ascenseurs et les escaliers mécaniques - Règles pour les instructions de maintenance ;
- Directive européenne 95/16/CE pour les ascenseurs neufs et la recommandation de la commission de la communauté européenne du 08/06/1995 (95/216/CE) pour les ascenseurs existants ;
- Norme AFNOR NF EN 13306 – X 60-319 de juin 2001 : Terminologie de la Maintenance ;
- Norme AFNOR / fascicule FD X60-000 de mai 2002 : Maintenance industrielle _ fonction maintenance ;
- Norme NF X60-012 – X60-12 d'août 2006 : termes et définitions des éléments constitutifs des biens et de leurs approvisionnements ;
- Fascicule de documentation NF FD P82-022 de septembre 2005 : Guide pour l'élaboration d'un contrat d'entretien à clauses minimales réglementaires et d'un contrat d'entretien étendu à caractère volontaire ;
- Norme NF EN 81-41 : Règles de sécurité pour la construction et l'installation des élévateurs - Élévateurs spéciaux pour le transport des personnes et des charges - Partie 41 : plate - formes élévatrices verticales à l'usage des personnes à mobilité réduite ;
- Norme NF EN 81-20 : Règles de sécurité pour la construction et l'installation des élévateurs – Elévateurs pour le transport de personnes et d'objets – Partie 20 : ascenseurs et ascenseurs de charge.
- Loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003, Urbanisme et Habitat ;
- Code de la construction et de l'habitation (notamment L134-1 à L134-5 et R134-1 à R134-48) ;
- Code du travail (notamment R4324-46 à R4324-53 ; R4323-107 à R4323-109 ; R4543-1 à R4543-28 ; R4224-12 et R4224-13 et R4224-17-1 et R4224-17-2)
- Code de l'environnement (notamment L224-1 et R224-41-4 à R224-41-9) ;
- Décret n°2009-649 du 9 juin 2009 et 2020-912 du 28 juillet 2020 et arrêté du 15 septembre 2009 ;
- Décret n°2004-964 du 9 septembre 2004 (version consolidé en vigueur) relatif à la sécurité des ascenseurs et modifiant le code de la construction et de l'habitation ;
- 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°2009-649 du 9 juin 2009 et 2020-912 du 28 juillet 2020 et arrêté du 15 septembre 2009 ;
- Décret n° 2012-674 du 7 mai 2012 relatif à l'entretien et au contrôle technique des ascenseurs ;
- 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 11 mars 1977 concernant les conditions d'entretien normalisées des ascenseurs et monte-charge ;
- 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 (les articles AS du règlement de sécurité contre l'incendie dans les établissements recevant du public) mis à jour par arrêté du 07/02/2022 ;
- Arrêté du 10 novembre 1994 portant approbation des dispositions modifiant et complétant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public

(ERP) ;

- Arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs ;
- Arrêté du 18 novembre 2004 relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs 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 modifié 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 ;
- Circulaire DGT / 2011 / 02 du 21 janvier 2011 concernant la mise en œuvre du décret 20081325 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.

A titre de référentiel de base pour exécuter les prestations, une liste des interventions préventives minimales est donnée en annexe du présent document (**CCTP - Annexe 1 : gamme de maintenance**).

Le présent accord-cadre couvre la maintenance de niveau 1 à 4 dont les définitions sont rappelées ci-dessous (norme AFNOR NF X60-000) :

- **Niveau 1** : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien. Ce type d'action peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation ou de maintenance.

Illustrations : Graissages, lubrifications, relevés de valeurs, test de lampes, contrôle d'encrassement de filtres, remplacement d'ampoules ou d'éléments d'usure simples et accessibles, ronde de vérification d'état et de bon fonctionnement d'éclairage, d'ouvrants, de plomberie, etc.

- **Niveau 2** : Actions qui nécessitent des instructions simples et/ou des équipements de soutien simples d'utilisation ou de mise en œuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié et/ou habilité, avec les instructions détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance. Un personnel est qualifié et/ou habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses compétences. Les prestations définies aux niveaux 1 et 2 sont incluses de fait (techniquement et financièrement) dans la maintenance préventive.

Illustrations : Contrôles de paramètres sur équipements en fonctionnement, réglages simples, contrôle des organes de coupure ou de sécurité, vérification des réseaux eau, remplacement et réparation par échange standard de pièces (filtres à air, fusibles, courroies, etc.), retouches de peinture et de revêtements, dégorgement de canalisation avec matériel léger, remplacement de prises électriques, interrupteurs, sources lumineuses, etc.

- **Niveau 3** : Actions qui nécessitent des instructions complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes. Ce type d'action de maintenance est effectué par un technicien qualifié et/ou habilité, à l'aide d'instructions détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.

Illustrations : contrôles et réglages impliquant l'utilisation d'appareils de mesure externes aux biens, contrôle d'allumage et de combustion, relevés de paramètres techniques de type prélèvement de fluides, réparation de fuite de fluide frigorigène (groupe froid), reprise de calorifuge, diagnostic d'état avec équipement de soutien portatif (terminaux portables, multimètres, etc.), remplacement de sous-ensembles et réglages (robinetteries, appareils d'éclairage, etc.) remplacement d'organes et composants par échange standard de technicité générale sans usage de moyens de soutien spécialisés (vérin, pompe, moteur, engrenage, etc.), dépannage de moyens de production par usage de moyens et diagnostics individuels, etc.

- **Niveau 4** : Actions importantes de maintenance préventive ou corrective, dont les instructions impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés. Ce type d'action de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée et/ou habilité à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.

Illustrations : révisions ne nécessitant pas le démontage complet de la machine, analyse vibratoire, analyse

des lubrifiants, thermographie infrarouge, relevé de paramètres techniques nécessitant des moyens de mesure collectifs avec analyse des données, révision d'une pompe en atelier suite à dépose, remplacement de clapets de compresseur ou de tête de câble en BTA, dépannage de moyens de production par usage de moyens de mesure collectifs et/ou de forte complexité (valise de programmation automate, variateurs, etc.), réparations de fissures et défauts d'étanchéité, etc.

Les prestations de maintenance de niveaux 1, 2 et 3 sont attribuées exclusivement au titulaire et font partie des prestations incluses dans la maintenance préventive, ou bien donnent lieu à des devis pour maintenance corrective.

Pour les prestations de maintenance corrective de niveau 4, le service est autorisé à opérer une mise en concurrence. Dans ce cas, le titulaire est obligatoirement sollicité pour un devis. Il peut alors faire une proposition de prix qui peut différer du BPU (par exemple, remises exceptionnelles, etc.) Si l'opération est confiée à un autre prestataire, le service veille à en informer le titulaire au titre de son rôle de mainteneur habituel afin qu'il garde la parfaite connaissance des installations qui lui sont confiées.

Et pour mémoire :

- **Niveau 5 (non-concerné par le présent accord-cadre) :** Actions dont les instructions impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Par définition, ce type d'actions de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur ou par un service ou société spécialisée et/ou habilitée, avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.

Illustrations : révisions avec démontage complet de la machine, réparations importantes réalisées par le constructeur, reconditionnement, reprise complète d'un revêtement ou d'un faux-plafond, réfection d'une chaussée ou d'un réseau, etc.

3 PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Dispositions générales applicables à la maintenance

Dans le cas où le mainteneur sortant est le nouveau titulaire, toutes les dispositions du CCTP restent applicables.

Le titulaire assure :

- le suivi administratif des marchés (devis, ordre de service, facturation, consommation financière, etc...);
- la prise en charge des installations;
- la responsabilité technique des installations et de toutes les interventions;
- l'encadrement des personnels intervenant sur site et la supervision de toute intervention (y compris celles confiées à des tiers par la société);
- les relations avec le responsable de site;
- les relations avec les divers fournisseurs;
- l'accès, à la PFRA et à l'ensemble des ordonnateurs, à un outil de gestion centralisée (type GMAO, site full web) sans surcoût d'exploitation (voir [article 4.7.2 du CCTP](#)).

Le titulaire dispose de :

- tous les moyens pour déclencher des interventions par des intervenants extérieurs si nécessaire;
- tout pouvoir pour assurer et faire respecter par le personnel placé sous ses ordres et les sociétés extérieures intervenantes, la sécurité des personnes et des biens.

Après accord avec les services gestionnaires des sites, il utilise (sous réserve de disponibilité sur le site) :

- l'outil bureautique : fichiers informatiques pour relation avec le responsable de site et le suivi technique et financier des installations.

Dans le cadre du marché, le titulaire établit tous les documents, rapports, audits prévus dans le CCTP.

3.1.1 Durée de vie théorique des installations et de leurs composants

Conformément à l'article 4.6.2 a) de la norme NFD P 82-022 la vétusté ne peut pas atteindre les composants d'une installation avant un délai minimum à compter de la date d'installation du composant concerné :

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

Ces durées théoriques sont minimales et n'emportent pas, à leur fin, la présomption d'une défaillance du composant nécessitant un remplacement immédiat de la pièce. Le mainteneur se charge de faire les préconisations adaptées selon l'état de chaque composant.

- **La vétusté** se caractérise par une dégradation, par le seul effet de l'âge, entraînant une perte des performances initiales. Le remplacement de pièces jugées vétustes est rendu nécessaire pour raisons de sécurité justifiées par le titulaire, ou lorsque l'équipement est irréparable à la suite d'une panne sur justification du titulaire.

Les travaux de remplacement d'une installation vétuste sont considérés comme un investissement hors de l'activité de maintenance (remise en concurrence effectuée par le service).

- **L'usure** se caractérise par une dégradation due à l'utilisation du bien telle que celui-ci ne peut plus assurer sa fonction. Le remplacement d'une pièce usée prématurément, avant qu'elle ait atteint la fin du délai théorique de vie (cf durées ci-dessus), hors état d'obsolescence, est couvert par les prestations du présent accord-cadre :
 - Inclus dans le forfait de maintenance pour les pièces couvertes selon conditions du contrat « minimal » ou « étendu » (voir gamme de maintenance en **annexe 1 du CCTP**) ;
 - Sur devis (selon conditions contractuelles de **l'article 14.1.4 du CCAP**) lorsque la pièce n'est pas couverte par le niveau de contrat choisi par le service ;

Le remplacement n'est pas inclus dans le forfait si l'usure excessive est causée exclusivement par un acte de vandalisme ou une mauvaise utilisation de l'installation (sur justification du titulaire, qui doit avoir au préalable alerté le service sur l'utilisation normale attendue).

- **L'obsolescence** concerne les éléments dépassés ou périmés du fait de l'évolution technologique. Elle est constatée en cas :
 - d'abandon de production des pièces constitutives et dont l'approvisionnement ou la fabrication à l'identique ou par équivalence n'est plus possible à un coût comparable ;
 - d'interdiction et/ou restriction d'exploitation suite à l'évolution des réglementations ;
 - d'incapacité à disposer ou à renouveler sur le marché les compétences, savoirs-faire, outils, appareils de mesures ou de test indispensables à la conduite et à la maintenance du bien.

L'obsolescence n'emporte pas automatiquement le remplacement de la pièce ou de l'installation. Le titulaire avertit le service lorsqu'il constate que des pièces ou équipements sont devenus obsolètes. Dans ce cas, le titulaire **dispose de 15 jours ouvrés pour proposer le devis** adéquat.

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 par le service ou quand le bien est considéré comme irréparable à la suite d'une panne sur justification du titulaire.

3.1.2 Typologie de pannes

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.).

Le dépannage pour panne est soumis à l'astreinte (7j/7j et 24h/24h) et au respect des **délais définis à l'article 3.3.4 du CCTP**.

Sauf accord préalable du service qui autoriserait ponctuellement, par écrit, des délais supplémentaires, les délais d'intervention maximum sont :

- pour dépannage pour les plateformes élévatrices (PFE) = 4 heures ;
- pour les ascenseurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR), dépannage = 4 heures ;
et désincarcération (24h/24 et 365j/an) = 1 heure.

Les demandes d'interventions non-urgentes (à l'appréciation du service), par exemples pour réglages hors sécurité, changement d'ampoules sur éclairage non-totalement défaillant, etc, ne sont pas couvertes par le terme « panne » défini *supra*. De telles interventions sont à réaliser pendant les jours ouvrés et horaires normaux d'ouverture du site concerné, sauf accord expresse entre le titulaire et le service bénéficiaire.

3.1.3 Qualification des intervenants

Le titulaire met en place une équipe adaptée à la nature et au volume des prestations à exécuter afin de respecter les obligations et exigences contractuelles. Le manque d'effectif ne pourra pas remettre en cause les délais (notamment d'intervention) contractualisés, sauf en cas de force majeure justifiée.

Tous les personnels (et sous-traitants éventuels) intervenant sur les sites doivent posséder des compétences adaptées aux prestations attendues, dans le respect des normes en vigueur. Selon les typologies de site, les intervenants doivent nominativement justifier des qualifications et compétences demandées. Le titulaire doit pouvoir prouver la certification professionnelle de formation en tant que technicien de maintenance ascenseurs mise en place par l'Education Nationale ou un organisme agréé de niveau équivalent.

Le manque de compétences du personnel mis à disposition peut engendrer l'application des pénalités pour manquement aux obligations de résultat prévues à **l'article 16 du CCAP**.

3.2 Prestation forfaitaire : maintenance préventive

Les prestations demandées sont des actions techniques telles que définies dans la norme NF X60-000. Elles intègrent la maintenance programmée, prévisionnelle, systématique et conditionnelle. La maintenance préventive a pour objectif d'éviter les défaillances ou la dégradation du fonctionnement du bien nécessitant une opération de maintenance corrective ainsi que d'allonger la durée de vie des équipements.

Les descriptions et spécifications des installations à maintenir figurent dans les fichiers « DPGF » en annexe 1 de l'AE (1 fichier par lot) qui listent les sites ainsi que les appareils à maintenir. Le titulaire inclut dans son offre tous les accessoires et équipements contribuant nécessairement à la cohérence et au bon fonctionnement des installations.

Attention : le forfait de maintenance préventive inclut notamment le coût de tout abonnement nécessaire à la téléalarme pour les appareils recensés comme équipés au moment de la consultation. Dans tous les autres cas, le coût de l'abonnement GSM est traité à l'article 14.1.2 du CCAP.

Les dispositions relatives au prix de la maintenance préventive figurent à **l'article 14.1 du CCAP**.

NB : la maintenance préventive des équipements ne comprend pas la maintenance des logiciels, GTC ou GTB associés

3.2.1 Planification des visites

Le titulaire se charge de mettre en place un nombre de visites périodiques conforme à la législation en vigueur pour chaque type de matériel et de bâtiment concerné (code du travail, catégorie d'ERP), avec une obligation absolue de résultat s'agissant de la fréquence des visites pour chaque type d'appareil. **L'intervalle entre deux visites de maintenance pour les ascenseurs ne peut en aucun cas dépasser 6 semaines. Pour assurer ce cadencement, le titulaire produit un planning prévisionnel des visites de maintenance préventive. Si ce planning n'a pas été transmis au service au moment de la 2^e visite de maintenance, les pénalités prévues à l'article 16 du CCAP peuvent être appliquées.**

La date et l'heure de l'intervention de maintenance préventive sont fixées, pour chaque site, au minimum 10 jours ouvrés avant l'intervention. Le créneau est fixé d'un commun accord entre le service concerné et l'entreprise. La proposition émane du titulaire ou du responsable de site (dans ce cas une réponse devra lui être apportée dans les 5 jours ouvrés).

L'attention des titulaires est appelée sur la nécessité absolue, pour chaque technicien, de se présenter à son arrivée sur site, de s'identifier, et de remplir tous registres d'entrée ou carnets d'entretien existants. La visite d'un technicien n'ayant pas pris rendez-vous en amont pourra être refusée par le responsable de site, sans aucune indemnisation.

La non-intervention du titulaire sur site à la date préalablement convenue, ou l'absence de réponse à une demande de rendez-vous, donnent lieu à application de pénalités (cumulables) prévues à **l'article 16 du CCAP**.

Dans le cas où l'intervention n'aurait pu être exécutée à la date prévue pour une raison valable et motivée, le titulaire peut fixer une nouvelle date d'exécution validée par le responsable de site ou son représentant. Dans tous les cas, le décalage d'une intervention ne peut avoir pour conséquence de dépasser l'intervalle maximum prévu entre 2 passages. Dans le cas où l'administration ne peut permettre l'accès de son site au titulaire le jour prévu de l'intervention, elle veillera à l'en informer dans les meilleurs délais.

Dans la mesure où les interventions de maintenance ne causent aucune gêne notable à l'utilisation du bâtiment, elles peuvent être effectuées durant les heures d'occupation, en concertation avec le responsable du site. La notion de « gêne notable » est appréciée par le responsable de site. Les interventions de maintenance ayant des conséquences majeures sur l'occupation du bâtiment (ex : l'arrêt prolongé d'un équipement) pourront se faire en dehors des heures ouvrées, en accord avec le responsable de site.

3.2.2 Audit d'entrée

Le titulaire dispose d'une liste initiale des équipements à maintenir, en **annexe 1 de l'AE (fichiers « DPGF », 1 fichier par lot)**. Le prestataire est chargé, lors de l'audit d'entrée, de mettre à jour le recensement si nécessaire afin qu'il liste les appareils et leurs caractéristiques le plus précisément possible. L'inventaire des équipements, mis à jour si nécessaire, est impérativement transmis au service (copie à la PFRA).

Ainsi, dans un **délai maximum de 6 semaines après émission du premier bon de commande de maintenance préventive, lors de sa première visite sur site le prestataire établit un état des lieux précis de chaque équipement dit « audit d'entrée ». Cet état des lieux contradictoire est réalisé en présence du responsable de site.**

La réalisation de cet audit d'entrée et la transmission du compte-rendu établi à l'issue sont obligatoires. Le coût de cet audit est inclus dans le forfait de la maintenance préventive annuelle. Dès lors, en l'absence de réalisation et de transmission du compte-rendu de l'audit d'entrée, le service bénéficiaire ne peut attester du « service fait » et ne peut procéder au paiement au bénéfice de l'entreprise titulaire.

Cet audit d'entrée a pour but de permettre une évaluation du niveau de technicité et de l'état des équipements et installations, et constituera la base de référence dans le cadre de l'audit de sortie en fin de marché. Ainsi, sont obligatoirement réalisés :

- La prise en compte de la liste détaillée des équipements du périmètre ;
- Le cas échéant, l'identification précise des équipements recensés « ascenseur (sans précisions) » pour indiquer s'il s'agit d'un ascenseur hydraulique, électrique, etc. Ainsi que la mise à jour des caractéristiques indiquées dans le tableau si nécessaire ;
- **IMPORTANT : le titulaire identifie le type de téléalarme en place et s'assure de son fonctionnement. S'il identifie que la technologie en place est amenée à connaître une rupture (RTC, 2G, 3G, etc.) il en informe le service et transmettra obligatoirement, en accompagnement de l'audit d'entrée, un devis pour le remplacement du kit GSM ou de la téléalarme complète selon la situation rencontrée (en justifiant la pertinence du remplacement) ;**
- L'évaluation du niveau de technicité ainsi que de l'état des équipements et installations. Le titulaire signale alors toute installation en mauvais état de fonctionnement, installation mal conçue ou défectueuse, risques éventuels, etc.

- La validation du plan de prévention ;
- Le recensement des contraintes d'exploitation, en cours et à venir ;
- La mise au point, avec le service, du formalisme du rapport établi après une intervention (préventive ou corrective), conformément à **l'article 4.7 du CCTP** ;
- La fréquence des interventions et le recensement des tâches à effectuer au cours des interventions de maintenance préventive, conformément au CCTP, à la gamme de maintenance et aux préconisations du constructeur ;
- L'identification, le cas échéant, des appareils dits « sensibles », « vétustes » ou « à risques » ;
- **Appareils sensibles** : appareils qui ont déjà connu, sur une période de 12 mois, un nombre de pannes supérieur à celui défini comme maximum déclenchant un plan d'action en application de **l'article 10.1 du CCAP** ;
- **Appareils vétustes** : appareils dont certaines pièces peuvent être qualifiées de « vétustes » (cf **article 3.1.1 du CCTP**) ;
- **Appareils à risques** : appareils mis en service avant l'année 2000.

Ces trois types d'appareils doivent faire l'objet d'une attention particulière et, dans le cadre de **l'audit d'entrée**, le titulaire veille à préciser pour ces appareils la disponibilité des pièces détachées et le délai d'approvisionnement prévu. Il s'engage également à formuler **des propositions écrites d'amélioration ou de modernisation** pour tenir compte de l'état des appareils concernés.

L'analyse de l'état des équipements porte sur l'état apparent, la capacité de fonctionnement et la durée de vie résiduelle (durée de fonctionnement avant que ne survienne une avarie importante ou la nécessité de remplacer l'équipement). Sur la base de ces constats sont actées des conclusions sur les suites à donner, par exemple la nécessité de remplacer sans délai un équipement. Cette analyse, réalisée conjointement avec les services, se **présente sous la forme d'un tableau établi, par exemple, sur cette base** :

Liste des équipements			Constats et conclusions			
Description	Référence	Mise en service	Etat (Très bon / Correct / Médiocre / hors d'usage)	Fonctionnement (Très bon / Correct / Médiocre / Hors service)	Durée de vie résiduelle (+10 ans / 5-10 ans / 2-5 ans / moins de 2 ans)	Conclusions
Matériel 1	XA52	2015	Très bon	Très bon	+10 ans	RAS
Matériel 2	XB65	1982	Médiocre	Médiocre	Moins de 2 ans	Appareil à risques Remplacer rapidement
Etc..						

Après avoir effectué la première visite, le titulaire déclare être parfaitement informé de la configuration des locaux et de la consistance des équipements dont il assure la maintenance.

L'attention des titulaires est appelée sur l'importance de cet état des lieux initial, y compris dans le cas où le titulaire était déjà en charge des installations. Il est présumé avoir une parfaite connaissance des installations et ne pourra se prévaloir d'erreurs ou d'omissions, ni de l'état des équipements et installations, pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité.

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 entrant.

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 du titulaire entrant, sauf s'il était également le titulaire précédent.

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 ni refus de prise en charge de la maintenance de cet équipement ne sera admis.

En cas de variations manifestement importantes entre les installations de la liste initiale et les équipements réellement pris en charge, justifiant une mise au point économique, le prestataire dispose d'un **délai de 5 jours ouvrés** pour faire une proposition chiffrée au service. Cette proposition doit obligatoirement être en adéquation avec les tarifs proposés pour des sites ou équipements comparables.

Un **délai de 20 jours ouvrés** à compter de la première visite sur site est alloué au titulaire pour la rédaction et la transmission d'un audit d'entrée conforme aux stipulations. En cas de non-respect du délai de transmission ou si le document est incomplet, le service peut appliquer les pénalités prévues.

3.2.3 Audit de sortie

Au plus tard 180 jours calendaires avant la fin du marché, un audit de sortie est réalisé (cet audit peut être réalisée à l'occasion de la visite de maintenance préventive pour rationaliser les déplacements).

Le titulaire s'engage à laisser les appareils en parfait état de sécurité, de fonctionnement et de propreté à la fin du marché. Dans ce cadre, l'audit de sortie est réalisé par le titulaire, en présence du service et de manière contradictoire et afin de s'assurer du bon état des installations.

De la même manière que lors de l'audit d'entrée, le titulaire effectue ainsi une évaluation du niveau de technicité et de l'état des équipements et installations, de sorte que le service puisse apprécier l'état des équipements et son évolution entre l'audit d'entrée et l'audit de sortie. Le tableau prévu à l'[article 3.2.2 ci-dessus](#) est ainsi mis à jour pour chaque équipement.

Dans le cas de non-conformités ou de prestations relevant de la maintenance préventive non exécutées ayant été constatées lors de cet état des lieux de sortie, elles doivent être réalisées par le titulaire sortant, ou le seront par le nouveau mainteneur entrant au frais et risques 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 de défaut d'entretien par l'expert.

Cet **audit de sortie vise également à mettre à jour l'inventaire réalisé en début de marché**, notamment la liste des appareils pris en charge et leurs caractéristiques techniques.

Un **délai de 20 jours ouvrés** à compter de la visite au cours de laquelle cet audit a été réalisé est alloué au titulaire pour la rédaction et la transmission d'un audit de sortie conforme aux stipulations. En cas de non-respect du délai de transmission ou si le document est incomplet, le service peut appliquer les pénalités prévues à l'[article 16 du CCAP](#).

3.2.4 Contenu des prestations de maintenance préventive

La gamme de maintenance jointe en [annexe 1 du CCTP](#) décrit le détail des prestations minimales constituant la maintenance préventive.

Le choix entre la prestation « minimale » ou « étendue » est réalisé par chaque service dans le bon de commande passé à compter du lancement du marché.

Le titulaire se charge de réaliser toutes les opérations de maintenance préventive adaptées aux caractéristiques et conditions d'utilisation des matériels, aux notices constructeurs, à toutes les normes et réglementations en vigueur et permettre le maintien du fonctionnement optimal et l'allongement de la durée de vie des équipements.

Toute intervention sur les installations doit être signalée avant l'exécution des opérations. Les contrôles et vérifications sont réalisés comparativement aux valeurs définies par les constructeurs.

Les interventions pourront être adaptées, seulement après acceptation préalable du responsable de site, en fonction de la taille et de la complexité des installations ainsi que des modalités de fonctionnement et contraintes du site. A défaut de précisions suffisantes dans le CCTP ou la gamme de maintenance, le titulaire applique toutes les préconisations et gammes « constructeurs » pour assurer la maintenance.

Dans le cadre du forfait de prestation annuelle de maintenance préventive, sont ainsi notamment inclus :

- L'audit d'entrée ([article 3.2.2 du CCTP](#)) et l'audit de sortie ([article 3.2.3 du CCTP](#)), incluant notamment la mise à jour de l'inventaire des équipements au plus tard 180 jours calendaires après le début du marché, et la mise à jour au plus tard 180 jours calendaires avant la fin du marché ;
- Les prestations de maintenance préventive (toutes visites périodiques adaptées selon la fréquence, le type d'équipement, la réglementation, etc. (déplacement et main d'œuvre compris)) ;
- La fourniture des consommables et petites pièces nécessaires aux prestations (joints, vis, brides, etc.) ;
- L'application du devoir de conseil et d'accompagnement du maître d'ouvrage tel que défini aux [articles 3.4 du CCTP et 10.2 du CCAP](#) ;
- Par écrit, des propositions pour faire évoluer le parc, notamment s'agissant des appareils dits « sensibles », « vétustes » ou « à risques » ([article 3.1.2 du CCTP](#)) ;
- l'accès au service d'astreinte-dépannage prévu a [l'article 3.3.4 du CCTP](#). L'intervention de dépannage elle-même ne fait pas partie du forfait et fera l'objet d'une commande.

3.3 Hors-forfait : maintenance corrective (y compris dépannages)

De nature imprévisible, les maintenances correctives sont de type palliative (= dépannage) et curative, telles que définies dans la norme NF X60-000. La maintenance corrective est exécutée après détection d'une défaillance et vise à remettre le bien dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

Si l'intervention corrective curative, à visée pérenne, n'est pas possible, le titulaire procède aux actions provisoires permettant de rétablir temporairement ou partiellement le fonctionnement de l'équipement pour pallier à l'urgence, avant que soit effectuée l'intervention permettant la réparation définitive et optimale.

Les dispositions relatives au prix de la maintenance corrective figurent à [l'article 14.1.4 du CCAP](#).

3.3.1 Déclenchement d'une intervention de maintenance corrective

Une intervention de maintenance corrective peut être déclenchée :

- Soit par le titulaire, après avis favorable du responsable de site, suite à une anomalie de fonctionnement détectée par ses soins (il l'indique par exemple dans le rapport de maintenance préventive) ;
- Soit par le responsable de site, qui lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement, fera appel au titulaire (s'il sollicite le titulaire par téléphone, le service double d'un mail pour la traçabilité) ;

Avant toute intervention corrective (sauf urgence définie par le service, par exemple dépannage ou désincarcération), un devis est transmis au service pour acceptation et engagement, puis l'intervention est programmée.

En aucun cas une intervention de dépannage ou une action curative ne peuvent remplacer une visite préventive.

Le temps imparti pour la visite de maintenance préventive ne peut être utilisé pour de la maintenance corrective. Pour des raisons pratiques et seulement avec l'accord préalable du responsable de site, il est

possible d'effectuer le même jour une intervention corrective et une intervention préventive, dans ce cas, il est indispensable de réaliser une facturation dissociée.

Les interventions urgentes sont effectuées à la demande, ou après accord explicite du responsable du site. En dehors des heures de présence du responsable de site ou de son représentant, le titulaire n'effectuera de sa propre initiative que les premiers travaux de sauvegarde.

Dès l'arrivée du responsable du site, le titulaire l'informe des mesures prises, et soumet à son visa le contenu de l'intervention de maintenance corrective qui permettra la réparation complète de l'équipement.

Le titulaire est tenu d'informer le responsable du site du motif de l'arrêt et de la date prévisible de remise à disposition de l'installation. En tout état de cause, le titulaire doit, a minima, remettre le système en mode dégradé dans l'attente de la réparation définitive.

3.3.2 Contenu des prestations de maintenance corrective (y compris dépannages)

Les actions de dépannage visent à remettre en fonctionnement l'équipement dans les meilleurs délais et dans le respect de toutes exigences de sécurité, dans l'attente de l'intervention curative à visée pérenne si celle-ci n'est pas possible immédiatement. La programmation des interventions, autres que les mesures conservatoires et les dépannages, est faite en fonction du degré d'urgence.

- **Dans le cas d'une intervention de dépannage**, le titulaire prend des mesures conservatoires en vue d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Lorsque la réparation pérenne n'est pas possible immédiatement, il remet en route, le cas échéant en mode dégradé, dans le délai maximum défini dans la fiche de recensement et informe le responsable de site de la situation.
Pour ce faire, le titulaire se charge de mettre en place un service d'astreinte capable de prendre en charge les demandes d'intervention. Le titulaire doit pouvoir retracer le suivi de ces demandes (heure d'appel du service, arrivée du technicien sur site, etc.). L'appel déclenche le déplacement d'une personne qualifiée capable d'effectuer toutes les actions requises.
En dehors de la présence du responsable de site, le titulaire n'effectue que les premiers travaux de sauvegarde et actions palliatives indispensables. Il informe au plus vite le responsable de site des mesures prises ainsi que des suites nécessaires à la remise en bon état de fonctionnement des équipements.
- **Dans le cas de la maintenance corrective curative**, le titulaire se charge de la remise en état permettant à l'équipement d'accomplir sa fonction initiale de manière pérenne et optimale. Le résultat des actions visées présente un caractère permanent et vise à prévenir la réapparition de la panne.
Ces interventions se font en accord avec le responsable de site.
Le titulaire intervient dans le délai d'intervention prévu sur le devis. **En l'absence d'information, le délai d'intervention est réputé égal à 1 mois maximum.**
La durée d'exécution des prestations est prévue dans le devis. **En l'absence d'information, la durée d'exécution est réputée égale à 1 journée maximum.**

La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants libérant le titulaire de son obligation de résultat.

Toute intervention non-concluante ou qui ne respecte pas les délais d'intervention et/ou de désincarcération peut donner lieu à l'application des pénalités prévues à **l'article 16 du CCAP**.

3.3.3 Délais et transmission des devis de maintenance corrective

Les délais maximum de transmission des devis sont les suivants :

Délai	Fait générateur
24h	A compter de la réception d'une demande urgente du service, ou constatation de la panne par le titulaire, pour toute situation identifiée comme urgente par le service

2 jours ouvrés	A compter de la réception d'une demande du service ou constatation de la panne par le titulaire, pour toute situation identifiée comme non-urgente par le service
5 jours ouvrés	En l'absence de panne et après réception d'une demande portant sur des opérations de modification ou d'amélioration des installations.
	pour un point relevé à l'occasion de la maintenance préventive et qui doit donner lieu à une intervention corrective : le titulaire a la charge d'établir un devis pour donner suite à ce qu'il a lui-même relevé.
	pour les points qui doivent permettre de lever les réserves des rapports de contrôle réglementaire.

Les règles de constitution des devis sont prévues à l'article 14.1.4 du CCAP.

Sont passibles des pénalités prévues à **l'article 16 du CCAP** :

- L'envoi d'un devis non-conforme à cette présentation, qui sera alors réputé non-envoyé ;
- Le retard de transmission d'un devis ;
- Le retard dans l'exécution des prestations correctives, suite à devis validé par le service.

Si le titulaire rencontre des difficultés dans la réalisation des prestations, ou dans l'approvisionnement en pièces détachées, il doit le justifier dans ces mêmes délais et en expliquer les motifs factuels et vérifiables s'il ne peut respecter les délais contractuels. Sans justification acceptée par le service, le non-respect des délais contractuels demeure passible des pénalités.

Un devis peut être refusé par le service, notamment dans les cas suivants (liste non-exhaustive) :

- Si les prestations correspondent au niveau 4 (remise en concurrence possible) ou 5 (non-concerné par l'accord-cadre) ;
- Si les dispositions contractuelles (techniques, financières) n'ont pas été respectées dans le devis ;
- Si le budget du service est insuffisant pour réaliser la prestation.

3.3.4 Délais d'intervention et astreinte (dépannage, désincarcération)

Pour toute demande de dépannage ou désincarcération, il appartient au titulaire de mettre en place les astreintes nécessaires pour être capable de prendre en charge l'appel et de pouvoir déclencher l'intervention sollicitée, selon les délais retenus par le service dans la fiche de recensement de ses appareils (cf. fichiers « **DPGF** » en annexe 1 de l'AE, 1 fichier par lot) :

- Régime d'intervention – plage d'astreinte = 24h/24 – 7j/7
- Délai maximal d'intervention suite à une panne
- Délai maximal d'intervention pour désincarcération

En l'absence d'information dans la fiche de recensement, le délai maximum pour intervention de dépannage est de 4 heures, le délai maximum pour intervention de désincarcération est de 60 minutes (365j/an, 24h/24)

L'appel déclenche le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer ou de remettre en marche dégradée/provisoire les installations, de prendre les mesures conservatoires, et d'informer le gestionnaire du site.

La première heure d'intervention débute à compter de son arrivée sur place : le technicien signale obligatoirement son arrivée sur site de manière à confirmer l'heure d'arrivée.

Le titulaire fait son affaire de l'organisation lui permettant de respecter les délais d'intervention et de remise en route des équipements, par exemple en constituant les stocks nécessaires lui permettant de respecter les délais d'indisponibilité.

Le marché est à obligation de résultats : la constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants pour le respect du délai d'exécution.

Le non-respect d'un délai (absence de réponse à une demande, retard dans le délai d'intervention après appel, etc.) peut entraîner l'application de pénalités prévues à **l'article 16 du CCAP**. La date et l'heure de l'appel ou du courriel du service font foi pour déterminer le départ du calcul des délais.

L'offre du candidat comprend la procédure et les moyens de contact appropriés pour permettre les demandes d'intervention de nature à pouvoir respecter ces délais.

S'agissant des interventions de dépannage, le rapport d'intervention (voir **article 4.7.1 du CCTP**) doit faire

apparaître, en plus du contenu prévu, l'heure précise de la demande d'intervention, l'heure précise d'arrivée du technicien sur site, l'heure précise de fin de réparation (provisoire ou pérenne), la cause et la nature du dysfonctionnement, l'action menée et l'état de l'équipement. La liste des interventions réalisées au titre de l'astreinte et l'action menée. La liste des interventions réalisées à ce titre est reproduite dans le rapport annuel du site concerné.

Cette prestation ne fait pas partie des prestations de maintenance préventive et fera l'objet d'une commande (en régularisation d'intervention si nécessaire, compte tenu de l'urgence pour intervenir).

3.3.5 Pièces détachées et liste des pièces nécessaires

Les pièces détachées telles que pièces d'usure, de fonctionnement, de rechange et de structure définies selon la norme NF X60-012 doivent être conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché et que l'évolution des techniques ne permette pas l'installation de pièces plus perfectionnées ou de rendement supérieur.

Maintenance préventive :

1- Dans le cadre du forfait de maintenance préventive, les pièces incluses (fournitures et main d'œuvre) sont listées dans les tableaux de la **gamme de maintenance annexée au CCTP**, selon le niveau de prestation retenu par le service (minimal ou étendu).

De manière générale, les petits consommables et pièces de rechange (petits éléments de faible valeur : visserie, filerie, huiles, graisses, etc.) sont inclus dans le forfait annuel.

Une fois le bon de commande émis par le service, le titulaire s'engage à s'approvisionner pendant la durée du marché pour garantir la disponibilité des pièces nécessaires à la maintenance.

Maintenance corrective :

1- Dans le cadre des opérations maintenance corrective, les petits consommables et pièces de rechange utilisés sont chiffrés dans le devis.

2- Pour les matériels prévus au BPU, ces petits éléments (visserie, filerie, huiles, graisses, etc.) sont inclus dans le prix BPU et ne peuvent être facturés en supplément.

3- Pour les matériels non-prévus au BPU, ces mêmes petits éléments peuvent être chiffrés selon la facture fournisseur.

Tout changement de caractéristiques doit être signalé. Dans tous les cas, les pièces sont des pièces équivalentes aux pièces d'origine, et le titulaire doit respecter les règles d'associativité entre matériels. Le PV d'associativité du nouveau matériel est transmis à l'établissement et le dossier d'identité du dispositif objet de la maintenance est mis à jour par le titulaire.

Il appartient au titulaire de faire les démarches nécessaires pour l'achat de ces produits et matériels en tenant compte délais d'approvisionnement.

Si le titulaire est à l'origine d'un incident, la réparation est entièrement à sa charge quel que soit le montant des fournitures.

Dans l'hypothèse où l'accès et la fourniture de pièces équivalentes (pièce assurant toutes les fonctions requises répondant au même cahier des charges que la pièce d'origine mais non fournie par le constructeur d'origine) ne peut être garanti par le titulaire, celui-ci peut perdre l'exclusivité de l'équipement concerné dans les conditions prévues à **l'article 17 du CCAP**.

3.4 Assistance et conseil

En tant que mainteneur désigné et dans le cadre de son devoir de conseil, le titulaire est tenu (prestations incluses dans le prix forfaitaire prévu pour la maintenance préventive) :

- D'assister le responsable de site au cours des visites ou essais qu'il convient d'effectuer concernant les équipements. Il participe également à l'analyse des résultats ;

- D'assister également le responsable de site au cours des visites réglementaires relatives à ses installations, effectuées par tout organisme de contrôle (présence physique si elle est requise par le service) ;
- De conseiller le responsable de site pour les choix économiques liés à la stratégie de maintenance des équipements et installations qui relèvent de ses interventions ;
- De conseiller le responsable de site lorsque des travaux de maintenance pourraient permettre une meilleure performance des appareils. Le service reste libre de mettre en œuvre la solution proposée.
- De participer aux réunions prévues dans le CCAP (réunions de suivi, etc.) ;
- D'alerter le responsable de site sur les évolutions de la réglementation relative aux prestations.

De manière générale, le titulaire a une obligation de diligence et de conseil pour accompagner au mieux le responsable de site (information sur l'évolution de la réglementation, etc.). Il conseille le service et lui fait des propositions pour améliorer son parc et la gestion de celui-ci, notamment pour éviter la dégradation du fonctionnement ou l'obsolescence des équipements.

3.4.1 Participation aux réceptions de travaux

En cas de travaux réalisés par un tiers (par exemple, travaux réalisés suite à remise en concurrence, ou en dehors du présent accord-cadre dédié à la maintenance), le titulaire peut être sollicité par le service pour participer aux opérations de réception des travaux entraînant des modifications sur le parc d'équipements dont il assure la maintenance. Le titulaire ne peut pas refuser cette demande.

Cette prestation de conseil donne lieu à la rédaction, par le titulaire, d'un compte-rendu détaillé qui reprend l'ensemble des observations et analyses relevées lors de la réunion organisée par l'ordonnateur. Cette réunion doit permettre de valider (ou non) la prise en charge des nouveaux équipements qui entrent dans le parc de maintenance.

Cette prestation n'est pas incluse dans le tarif de maintenance préventive. Elle est rémunérée par un bon de commande établi par l'ordonnateur. La facturation se fait sur la base du tarif horaire de main d'œuvre prévu dans le présent marché, selon la durée réelle de présence sur site (voir [annexe 2 de l'AE « BPU »](#)).

4 ORGANISATION DE LA MAINTENANCE

4.1 Plan de prévention et permis de feu

Afin de prévenir tous risques d'accidents, le personnel habilité de l'entreprise titulaire s'engage à fournir toutes les informations et consignes utiles à tous les salariés de ladite entreprise, de ses cotraitants et sous-traitants éventuels devant intervenir sur le site.

Avant tout début de travail sur une installation, le titulaire doit baliser la zone de travail par tous moyens et prendre toutes les dispositions pour prévenir les usagers de l'indisponibilité de l'appareil. L'intervention doit causer le moins de gêne possible aux usagers.

Le titulaire prévoit le plan de prévention pour les interventions réalisées sur le site concerné.

Pour les interventions nécessitant des travaux par points chaud tels que lors des opérations d'enlèvement de matières ou de désassemblage d'équipements par découpage, meulage, ébarbage, etc, et les opérations d'assemblage par soudure ou certains travaux d'étanchéité, 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 » conjointement avec le responsable du service bénéficiaire.

Ce permis de feu est validé et signé par le service bénéficiaire et le titulaire avant cette intervention. Une copie est remise au service.

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

4.2 Éléments nécessaires à l'exploitation et à la maintenance

De manière générale, chaque service bénéficiaire s'engage à :

- Faciliter l'accès de ses locaux aux techniciens (sous réserve du respect des modalités d'accès et consignes de sécurité prévues au contrat) ;
- Fournir l'alimentation électrique et téléphonique des installations ;
- Assurer le nettoyage courant de l'intérieur des cabines d'ascenseur, monte-charges, plateformes, etc.

- Informer au plus vite le titulaire de toute mise hors service permanente, démontage, vente ou remplacement des appareils ;
- Informer également de toutes modifications importantes survenues depuis la dernière visite (modification de l'utilisation, des locaux, etc.) ainsi que de tout incident qui serait survenu.

En outre, les documents et éléments indiqués dans le tableau ci-dessous sont nécessaires pour assurer la maintenance des équipements :

Article	Intitulé du document	Ascenseur	EPMR	Monte-charges	PFE
3.2.1	Planification des visites	X	X	X	X
3.2.2	Audit d'entrée	X	X	X	X
3.2.3	Audit de sortie	X	X	X	X
4.2.1	Dossier technique de l'appareil (descriptifs, plans, schémas)	X	X	X	X
4.2.2	Notice des instructions de fonctionnement	X	X	X	X
4.2.3	Vices cachés	X	X	X	X
4.2.4	Continuité des alarmes	X	X		
4.2.5	Étude de sécurité spécifique	X	X	X	X
4.2.6	Carnet d'entretien et étiquette en cabine	X	X	X	X
	Rapport de vérification/validation après modification importante de l'installation	X	X	X	X
	Rapport du dernier contrôle technique quinquennal	X			

Le service gestionnaire conserve tous les documents originaux, et mettra à la disposition du titulaire une copie de l'ensemble des plans, notices, schémas d'installation, rapports de contrôle technique, des appareils et notice d'instructions dont il dispose.

Le titulaire doit :

- vérifier et mettre à jour le dossier technique de l'appareil et la notice des instructions de fonctionnement ;
- créer et mettre en place les autres documents.

Hormis si le nouveau titulaire est le mainteneur sortant, la mise en place d'un dossier technique ou d'une notice des instructions de fonctionnement inexistant pourront être rémunérées suivant les prix définis dans les **annexes 2 de l'AE - BPU**.

4.2.1 Dossier technique de l'appareil

Il regroupe l'ensemble des documents relatifs à l'appareil, notamment : carnet d'entretien, caractéristiques générales, plans d'installation, certificats d'essai de type CE des composants de sécurité, etc.

En cas de travaux ou dès lors que cela est nécessaire, le service tient à la disposition du titulaire le diagnostic amiante et le diagnostic plomb du bâtiment où se situe l'appareil conformément au décret 2008-1325 du 15/12/2008 et à l'arrêté du 02/12/2012.

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

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

A défaut d'exister antérieurement, ce document est constitué par le titulaire dans un **délai de 10 jours ouvrés**

suivants la réception de la commande, conformément aux tarifs prévus dans **l'annexe 2 de l'AE – BPU**.

Dans le cas où le mainteneur sortant est le nouveau titulaire du présent marché, la réalisation doit être réalisée dans le **délai de 10 jours ouvrés** après réunion d'état des lieux d'entrée et ne peut donner lieu à facturation.

4.2.2 Notice des instructions ou manuel des instructions

En application de la directive 95/16/CE du 29/06/95, concernant le rapprochement des législations des États membres relatives aux ascenseurs, la notice des instructions (ou notice d'instructions), contient les plans et schémas 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 ».

Le service bénéficiaire remet au titulaire la notice des instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement de l'ascenseur.

La mise à jour de la notice doit être réalisée à chaque intervention et 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 service bénéficiaire et doit être consulté et conservé 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.

A défaut d'exister antérieurement, ce document est constitué par le titulaire dans un **délai de 10 jours ouvrés** suivants la réception de la commande, conformément aux tarifs prévus dans **l'annexe 2 de l'AE – BPU**.

Dans le cas où le mainteneur sortant est le nouveau titulaire du présent marché, la réalisation est attendue dans le **délai de 10 jours ouvrés** après réunion d'état des lieux d'entrée et ne peut donner lieu à facturation.

4.2.3 Vices cachés

Le titulaire du marché signale dans un rapport écrit et remis au bénéficiaire tout éventuel vice caché dans un délai maximum de :

- **6 semaines** à partir de la remise de l'état des lieux d'entrée pour les ascenseurs et monte-charges ;
- **6 mois** à partir de la remise de l'état des lieux d'entrée pour les EPMR et PFE.

4.2.4 Continuité des alarmes

A la fin des prestations, les mainteneurs sortant et entrant organisent la continuité du service de téléalarme des appareils qui en sont équipés.

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 délais au mainteneur « entrant » les appels qu'il pourrait recevoir, et ce, **pendant une durée de soixante (60) jours calendaires maximum** suivant la d'entrée de l'appareil dans le marché.

4.2.5 Étude de sécurité spécifique

En application des articles R4543-2 à 11 du code du travail, le titulaire réalise une étude de sécurité, telle que définie dans le décret n°2008-1325 du 15 décembre 2008, au plus tard **20 jours ouvrés à partir de la date de notification du 1^{er} bon de commande** de maintenance préventive émis sur le fondement de ce marché.

Cette étude se devra d'être mise à jour pendant la durée d'exécution du marché après des travaux de transformations importants de l'équipement.

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

Le titulaire identifie également les risques présentés par l'ascenseur nécessitant la mise en place de dispositifs de sécurité tels que définis par la loi urbanisme et habitat n°2003-590 du 2 juillet 2003 complétés par l'identification de certains risques déterminés par la norme européenne EN 81-80 SNEL (norme de sécurité pour les ascenseurs et les ascenseurs de charge existants) ou équivalent.

4.2.6 Carnet d'entretien et étiquette en cabine

Le prestataire mettra en place et assurera la tenue et la mise à jour d'un carnet d'entretien par site conformément à l'article R.4224-17 du Code du travail

Le carnet d'entretien de l'ascenseur est tenu à jour par le titulaire.

Il est mis en œuvre **immédiatement dès la première visite de maintenance préventive**. Il peut être dématérialisé sous réserve d'accord des deux parties et de rester la propriété du service, y compris à l'issue de l'accord-cadre.

Il doit être mis à jour lors de chaque visite de maintenance et de chaque intervention de dépannage.

Il doit retranscrire toutes les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du contrat d'entretien

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

Ce document comporte à minima :

- les dates de chaque intervention ;
- les heures d'arrivée et de départ ;
- les noms et signatures des techniciens qui sont intervenus ;
- la nature des observations, 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.

Le carnet se doit d'être contresigné par le représentant du service bénéficiaire après chaque intervention.

Le carnet d'entretien doit être **mis à disposition dans un endroit accessible en permanence et défini d'un commun accord entre le titulaire et le service**.

Une étiquette est apposée dans la cabine de l'appareil si elle n'est pas déjà présente, et permet de retrouver notamment le jour de passage et le nom du technicien à chaque visite de maintenance préventive.

4.3 Outillages, matériels, méthodes et résultats

Le titulaire est seul responsable des produits, matériels et techniques utilisés pour qu'ils soient adaptés à la spécificité des prestations réalisées. De plus, il est seul responsable de toutes détériorations qui pourraient éventuellement survenir à la suite de leur utilisation.

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.

Rappel : Le nettoyage quotidien de l'intérieur des cabines, platesformes et monte-charges n'est pas à la charge du titulaire. Le service fait son affaire du nettoyage de l'intérieur des cabines, plateformes et monte-charges.

Le service s'engage à faciliter l'accès aux équipements et à transmettre au titulaire toutes informations utiles à la maintenance.

Le titulaire s'engage à fournir à son personnel et à entretenir l'ensemble des moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations (véhicules, moyens de communication, centre d'appels, moyens d'accès en hauteur, équipements de protection individuels, etc.). Il en assure également l'entretien.

L'utilisation de tous moyens et outillages est incluse dans le forfait de maintenance préventive.

La liste des matériels, outillages et produits entreposés dans les bâtiments, est soumise à l'accord du responsable de site. Le titulaire en demeure seul responsable.

Toute situation de non-conformité par rapport au code du travail doit être clairement identifiée au moment de l'audit d'entrée. Cette situation devra donner lieu à un rapport circonstancié, par le titulaire, avec : photos explicatives, rappel des réglementations et propositions de solutions techniques et économiques. Toute situation non répertoriée dans l'audit d'entrée vaut tacite acceptation de fait par l'entreprise.

L'obligation de résultat concerne notamment les domaines suivants :

- Le respect de la réglementation ;
- Le respect de la commande passée ;
- Le fonctionnement des équipements dans les conditions prévues par les notices techniques des constructeurs ;
- La durabilité optimale et l'adaptation des équipements aux évolutions technologiques et normes à venir ;
- Le respect des délais et périodes de programmation.

Pour chacun des domaines cités, en cas d'insatisfaction constatée par l'administration, le titulaire s'engage à prendre toute mesure permettant de rétablir la bonne exécution de la prestation.

Une intervention est considérée comme non-concluante si le titulaire, en cas de difficulté de diagnostic et de remise en état de marche ou remise en fonction en mode dégradé, des équipements concernés, ne s'est pas donné les moyens nécessaires définis ci-dessous, dans les délais d'indisponibilité autorisés prévus.

Pour mettre fin au désordre dans les délais d'indisponibilité, et suivant la criticité de la panne, il appartient au mainteneur, dès son arrivée, de juger de l'opportunité de procéder à :

- L'appel d'un autre niveau d'intervention supérieur ;
- L'appel de renforts ;
- L'approvisionnement sur site de matériels, outillages, consommables de maintenance en quantité et qualité suffisante.

Il appartient au titulaire de fournir la preuve que toute intervention non-concluante ne lui est pas imputable. Dans le cas contraire, une intervention non-concluante sera considérée comme non-réalisée. Le titulaire encourt alors la perte de l'exclusivité en plus de l'application de pénalités prévues à [l'article 16 du CCAP](#). La responsabilité du titulaire est pleine et entière en cas de remise en état induite par un défaut d'entretien de sa part. Dans ce cas, toutes les conséquences découlant de ce défaut sont à la charge du titulaire.

4.4 Logiciels

La maintenance ne comprend pas la maintenance et la mise à niveau en fonction de l'évolution des produits, par les constructeurs, des différents logiciels techniques (automates, régulation, unités centrales de gestion, unités déportées, etc.).

Néanmoins, le titulaire doit pouvoir intervenir de façon ponctuelle sur des prestations « simples » de type : vérification des paramétrages du support logiciel, vérification des capacités restantes du support, mise à l'heure, sauvegarde des bases de données (si systèmes simples et ergonomiques).

Pour les sites équipés d'une GTB ou d'une GTC, le titulaire vérifie si le report et le contrôle à distance liés à l'installation fonctionnent correctement et signale, le cas échéant, tous dysfonctionnements au responsable de site. Les mesures correctives sont alors prises par le prestataire chargé de la maintenance de la GTB ou GTC.

L'entretien des différents équipements est dû pour toutes les marques de matériels. Pour cela, le prestataire

fait son affaire de disposer des agréments, accords, licences des différents fournisseurs. Le titulaire dispose des accords avec les ayants droits des codes, licences et logiciels dits « propriétaires ». Les surcoûts éventuels sont à la charge du titulaire qui doit être compétent pour intervenir sur les équipements, et ne peuvent être imputés aux services (notamment si le titulaire doit faire intervenir un autre prestataire). Si le titulaire n'est pas en mesure de disposer des codes nécessaires, le service est libre de faire appel à un autre prestataire de son choix pour l'équipement concerné (perte d'exclusivité pour cet équipement).

A l'occasion de la première visite ainsi que de la dernière visite sur site avant la fin du contrat, le titulaire remet au responsable du site concerné les « codes maître » nécessaires pour exploiter pleinement l'équipement.

Lorsqu'il installe ou modifie un logiciel ou système, le titulaire s'assure que la maintenance pourra être assurée par tout autre prestataire à l'issue du présent accord-cadre, conformément à l'obligation de mise en concurrence des marchés publics. L'installation de systèmes dits « propriétaires » est interdite et la réversibilité des données est obligatoire.

4.5 Garantie de fonctionnement et de sécurité des équipements

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

Après toute intervention le titulaire s'engage, expressément et sous sa propre responsabilité, à remettre à la disposition des usagers des équipements offrant toutes les garanties de bon fonctionnement et de sécurité. Dans le cas où, pour quelque raison que ce soit, ces garanties ne pourraient être obtenues, le titulaire doit en aviser de façon écrite les responsables de sites ou du service ou leurs représentants qualifiés, et prend toutes les dispositions nécessaires pour condamner l'utilisation de l'équipement concerné.

Toutes les mesures sont prises afin d'éviter tout risque d'accident, de pollution, d'utilisation ou d'accès.

4.6 Transport et livraison de pièces

Le titulaire assure en toute sécurité le transport et la livraison des pièces vers les lieux d'intervention. Toute livraison de pièces détachées et/ou matériel sur un site doit être encadrée et réceptionnée par un représentant du titulaire.

4.7 Traçabilité de l'exécution des prestations

Les dispositions relatives au carnet d'entretien sont prévues à [l'article 4.2.6 du CCTP](#).

4.7.1 Rapports d'intervention

Chaque opération de maintenance, préventive comme corrective (y compris dépannage) donne lieu à un **rapport d'intervention** rédigé et signé par le technicien, contresigné par le responsable du site ou du service, ou par l'un de leurs représentants habilités.

Le rapport rempli doit être retourné au responsable du site, ou son représentant habilité, par courrier électronique au plus tard 5 jours ouvrés après l'intervention.

L'ensemble des rapports sont également consultables depuis le portail GMAO (ou équivalent) du titulaire (voir [article 4.7.2 ci-après](#)).

Pour chaque intervention, le rapport doit comprendre *a minima* les éléments suivants :

- 1/ Maintenance préventive
 - désignation de l'équipement
 - liste des tâches effectuées.
 - respect par rapport au planning prévisionnel
 - date de la prochaine intervention
 - éventuelles observations importantes (problèmes, risques de panne, etc.) nécessitant une surveillance accrue, éventuels points nécessitant une intervention de maintenance corrective.
- 2/ Maintenance corrective : dépannage
 - désignation de l'équipement
 - liste des tâches effectuées
 - heure de la demande d'intervention et heure de début d'intervention
 - durée de l'intervention
 - diagnostic précis de la panne
 - résultat de l'intervention : remise en marche / remise en mode dégradé / prise de mesures conservatoires
 - observations et relevés éventuels, travaux de maintenance corrective à prévoir
- 3/ Maintenance corrective
 - désignation de l'équipement
 - liste des tâches effectuées
 - date de la demande d'intervention et date d'intervention
 - durée de l'intervention
 - résultat de l'intervention et détail des pièces et fournitures utilisées
 - en cas de réserve émise sur un rapport de contrôle réglementaire : certificat d'intervention

Dans tous les cas, lorsqu'il remet en service un appareil, le titulaire informe par écrit que celui-ci peut être à nouveau utilisé en toute sécurité.

4.7.2 GMAO ou équivalent

Le titulaire met à disposition des services bénéficiaires (ainsi qu'un accès possible par la PFRA) des prestations, un outil de gestion centralisée de type GMAO sous format full web sans surcoût, ce point étant inclus dans le forfait de maintenance préventive.

Il se charge de donner un accès (création de compte, explication du fonctionnement, etc.) aux services utilisateurs du marché qui le sollicitent. **L'accès doit être donné dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la demande**, sous peine d'application des pénalités prévues à **l'article 16 du CCAP**.

Le portail permet notamment d'accéder à toutes les interventions effectuées sur site, avec possibilité pour le service bénéficiaire de consulter l'ensemble des rapports d'intervention le concernant. Cette possibilité vise à fluidifier les échanges et faciliter la mise à disposition des rapports d'intervention à destination des services, conformément aux délais prévus à l'article précédent.

Le titulaire s'engage à restituer l'ensemble des données renseignées dans le cadre du marché à tout moment, sur demande du responsable de site ou l'un de ses représentants habilités. Ces données sont restituées intégralement sous forme de base de données au format .xls, .ods, .doc, .odt ou .txt.

4.7.3 Rapport annuel des interventions

Pour chaque service donneur d'ordre (émetteur des bons de commande annuels pour les sites dont ils assurent la gestion), le titulaire établit un rapport annuel d'intervention comprenant :

- Le récapitulatif des interventions effectuées au cours de l'année, reprenant notamment les matériels remplacés et pièces changées. Ce récapitulatif distinguera les interventions préventives, les dépannages, et les interventions correctives curatives ;
- Le nombre et la durée des immobilisations de chaque équipement en heures ou minutes ;
- Les montants totaux facturés sur l'année, en distinguant préventif/correctif ;
- Le récapitulatif du nombre d'appels enregistrés ;

- Un rapport sur les non-conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les dispositifs entretenus ;
- L'avancée du traitement des éventuelles réserves identifiées dans le rapport périodique du bureau de contrôle mandaté par le service ;
- Le rapport sur l'état général des appareils maintenus ainsi que le montant des investissements préconisés, en précisant les points liés à la sécurité des équipements ;

Ce rapport annuel d'ensemble est remis, sur simple demande du service concerné ou de la PFRA chaque année, **dans un délai de 20 jours ouvrés** à compter de la demande, sous peine d'application des pénalités prévues à **l'article 16 du CCAP**.

4.8 Gestion des déchets liés aux prestations

Le titulaire prend toutes les mesures pour maîtriser les éléments liés à ses actions et susceptibles de porter atteinte à l'environnement, notamment les déchets, émissions de poussières, fumées, produits polluants, pollution des eaux superficielles comme souterraines, impacts sur la faune et la flore, mais aussi les nuisances sonores.

Le titulaire doit évacuer, trier et valoriser ou recycler l'ensemble des déchets produits, notamment tous les emballages, les pièces changées, les éléments électroniques, les éléments utilisés pour le nettoyage, les graisses, les huiles et accessoires nécessaires au fonctionnement des équipements. Il respecte les consignes de tri mises en place sur le site ou, le cas échéant, s'assure de la mise en place de collecte sélective des déchets produits. Le titulaire veille à ce que le traitement des déchets générés par les prestations soit assuré conformément à la réglementation en vigueur.

Dans la mesure du possible, en respectant la réglementation, la sécurité et le bon fonctionnement des appareils, le titulaire veille à proposer des pièces reconditionnées. Il signale expressément ces propositions au service qui pourra toutefois faire le choix de pièces neuves.

Ainsi, le titulaire assure le traitement des déchets dans les conditions définies par la réglementation spécifique à chaque typologie de déchet, selon la hiérarchie des modes de traitement visée à l'article L541-1 du code de l'environnement :

- 1- préparation en vue de la réutilisation ;
- 2- recyclage ;
- 3- toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique ;
- 4 – en dernier recours, élimination.

Le titulaire transmet, sur demande, tout justificatif de traçabilité du traitement des déchets, qui fasse apparaître une gestion des déchets conforme aux exigences réglementaires.

4.9 Dispositions environnementales

Démarche écoresponsable :

Le titulaire s'engage à adopter une démarche écoresponsable dans l'exécution de ses prestations. Cette démarche vise à limiter l'impact environnemental de son activité, notamment en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, en préservant les ressources naturelles et en minimisant la production de déchets.

Le titulaire évite au maximum l'utilisation du plastique à usage unique.

Il s'engage à réduire l'utilisation du papier en favorisant la dématérialisation des documents et des échanges d'informations lorsque cela est compatible avec les exigences légales et contractuelles et l'utilisation du papier recyclé ou éco-labellisé dans les cas où l'impression est nécessaire.

Il est attendu que le titulaire privilégie les échanges par voie dématérialisée (courriel, vidéoconférence, audioconférence, etc.).

Le titulaire s'engage à informer son personnel de l'importance de cette démarche et à le sensibiliser aux éco-gestes.

Le titulaire veille à l'efficacité énergétique des équipements utilisés dans le cadre des prestations fournies. Dans ses propositions, il présente des pièces ou équipements plus économes en énergie en signalant expressément ces propositions au service.

Politique de déplacements :

Pour tout déplacement dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire favorise les modes de transports les plus respectueux de l'environnement (modes de transport doux ou en transports en commun ou le covoiturage). Si l'utilisation de véhicules individuels est indispensable, le parc servant à l'exécution des prestations comprend de préférence des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et essence) conformes aux normes en vigueur. Le titulaire assure la formation de ses personnels à l'éco-conduite.

5 POINT D'ATTENTION SUR LES TÉLÉALARME ET LEUR REMPLACEMENT

Le titulaire doit assurer le bon fonctionnement d'un système de téléalarme sur les ascenseurs, monte-charges accompagnés et EPMR :

- « ouvert » : système reprogrammable par n'importe quel autre fabricant et /ou installateur ;
- conforme 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 d'ascenseurs, à savoir un système permettant :
 - l'établissement d'une liaison bidirectionnelle permanente avec un service d'intervention ;
 - un service de réception afin d'identifier automatiquement l'origine de l'appel ;
 - la vérification de fonctionnement par un test automatique ou manuel.

De plus, tout dispositif de téléalarme ou kit GSM installé ou remplacé doit être :

- Équipé d'une alimentation de secours
- D'une technologie cohérente au regard des pratiques en vigueur au moment du devis. Aucun système ne peut être installé si la technologie est déjà programmée pour un arrêt prochain (ex : 2G, 3G, etc.) ;
- Disposer d'une couverture suffisante pour capter automatiquement n'importe quel réseau GSM.

Dans un contexte d'évolution technologique permanente des réseaux mobiles, le titulaire veille à informer au plus tôt les services de la situation de leurs téléalarmes, de manière à garantir la continuité de fonctionnement des équipements.

Sur la base des documents initiaux du marché (annexe 1 de l'AE « DPGF », 1 fichier par lot) et de l'audit d'entrée qu'il réalise en application de l'article 3.2.2 du CCTP, le titulaire connaît la situation de la téléalarme de chaque appareil du parc à maintenir.

Dès lors qu'un changement de technologie est nécessaire, le titulaire informe le service et produit un devis pour mettre en conformité la téléalarme dans **un délai de 10 jours ouvrés**. Dans les cas où le remplacement du kit GSM ne suffit pas, le titulaire justifie la nécessité d'un remplacement intégral de la téléalarme.

Le chiffrage des abonnements GSM est traité à l'article 14.1.2 du CCAP et au BPU.

6 REMISE DES INSTALLATIONS ET DES DONNÉES EN FIN DE MARCHÉ

Le titulaire est tenu de laisser sur place :

- Tous les éléments constituant le système ;
- Tous les éléments relatifs au suivi administratif ;
- Toutes les pièces et documents fournis durant le marché ;
- Les documents, plans, schémas et notices techniques mis à disposition ;
- Et de communiquer au responsable du site concerné les « codes maître » du système.

Sur demande de chaque responsable de service ou de la PFRA, le titulaire assure la réversibilité des données relatives à l'exécution du présent marché, au plus tard deux (2) mois avant sa fin, notamment en permettant l'export selon un format standard (type .ods ou .xls) des données relatives à la liste des équipements maintenus et au suivi de la maintenance des installations.

7 TABLEAU DE SYNTHÈSE DES DÉLAIS PRÉVUS AU CCTP

N° CCTP	Prestation	Délai	Déclenchement
3.1.1	Devis pour obsolescence	15 jours ouvrés	Constat d'obsolescence
3.2.1	Planification des visites	Avant la 2 ^e visite de maintenance	
	Prise de RDV	10 jours ouvrés	Avant l'intervention
3.2.2	Audit d'entrée	6 semaines	Après 1 ^{er} bon de commande
	Remise du rapport	20 jours ouvrés	A compter de la visite
3.2.3	Audit de sortie	180 jours calendaires	Avant la fin du marché
	Remise du rapport	20 jours ouvrés	A compter de la visite
3.3.3	Transmission devis	24h/2 jours/5 jours	Selon les cas visés
3.3.4	Dépannage et astreinte	Selon fiche de recensement (sinon, 1h/2h/4h)	Selon les cas visés
4.2.1	Dossier technique	10 jours ouvrés	A compter de la commande
4.2.2	Notice des instructions	10 jours ouvrés	A compter de la commande
4.2.3	Vices cachés	6 semaines / 6 mois	Selon les cas visés
4.2.4	Continuité des alarmes	60 jours calendaires	A compter de la fin des prestations
4.2.5	Etude de sécurité spécifique	20 jours ouvrés	Après 1 ^{er} bon de commande
4.7.1	Rapports d'intervention	5 jours ouvrés	Après chaque intervention
4.7.2	Accès GMAO	10 jours ouvrés	A compter de la demande d'accès
4.7.3	Rapport annuel des interventions	20 jours ouvrés	A compter de la demande
5	Devis pour téléalarme	10 jours ouvrés	Constat d'un changement nécessaire
6	Réversibilité des données	2 mois	Avant la fin du marché