ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

AP-HP. Nord Université Paris Cité

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Entretien du parc d'appareils élévateurs

Lieux d'exécution :

- Hôpital Lariboisière, 2 rue Ambroise Paré, 75010 PARIS
- Hôpital F. Widal, 200 rue du faubourg St Denis, 75010 PARIS
- Hôpital Saint Louis, 1 avenue Claude Vellefaux, 75010 PARIS
- Hôpital Robert Debré, 48 boulevard Sérurier, 75019 PARIS
- Hôpital Bretonneau, 23 rue Joseph de Maistre, 75018 PARIS
- Hôpital Paul Doumer - 1 route de l'Hôpital LABRUYERE B.P. 10239, 60332 LIANCOURT Cedex

Acheteur : AP-HP. NORD UNIVERSITE PARIS CITE

1 OBJET DU MARCHE 3
1.1 GENERALITES 3
1.2 INTERLOCUTEURS DU SITE 4
1.3 VARIATIONS DU PERIMETRE DU MARCHE 4
2 DEFINITION DES PRESTATIONS – ASCENSEURS ET MONTE-CHARGES 5
2.1 REGLEMENTATION 5
2.2 MAINTENANCE FORFAITAIRE 5
2.2.1 Maintenance préventive systématique 5
2.2.2 Maintenance corrective 7
2.2.3 Contrôles réglementaires 8
2.2.4 Prestations non incluses dans la maintenance forfaitaire 9
3 MODALITES DES PRESTATIONS DU MARCHE 9
3.1 PRESENCE SUR LE SITE 9
3.1.1 Dispositions spécifiques aux sites LARIBOISIERE et Fernand WIDAL 9
3.1.2 Dispositions spécifiques au site SAINT-LOUIS 9
3.1.3 Disposition spécifique au site Robert Debré 10
3.1.4 Dispositions spécifiques au site Bretonneau 10
3.2 DEPANNAGES 10
3.2.1 Délais d'intervention 10
3.2.2 Modalités d'appel 10
3.2.3 Conduite à tenir par le prestataire 11
3.2.4 Délais de remise en service 13
3.2.5 Assistance exceptionnelle à la désincarcération 13
3.3 PART A COMMANDE SUR BORDEREAU DE PRIX UNITAIRES 14
3.3.1 Définition 14
3.3.2 Durée des interventions 14
3.3.3 Rémunération des interventions hors forfait 14
4 OBLIGATION DE RESULTATS, MOYENS MATERIELS ET HUMAINS ET SUIVI DU CONTRAT 15
4.1 DISSOCIATION DES PRESTATIONS AU FORFAIT ET DE LA PART A COMMANDE 15
4.2 MOYENS A LA CHARGE OU A LA DISPOSITION DU TITULAIRE 15
4.2.1 Véhicule d'intervention 15
4.2.2 Moyens de communication 15
4.2.3 Codification des appareils 16
4.3 STOCK DE PIECES DETACHEES 16
4.3.1 Origine 16
4.3.2 Stock 16
4.4 TELESURVEILLANCE DU PARC 16
4.4.1 Généralités 16
4.4.2 Vérifications/Essais des dispositifs 17
4.5 RELATIONS AVEC L'ETABLISSEMENT 17
4.5.1 Exécution des prestations avec obligation de résultats 17
4.6 COMPTES RENDUS **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
4.6.1 Compte-rendu suite à intervention 18
4.6.2 Carnet d'entretien 18
4.6.3 Compte-rendu de panne avec indisponibilité >6h00 19
4.6.4 Compte-rendu suite à panne répétitive 19
4.6.5 Compte-rendu annuel 19
4.6.6 Compte-rendu sur demande Client 19
4.6.7 Réunions et bilans 19
4.7 FORMATIONS 21
4.8 FIN DE MARCHE 22

1 OBJET DU MARCHE

1.1 Généralités

Le présent marché concerne :

- Pour le secteur **Centre** du GHU APHP.NORD UNIVERSITE DE PARIS :

  - Lot 1 :

- Les **74** appareils du parc des ascenseurs (monte malades, monte visiteurs, monte-charges, monte dossiers, tables élévatrices) des sites LARIBOISIERE & Fernand WIDAL. Il est à noter que le site Fernand WIDAL est géographiquement distinct du site LARIBOISIERE :
  - Hôpital Lariboisière - 2, rue Ambroise Paré, 75475 Paris cedex 10
  - Hôpital Fernand Widal - 200, rue du Faubourg Saint-Denis, 75475 Paris cedex 10
- Les **10** appareils du parc des ascenseurs (monte malades, monte visiteurs, monte-charges, monte dossiers, tables élévatrices) du site Bretonneau - 23 rue Joseph de Maistre, 75885 Paris cedex 18

  - Lot 2 :

- Les **4** appareils du parc des ascenseurs du site Paul Doumer - 1 route de l'Hôpital LABRUYERE B.P. 10239, 60332 LIANCOURT Cedex

- Pour le secteur **Est** du GHU APHP.NORD UNIVERSITE DE PARIS :

  - Lot 3 :

- Les **42** appareils du parc des ascenseurs (monte malades, monte visiteurs, monte-charges, monte dossiers, tables élévatrices) du site :

Hôpital Saint Louis
1 Avenue Claude VELLEFAUX
75475 Paris cedex 10

  - Lot 4 :

- Les **41** appareils du parc des ascenseur (monte malades, monte visiteurs, monte-charges, monte dossiers, tables élévatrices) du site :

Hôpital Robert Debré
48, Boulevard Sérurier
75475 PARIS cedex 19

Le présent marché vise à définir les modalités d'exécution du marché de maintenance des appareils dont la liste détaillée figure dans la DPGF.

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des matériels et techniques des marques qui constituent le parc, objet du marché. Il est insisté sur la variété du parc (âge, technologie, trafic, utilisation, conformité aux normes), qui rend indispensable une visite sur place préalablement à l'établissement de l'offre.

Le marché devant être exécuté sur des sites hospitaliers, le titulaire devra respecter des contraintes spécifiques :

- Eviter les bruits
- Limiter les poussières
- Assurer une évacuation immédiate des déchets et gravats éventuels
- Etre prêt à répondre à l'urgence 24h/24 dans les délais les plus courts conformément à l'article 3.2.1 du présent C.C.T.P.

Cette spécificité du service hospitalier ne sera pas rappelée tout au long du présent document. Il devra cependant toujours en être tenu compte par les soumissionnaires. Les solutions proposées, les moyens mis en œuvre et les tarifs appliqués devront y satisfaire.

Le but du présent contrat est d'apporter une qualité de service proche de la Qualité Totale. C'est pourquoi il impose à son titulaire une obligation de résultats. Le marché a pour objet un contrat portant sur **l'entretien étendu**

Les moyens décrits ne sont donc pas limitatifs en particulier en ce qui concerne l'entretien préventif, la télésurveillance, et la télégestion. Le titulaire se doit donc de proposer toute prestation permettant d'améliorer le service.

1.2 Spécificités du marché

Le titulaire du présent marché intervient au sein d'établissements de soins en pleine activité, où la continuité et la sécurité des prises en charge priment sur toute autre considération. Il est rappelé que les appareils élévateurs concourent directement à la continuité des soins (transferts de patients alités, urgences, blocs opératoires, réanimation) et que toute indisponibilité, même brève, peut avoir des conséquences directes sur la sécurité des patients et l'organisation des services. Le titulaire adaptera en conséquence son organisation, ses délais d'intervention et son comportement sur site à cet environnement sensible : discrétion et courtoisie vis-à-vis des patients, de leurs proches et des personnels soignants, respect strict des circuits et protocoles d'hygiène et de lutte contre les infections associées aux soins (tenue, désinfection des mains, gestion des déchets), vigilance renforcée en matière de nuisances sonores et de propreté des zones d'intervention (machineries, gaines, paliers), et anticipation systématique de l'impact de toute mise à l'arrêt sur le fonctionnement du service concerné. Le personnel affecté au marché devra faire preuve d'une parfaite connaissance des consignes de sécurité incendie et de sûreté propres à chaque site, et se conformer sans réserve aux instructions des équipes hospitalières (services techniques, sécurité incendie, encadrement soignant) en cas d'événement exceptionnel. Cette exigence de comportement s'impose à l'ensemble des intervenants du titulaire, y compris les sous-traitants et le personnel supplémentaire mobilisé ponctuellement sur des travaux lourds.

1.3 Interlocuteurs du site

Le marché couvre 5 sites, géographiquement distincts, répartis en 4 lots. La structure administrative et technique, mise en place par le candidat pour le suivi de ce marché, sera unique pour l'ensemble du ou des lots qui lui seront attribués.

Cela signifie que les interlocuteurs commerciaux, technico-commerciaux, administratifs, ou techniques, à l'exception des moyens humains dédiés aux interventions sur les sites même, seront les mêmes, quel que soit l'établissement concerné au sein du ou des lots attribués au titulaire.

.

1.4 Variations du périmètre du marché

Le Groupe hospitalier entreprend de manière régulière la rénovation de son parc. Un appareil en rénovation passe sous le contrôle du titulaire du marché de rénovation et est temporairement sorti du contrat de maintenance jusqu'à la réception des travaux le concernant. La moins-value correspondante sur la part forfaitaire est donc appliquée au contrat de maintenance.

En fin de travaux, une réception conjointe (Titulaire du marché de rénovation, titulaire de la maintenance, groupe hospitalier, bureau de contrôle et maîtrise d'œuvre) est organisée et l'appareil restitué au groupe hospitalier réintègre le contrat de maintenance.

Les modalités s'appliquant à la période où l'appareil est sous la double responsabilité du mainteneur (contrat de maintenance) et du titulaire du marché de rénovation (application de la garantie contractuelle) sont définies lors de la réception définitive des travaux de l'appareil concerné, en fonction des éléments rénovés (rénovation partielle ou totale)

2 DEFINITION DES PRESTATIONS – ASCENSEURS ET MONTE-CHARGES

2.1 Réglementation

Le Prestataire s'engage à réaliser les visites et opérations d'entretien permettant de maintenir les installations - listées dans la DPGF (Décomposition du Prix Global Forfaitaire) **-** en parfait état de fonctionnement, tel que prévu :

- Pour les ascenseurs : aux dispositions de l'Arrêté 18 novembre 2004 et du décret n°2012-674 du 7 mai 2012.
- Pour les monte-charges : à l'arrêté de Mars 1977 ou, si l'appareil dispose d'une attestation CE en vertu de la Directive Machines, des recommandations écrites du fabricant
- Pour tous les autres appareils élévateurs : des dispositions réglementaires, normatives, ou constructives (dans cet ordre de préséance)
- Par le règlement de sécurité spécifique applicable à l'établissement (Cas des ERP et des IGHs)
- Normes EN81-28, 81-20, 81-71…
- Décret N°2026-166 du 04 Mars 2026 complété par l'arrêté du 04 mars 2026
- La loi n° 2003-590 « urbanisme et habitat » du 2 juillet 2003 ; modifiant les dispositions du Code de la construction et de l'habitation relatives aux ascenseurs
- Le décret n° 2004-964 relatif à la « sécurité des ascenseurs » du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs et modifiant le code de la construction et de l'habitation ; détermine les dispositions minimales à respecter pour assurer la mise en sécurité et la maintenance des appareils.

Pour ce faire, le Prestataire s'engage à effectuer l'ensemble des opérations minimales d'entretien telles que définies dans les textes cités ci-dessus ainsi que celles de l'entretien étendu demandées expressément par le Groupe hospitalier dans le présent Contrat.
La liste minimale des opérations d'entretien, complétée par les opérations à effectuer à la demande du Groupe hospitalier, en 2.2 fait partie intégrante du contrat.
Le Prestataire s'engage à effectuer les visites préventives et tous remplacements de pièces avant leur défaillance, selon les règles de l'art et dans un souci de minimiser les pannes.
Le Prestataire a une obligation de conseil, concernant notamment une maintenance préventive.

Concernant, ci-avant, l'énumération des lois, décrets, arrêtés, normes…, cette liste est non limitative pour l'entretien des appareils élévateurs et la réglementation applicable est celle en vigueur à la prise d'effet du présent marché.

2.2 Maintenance Forfaitaire

La maintenance forfaitaire inclut la maintenance préventive systématique, la maintenance corrective (dépannages 24h/24-7j/7) ainsi que les contrôles réglementaires. Pour chacune de ces opérations, le titulaire devra prendre toutes les dispositions pour interdire l'accès à l'appareil durant son intervention.

La maintenance forfaitaire sera tracée sous la forme d'un document attestant de la réalisation des actions par le technicien. Ce document sera signé et daté. Le nom du technicien devra apparaitre sur le document et être envoyé, toutes les 6 semaines, semestriellement et annuellement aux référents techniques des sites concernés. Lors de chaque ronde de contrôle, le technicien devra déclarer son intervention sur sa main courante électronique, même lorsqu'aucune panne ou demande d'intervention n'a été signalée

Toute immobilisation des appareils devra être signalée par le mainteneur, à l'attention des usagers, par apposition d'une affiche sur la porte palière de chaque étage, portant impérativement mention de la date prévisionnelle de remise en service.

2.2.1 Maintenance préventive systématique

2.2.1.1 Vérifications toutes les 6 semaines

L'écart entre deux visites successives ne pourra être supérieur à 42 jours, sachant qu'une intervention de dépannage ne pourra en aucun cas tenir lieu de visite périodique.

- Contrôle des envois cabine, des appels paliers et de tous les voyants lumineux
- Essai du dispositif de secours : alarme – téléphone - télésurveillance
- Vérification de la précision d'arrêt à chaque niveau
- Contrôle des portes palières à chaque niveau : serrures, fermes portes, contacts électriques, paumelles, verrouillage électrique et mécanique, déverrouillage de secours, dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme
- Vérification de l'éclairage cabine compris éclairage de secours
- Contrôle de la signalisation palière et cabine
- Vérification du confort de déplacement de la cabine
- Vérification des contacts électriques de la porte cabine
- Vérification de la chaîne de sécurité, boite d'inspection, bouton d'arrêt, cuvette
- Vérification du bon fonctionnement du dispositif de réouverture de porte
- Vérification du dispositif de fermeture de la machinerie
- Contrôle de l'éclairage machinerie
- Contrôle des niveaux d'huile palier moteur et treuil pour les appareils de type électrique
- Contrôle des niveaux d'huile et de la pompe sur les appareils de type hydraulique
- Contrôle de l'opérateur de porte : courroie, patins
- Contrôle du frein machine : garnitures, points durs

2.2.1.2 Vérifications Semestrielles

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

- Vérification du bon fonctionnement de l'éclairage de gaine et de l'éclairage secours machinerie
- Vérification des poulies de traction, de déflexion, de renvoi et de mouflage
- Vérification du vérin, du système antidérive et du bloc de commande (électrovanne, pompe à main, limiteur de pression)
- Contrôle des câbles de traction : adhérence, allongement, fixation des attaches cabine et contrepoids
- Vérification du limiteur de vitesse, de son câble et de la poulie tendeuse
- Vérification des chaînes ou câbles de compensation
- Vérification des coulisseaux cabine et contrepoids, état de propreté
- Vérification des amortisseurs
- Vérification de la fixation de la tête de cabine
- Vérification des plots et charbons des contacteurs forces sur les armoires à relais
- Vérification du détecteur de patinage, du relais de phase et du thermique moteur
- Vérification des fins de course cabine haut et bas
- Vérification, nettoyage de la cuvette, du toit cabine et de la machinerie
- Vérification de l'état de la propreté de l'éclairage cabine
- Vérification et examen obligatoire et règlementaire du bon état des câbles et du système parachute.

2.2.1.3 Vérifications annuelles

L'écart entre deux visites successives de vérifications annuelles ne pourra être supérieur à 13 mois.

- Vérification de l'ensemble des éléments constituant le dispositif de parachute et/ou moyens de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée
- Vérification de l'ensemble des systèmes de suspensions des portes palières et cabine : galets, contre galets et câbleries
- Vérification du dispositif de surcharge
- Vérification du réducteur : jeu vis couronne, butée
- Vérification des serrages des bornes au niveau de l'armoire de manœuvre, du tableau d'arrivée de courant, et du bornier moteur de traction, vérification des câblages
- Vérification du dispositif de contrôle de position de la cabine à l'étage (marquage des câbles ou dispositif équivalent)

- Vérification, lubrification et graissage des guides cabine et contrepoids et du système de fixation des fils guide de contrepoids
- Essai de fonctionnement de la commande pompier

Le titulaire du marché prend en charge les mesures correctives qui découlent de chacun des contrôles ou vérifications listés en 2.2.1, quelle qu'en soit la fréquence.

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

Le plan d'entretien spécifique sera particulièrement analysé lors de la comparaison des offres des soumissionnaires. La clarté imposée par ce type de document est donc fondamentale.

La maintenance préventive sera effectuée pendant les jours ouvrés et aux heures ouvrées du titulaire du marché. Les prestations de maintenance préventive sont, à minima, celles définies par l'arrêté du 18 Novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs.

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

Le titulaire fournira 1 mois après le début de son marché son planning de maintenance préventive pour l'année à venir. Puis tous les ans, au plus tard, un mois après la date anniversaire du marché.

2.2.2 Maintenance corrective

Les prestations de maintenance suivantes seront intégrées au marché.

La réparation ou le remplacement à l'identique ou équivalent (une même technologie) des pièces suivantes sera réalisé sous un délai maximum de 48 heures, à compter du constat de défaillance :

<u>En Cabine</u>

- Boutons de commande, signalisations lumineuses et sonores
- Paumelles de porte, contacts de porte
- Coulisseaux de cabine, y compris garnitures, galets de suspension
- Ampoules éclairage cabine, ainsi que l'éclairage secours (batterie, piles et accumulateurs)
- Interface usager d'appel de secours (boutons, signalisations, haut-parleur)
- Dispositif mécanique de réouverture de porte

<u>Aux paliers</u>

- Boutons d'appel, contacts de porte
- Fermes portes automatiques de porte battante
- Serrures, paumelles de porte, galets de suspension
- Contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières
- Patins de guidage des portes

<u>En Machinerie et en Gaine</u>

- Balais du moteur
- Fusibles
- Coulisseaux du contrepoids
- Ampoules éclairage gaine et machinerie, ainsi que l'éclairage secours (batterie, piles et accumulateurs)

Les pièces énumérées ci-avant sont, pour la suite du CCTP, intégrées dans les matériels désignés sous l'appellation « pièces standard ».

Les prestations suivantes seront également intégrées et donc incluse au marché :

- Réparation ou remplacement à l'identique de l'ensemble des pièces pendant les 20 premières années suivant leur installation ou leur remplacement.
- Réparation ou remplacement à l'identique des ensembles moto réducteurs pendant les 20 premières années suivant leur installation ou leur remplacement.
- Entretien et remplacement à l'identique, en tenant compte des plus récentes normes en vigueur, des dispositifs constituant les tableaux d'arrivée de courant – circuit force et lumière (remplacement à l'identique uniquement pour les tableaux d'arrivée de courant conformes au DTU 70.1)
- Réglage des réserves et raccourcissement des câbles ou chaînes de compensation, de limiteur de vitesse, de suspension et de sélecteur d'étage.
- Remplacement des câbles de traction selon avis technique ou avis du bureau de contrôle.
- Dans le cas d'ascenseur hydraulique, vidange, remplacement du fluide si nécessaire ainsi que des joints de la centrale, des joints du vérin et du flexible hydraulique entre le vérin et la centrale.
- L'ensemble des mesures d'entretien spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repéré le contrôle technique.
- Nettoyage et réglage de l'ensemble des systèmes de suspensions des portes palières et cabine : galets, contre galets et câbleries
- Entretien et remplacement, conformément à la réglementation en vigueur, des éléments constituant les systèmes de protection de fermeture de portes (cellules photo électriques, contact de choc et rideaux de détection de personnes). Le nettoyage, autant de fois que nécessaire, des systèmes décrits au présent paragraphe est inclus dans les prestations.
- Entretien, dépannage et remplacement des systèmes et filtres d'antiparasitage quelle qu'en soit la cause.
- Entretien et remplacement des boites pompier (y compris les vitres de protection) et équipements d'appel prioritaire quelle qu'en soit la cause.
- Remise à l'heure des pendules de restriction horaires 2 fois par an (heures été – hiver).
- Maintenance complète avec remplacement à l'identique, quelle que soit la cause (vandalisme, foudre) et si nécessaire des systèmes :
    - D'interphones ou de télésurveillance en cabine suivant le système existant
    - Des dispositifs d'alarme, batteries comprises. Les canalisations ne sont pas concernées lorsqu'elles sont inaccessibles.

2.2.3 Contrôles réglementaires

Les opérations de contrôles décrites ci-après sont intégrées au présent marché. Le titulaire du présent marché met donc à disposition les moyens matériels et humains nécessaires à la bonne exécution de ces contrôles, à savoir :

1° La réalisation des études sécurité nécessaires, à savoir l'application du décret 95-826 relatif aux prescriptions particulières de sécurité applicables aux travaux effectués sur les ascenseurs, et ce :

- A chaque intervention entraînant une transformation importante au titre de la NFP 82-212 des appareils ou au minimum tous les 5 ans.
- Après chaque transformation importante, les examens de conformité des dispositifs de fonctionnement des parachutes.

2° L'assistance aux visites techniques de contrôle suivantes, dont la date d'intervention sera précisée par écrit par l'organisme de contrôle au moins 15 jours avant le contrôle.

- Contrôle technique réglementaire au sens de l'arrêté du 18 Novembre 2004,

- Contrôle quinquennal le titulaire assiste le contrôleur technique pendant toute la durée du contrôle afin que la totalité des essais réglementaires stipulés dans l'arrêté du 7 aout 2012 soient réalisés
- Contrôle réglementaire pour les Etablissement Recevant du Public ERP (commission de sécurité)
- Contrôle annuel ou bis-annuel d'exploitation par un organisme de contrôle

Les moyens humains mis à disposition pour l'accompagnement lors des contrôles réglementaires **sont des moyens supplémentaires**. En aucun cas les techniciens permanents des sites, ou le technicien affecté au dépannage sur les sites ne peuvent être mobilisés sur cette prestation.

2.2.4 Prestations non incluses dans la maintenance forfaitaire

Les prestations ci-après, ne sont pas incluses au contrat :

- Le remplacement des pièces dégradées par vandalisme, par corrosion en ambiance spécifique ou par accident indépendant de l'action de l'entreprise d'entretien. Dans le présent contrat, le terme de vandalisme est défini comme acte de destruction volontaire réalisé avec tout type d'objet.

- Le remplacement quelle qu'en soit la cause des pièces suivantes :
  - Habillage cabine : sol, parois, miroir, main courante, faux plafond
  - Pièces constituant la structure de la cabine : arcade, plancher
  - Vantaux de portes cabine et palières
  - Poignées et Oculus de portes palières et cabine
  - Canalisations électriques fixes, liaisons cabines jusqu'aux machineries.
- Les interventions nécessitées par les travaux ou les aménagements effectués par d'autres entreprises, qu'ils soient en rapport ou non avec l'ascenseur.
- Les travaux de modernisation ou de mise en conformité de l'appareil avec les règlements applicables.

3 MODALITES DES PRESTATIONS DU MARCHE

3.1 Présence sur le site

Concernant la présence sur les sites, il est demandé au soumissionnaire de prévoir une prestation avec un périmètre de base décrite ci-dessous :

3.1.1 Dispositions spécifiques aux sites LARIBOISIERE et Fernand WIDAL

Le titulaire garantit la présence continue d'un technicien, du lundi au vendredi, entre 8h00 et 16h30, et ce quelle que soit la période de l'année à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés.

Le technicien, dès sa prise de service, valide sa présence auprès du secrétariat des services techniques. Il récupère le DECT qui lui est attribué par le groupe hospitalier, les clés, et prend connaissance des évènements survenus depuis la veille.

Toute absence du technicien, qu'elle qu'en soit le motif, doit faire l'objet d'un remplacement immédiat. Le non-respect de cette disposition est soumis à l'application de pénalités, telles que décrites au CCAP du marché.

3.1.2 Dispositions spécifiques au site SAINT-LOUIS

Le titulaire garantit la présence continue d'un technicien, du lundi au vendredi, entre 8h00 et 16h30, et ce quelle que soit la période de l'année à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés.

Le technicien, dès sa prise de service, valide sa présence auprès du secrétariat des services techniques. Il récupère le bip qui lui est attribué par le groupe hospitalier, les clés, et prend connaissance des évènements survenus depuis la veille.

Toute absence du technicien, qu'elle qu'en soit le motif, doit faire l'objet d'un remplacement immédiat. Le non-respect de cette disposition est soumis à l'application de pénalités, telles que décrites au CCAP du marché.

3.1.3 Disposition spécifique au site Robert Debré

Le titulaire garantit la présence continue d'un technicien, du lundi au vendredi, entre 8h30 et 16h30, et ce quelle que soit la période de l'année à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés. Ces horaires seront décalés le premier jeudi de chaque mois pour assurer une présence du technicien à partir de 8h15 lors de la réalisation des essais de Groupe électrogènes.

Le technicien, dès sa prise de service, valide sa présence auprès du service de sécurité incendie. Il récupère le DECT qui lui est attribué par le groupe hospitalier, les clés, et prend connaissance des évènements survenus depuis la veille.

Toute absence du technicien, qu'elle qu'en soit le motif, doit faire l'objet d'un remplacement immédiat. Le non-respect de cette disposition est soumis à l'application de pénalités, telles que décrites au CCAP du marché.

3.1.4 Dispositions spécifiques au site Bretonneau

Il est affecté un technicien permanent sur le site Bretonneau durant un jour par semaine. Le titulaire garantit la présence continue d'un technicien le jeudi entre 8h00 et 16h30, et ce quelle que soit la période de l'année à l'exception des jours fériés. Si le jour férié tombe un jeudi, un autre jour de la semaine sera identifié avec le responsable technique du site.

Toutefois, l'attention du candidat est attirée sur le fait que l'exécution des maintenances systématiques, de même que les demandes de dépannages, mobilisent largement le ou les techniciens mis à disposition dans le cadre du marché.

Le technicien d'entretien devra, **au moins 1 fois par semaine**, faire un point avec le TSH responsable de la gestion du présent contrat, ou l'un de ses adjoints. En leur absence, et en cas d'anomalies méritant un signalement, l'ingénieur de maintenance sera destinataire de cette information. La stabilité, l'expérience et la qualité des agents techniques du prestataire, leur excellente connaissance des appareils et des contraintes dues à l'environnement, doit garantir des interventions et diagnostics rapides et efficaces. L'organisation sectorielle du titulaire ne pourra pas être prise en considération pour expliquer tout manquement contractuel. Les interlocuteurs du titulaire devront être les mêmes que les 3 autres sites.

3.2 Dépannages

3.2.1 Délais d'intervention

Le titulaire s'engage à intervenir en cas de panne ou de dysfonctionnement des appareils et garantit une intervention **24h/24h, 7j/7**. Cette prestation s'applique à l'intégralité des parcs d'appareils élévateurs des Hôpitaux Universitaires Saint-Louis – Lariboisière – F. Widal – Robert Debré et Bretonneau évoqués au §1.1, qu'il s'agisse de monte-malades, monte visiteurs ou monte-charges.

Le délai d'intervention est fixé à **2h00**, à partir de l'enregistrement de l'appel client par la plateforme d'appel du prestataire.

Toutefois, ce délai peut être soumis à des variations, en fonction du contexte du dépannage et de la criticité de l'équipement concerné. Il est susceptible, dès lors que l'appareil est classé « Prioritaire », d'être ramené à **45mn** en cas d'évènement exceptionnel, d'entrave à l'activité hospitalière, ou d'impact sur la sécurité des patients. Ces particularités sont détaillées dans la suite du document.

3.2.2 Modalités d'appel

Le titulaire devra communiquer aux ingénieurs de site, dès notification du contrat, les informations suivantes :

- Le numéro d'appel et l'éventuel « code client ». **Il ne sera pas admis d'enregistrement sur répondeur.**
- La liste, hiérarchisée, des noms et coordonnées des interlocuteurs de sa société.

Cette procédure devra être valable 24h/24 et 7j/7. Toute modification devra être signifiée par écrit aux ingénieurs de site ou à leur représentant par le titulaire.

3.2.3 Conduite à tenir par le prestataire

3.2.3.1 Arrivée du technicien sur site dans le cas où un technicien permanent n'est pas affecté sur site

Le technicien du titulaire se présente :

- **En horaires ouvrables (horaires en fonction du site)** à l'accueil du service (au PCSI pour le site de Robert Debré)
- **Hors horaires ouvrables, samedis, dimanches et jours fériés,** à la structure de veille de l'établissement (PC sécurité incendie)

Dans les deux cas :

- Les heures d'arrivée et de départ sont consignées sur la main courante par les agents du site (Main courante du PCSI ou de l'accueil du Service Technique en fonction de l'heure d'arrivée). Il appartiendra au technicien de vérifier l'exactitude et la concordance des heures inscrites avant de signer le registre de visite.
- Le technicien retire les clefs nécessaires et communique son numéro de téléphone portable pour pouvoir être joignable pendant son temps de présence dans l'établissement.

Lors de chaque ronde de contrôle, le technicien devra déclarer son intervention sur sa main courante électronique, même lorsqu'aucune panne ou demande d'intervention n'a été signalée

3.2.3.2 Départ du technicien du site

Toute intervention, et ce quel que soit le type de maintenance (préventive, curative, conditionnelle) doit impérativement faire l'objet d'un attachement qui est signé conjointement par :

- Le technicien du prestataire.
- Le TSH responsable du contrat de maintenance ou son représentant, qui en conserve un exemplaire.

Il est à noter que le TSH de garde de chacun des établissements du Groupe Hospitalier se substitue au référent du contrat ou à son représentant hors horaires ouvrables. Il est donc en mesure de recevoir toutes les informations relatives au parc d'appareils élévateurs, et de collecter et signer les attachements d'intervention.

L'attachement « dématérialisé » est admis **à la seule condition** que son édition et sa transmission soient immédiates (sur une boîte mail générique du service technique)

- Le technicien émarge sur la main courante de l'accueil (HO) ou du PCSI (HHO). Dans les deux cas, il restitue le trousseau de clés qui lui a été remis.

Si une intervention, débutée en horaires ouvrables, se prolonge au-delà de cette tranche horaire, le trousseau de clés retiré est restitué au PCSI. Le technicien signale cette particularité au PCSI qui en informe le TSH de garde.

3.2.3.3 Traitement d'une panne classique sans incarcération

L'information technique de panne est transmise à la plate-forme de réception des appels du titulaire du contrat, qui en assure ainsi la traçabilité et la transmet au technicien affecté au site.

3.2.3.3.1 Particularité pour les sites avec technicien permanent :

L'information de panne fait l'objet d'une double transmission :

- Auprès de la plate-forme de traitement des appels du prestataire (pour en assurer la traçabilité)
- Auprès du permanent de site, cette disposition permettant une réduction notable du délai d'intervention.

Pendant les heures et jours ouvrés du site en question, le titulaire devra intervenir sur place dans les **15 minutes** qui suivent une demande de dépannage et ceci, du fait qu'une permanence est assurée par un technicien. Si ce dernier est déjà en intervention prioritaire sur un autre appareil du site, ce sont les services techniques ou le PCSI qui lui définissent la priorité d'intervention.

Dans tous les cas, l'intervention du technicien donne lieu à la rédaction d'un compte-rendu ou d'un attachement.

3.2.3.4 Traitement d'une panne avec incarcération

3.2.3.4.1 Pour l'ensemble des sites

Le titulaire du marché assure les désincarcérations sur l'ensemble des sites du présent marché. Toutefois, les équipes de l'APHP se réservent le droit de réaliser les désincarcérations.

- **Dans le cas d'un permanent sur site, pendant les heures ouvrées, la désincarcération représentant une prestation urgente, le délai d'exécution ne pourra être supérieur à 15min.**

- **Dans le cas où il n'y a pas de permanent sur site, ou hors heures ouvrées pour les sites disposant d'un permanent sur site,** le titulaire du marché assure les désincarcérations 24h/24 et 7j/7. Le titulaire s'engage à intervenir en moins de 30 minutes après la réception de la demande. Si la désincarcération est sous-traitée, le dépannage doit être réalisée dans les délais de remise en service contractuels.

Les appels concernant une désincarcération sont prioritairement acheminés au Poste Central de Sécurité du groupe hospitalier, qui prévient le Service Technique.

Toutefois, cette information peut également être acheminée :

- Par la télésurveillance du prestataire
- Eventuellement par le centre d'appels du prestataire, lui-même prévenu par le service technique du groupe hospitalier, qui n'aurait pas pu joindre le technicien du site.

3.2.3.5 Urgence à caractère exceptionnel

En cas d'entrave à l'activité hospitalière ou d'impact sur la sécurité des patients, induit par l'indisponibilité d'un appareil **classé « Prioritaire »,** un appel provenant d'un TSH (Technicien Supérieur Hospitalier) des services techniques de l'hôpital, qui se sera présenté (nom, grade, fonction) devra être pris et traité en urgence, quel que soit le moment de cet appel (jour, nuit, etc.). **Le délai d'intervention sera alors ramené à 45 minutes, à compter de la réception de l'appel par le prestataire.**

Un tableau, joint en annexe 01, identifie les équipements concernés :

- Les appareils prioritaires sont identifiés en rouge
- Les appareils **devenant prioritaires en cas de panne d'un appareil conjoint** sont classés en vert.

Il est à noter que, pour le site Lariboisière l'ascenseur n°11 est classé dans les deux catégories (ascenseur prioritaire appartenant déjà à un système DUPLEX).

Est considéré comme une urgence exceptionnelle - dans le contexte de la desserte d'un service ou héberge des patients alités, de bloc opératoire, d'une réanimation, d'une chambre mortuaire ou de tout autre secteur classé « sensible » - la panne d'un appareil :

- Unique dans la desserte d'un site ou d'un bâtiment (ex: hélistation)
- Appartenant à un système DUPLEX, dès lors que le second est hors service.
- Appartenant à un système TRIPLEX, dès lors qu'un ascenseur est hors service
- Appartenant à un système QUADRUPLEX, dès lors que les deux premiers sont hors service

3.2.3.6 *Cas de malveillance ou d'usage anormal*

Les délais d'intervention sont les mêmes. Toutefois, ce type de dépannage ne peut faire l'objet d'une facturation en sus du marché que s'il y a détérioration, nécessité de remplacement ou de réparation du matériel entretenu.

Par exemple :

- Cellule déréglée, rail de guidage obstrué, le dépannage ne peut être facturé.
- Bouton d'appel vandalisé, patin détérioré, le dépannage est facturé.

Le titulaire produit alors une fiche d'intervention. La production et l'acceptation de cette fiche conditionnent le règlement de la prestation correspondante.

3.2.4 Délais de remise en service

3.2.4.1 *Appareils redondants*

Pour les appareils en batterie par groupes de 3, le temps d'indisponibilité est défini ainsi :

- Si un seul des appareils est en panne, il doit impérativement être remis en service au plus tard dans la journée.
- Panne simultanée de 2 appareils : 1 appareil impérativement remis en route au plus tard dans les 2h00, le 2ème appareil opérationnel dans la journée.
- Panne simultanée de 3 appareils : 1 appareil remis en service sans délai, un 2ème appareil opérationnel au plus tard dans un délai de 04H00, 3 appareils opérationnels au plus tard le lendemain matin.

3.2.4.2 *Appareils non redondants*

Pour les appareils entrant dans cette catégorie le temps d'immobilisation ne doit pas être supérieur à 02H00.

3.2.4.3 *Hors délai pour indisponibilité de pièces détachées*

Les dispositions évoquées dans les deux paragraphes précédents sont sujettes à l'application de pénalités, telles que décrites au CCAP du marché. Par contre, elles n'incluent pas les pannes dues à des dégradations qui doivent faire l'objet du constat conjoint avec le service technique. Toutefois, le titulaire du marché est tenu de se conformer à la gestion de son stock de pièces détachées, telle qu'évoquée en 4.3. Aucun retard de mise en service ne sera toléré s'il est consécutif au non stockage de pièces standard, ou de pièces **standard** dont la difficulté d'approvisionnement était connue.

3.2.4.4 *Immobilisation d'un appareil avec incidence sur la redondance*

Si, pour une raison technique, le titulaire du présent contrat doit immobiliser un appareil, et ainsi priver les utilisateurs d'une éventuelle redondance, l'appareil conjoint est inscrit en intervention prioritaire. Le délai d'intervention sur cet appareil peut alors éventuellement être ramené à **45mn,** dans les conditions précisées au §3.2.3.5**.** Le temps d'immobilisation ne doit pas être supérieur à 02H00.

3.2.5 Assistance exceptionnelle à la désincarcération

Le titulaire du marché assure les désincarcérations sur l'ensemble des sites du présent marché. Toutefois, les équipes de l'APHP se réserve le droit de réaliser les désincarcérations.

En cas d'intervention des équipes de l'hôpital, le titulaire du marché pourra être sollicité au titre de l'urgence à caractère exceptionnel. Cette assistance pourra être sollicité en heures ouvrées et hors heures ouvrées.

- Dans le cas d'un permanent sur site, pendant les heures ouvrées, le titulaire devra intervenir dans les 15 minutes.

- Dans le cas où il n'y a pas de permanent sur site, ou hors heures ouvrées pour les sites disposants d'un permanent sur site, le titulaire devra intervenir dans les 45 minutes.

Dès lors qu'un Robot AGV ou robot coursier se trouve bloqué dans un ascenseur, le titulaire disposera des mêmes délais d'intervention que pour les cas de désincarcération.

3.3 Part à commande sur bordereau de prix unitaires

3.3.1 Définition

Les interventions hors forfait sont déclenchées sur demande de l'établissement par l'émission d'un ordre de service, édité par l'ingénieur et font l'objet d'un accord préalable.

Le titulaire peut formuler des propositions de prestations non couvertes par le forfait, dans lesquelles il indiquera les conséquences d'une décision négative. D'une manière générale, et de sa propre initiative, le titulaire donne à l'hôpital tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation et l'évolution de ses matériels.

Ces interventions concernent essentiellement :

- La mise en conformité
- L'amélioration de l'équipement en vue de diminuer un nombre de pannes récurrent de l'appareil
- Les réparations liées aux actes de malveillance

3.3.2 Durée des interventions

La durée des interventions de maintenance doit être aussi réduite que possible, afin de ne générer que le minimum de perturbations. L'entrepreneur indiquera, sur chaque devis, un délai qu'il devra respecter sous peine d'application des pénalités prévues au CCAP du présent marché. En l'absence de cette information, le bon de commande correspondant stipulera ce délai, préalablement débattu entre le prestataire et le client.

Dans le cadre de travaux techniques conséquents, couverts par un bon de commande dans le cadre du présent marché, le titulaire fera approuver un planning d'intervention, également soumis à pénalités en cas de non-respect.

3.3.3 Rémunération des interventions hors forfait

Toutes les prestations hors forfait feront l'objet d'un devis et d'un bon de commande spécifique, suivant le BPU et seront facturées sur la part à commande.
Les prix sont déterminés à partir :

- Du BPU, sur la base des prix unitaires et des quantités. Un devis préalable est établi par le titulaire et présenté à l'Ingénieur Maintenance Technique pour acceptation.

- Du BPU (taux main d'œuvre et déplacement) – uniquement pour les articles ne figurant pas au BPU :

  - Soit sur la base des factures des fournisseurs, toutes remises et rabais déduits, majorées d'un coefficient fixé dans le BPU et couvrant le transport, la livraison sur site, les frais généraux et le bénéfice du TITULAIRE.

  - Soit sur la base des tarifs, public ou installateur des fournisseurs, affectés d'un coefficient fixé dans le BPU et couvrant le transport, la livraison sur site, les frais généraux et le bénéfice du TITULAIRE.

Dans ces cas, un devis détaillé (pièces, main d'œuvre et déplacement) est établi par le titulaire et présenté à l'Ingénieur Maintenance Technique pour acceptation.

Le titulaire adressera au fil de l'eau un tableau des devis validés et fera parvenir à chaque début du trimestre le listing des travaux.

Le bon de commande est établi à partir d'une proposition détaillée du Titulaire. Lorsqu'en cours d'exécution, un volume de prestations plus important est nécessaire, le Titulaire doit demander l'accord de l'ingénieur de l'établissement ou de son représentant, avant de poursuivre l'exécution des prestations.

Dans tous les cas, ces propositions sont faites sous la forme d'un devis faisant référence au BPU adressé à l'hôpital conformément à l'acte d'engagement. Le cas échéant, elles

déclenchent l'émission d'un bon de commande de la part de l'hôpital, qui vaut autorisation de réaliser l'intervention convenue.

Tout devis sera établi en deux exemplaires et adressé à l'ingénieur, afin d'obtenir accord et visa préalables à l'exécution de l'intervention. Ce devis, accepté par l'établissement devra être joint, ainsi que la fiche d'intervention correspondante, à l'original de la facture dont il conditionnera le paiement.

La fourniture d'un devis ne devra pas excéder 10 jours après sa demande.

4 OBLIGATION DE RESULTATS, MOYENS MATERIELS ET HUMAINS ET SUIVI DU CONTRAT

4.1 Dissociation des prestations au forfait et de la part à commande

Le titulaire du contrat veillera **impérativement** à ce que les techniciens affectés au dépannage sur le site ne soient pas intégrés, même transitoirement, aux équipes intervenant sur les réparations consommatrices de temps (remplacement de portes cabines ou palières, de câbles, dépose de moto- réducteurs, etc.)

Ces dernières sont composées exclusivement de personnels supplémentaires, affectés au site pour la durée de la prestation concernée.

Le titulaire du contrat veillera à mettre en œuvre les ressources humaines nécessaires, de façon à respecter le planning annuel de maintenance ou d'intervention lourde, s'il en a été établi un dans ce dernier cas.

4.2 Moyens à la charge ou à la disposition du titulaire

Le titulaire fournit :

- Les produits de nettoyage et de lubrification nécessaires.
- Son propre outillage, appareillages et appareils de mesure. **Dans ce cadre, il s'assure de disposer, si nécessaire, de l'outillage spécifique « constructeurs » à mettre éventuellement en œuvre sur certains équipements (valises de maintenances dédiées, interfaces de dialogue avec le contrôleur de manœuvre, outillage spécifique, etc.). En aucun cas l'établissement ne les met à disposition du prestataire.**
- Les moyens de transport, de levage, de même que la mise à disposition de personnels pour ces opérations, relèvent de la responsabilité du titulaire du présent lot. En aucun cas le Groupe Hospitalier n'affectera de matériel ou de personnels pour l'exécution de prestations relatives au présent contrat.

4.2.1 Véhicule d'intervention

L'accès à l'établissement n'est autorisé qu'aux seuls véhicules affectés à la réalisation du présent contrat à savoir :

- Le véhicule du technicien de maintenance
- Le(s) véhicule(s) utilisé(s) lors de la réalisation de maintenance lourde par des personnels affectés à titre supplémentaire.

Les véhicules devront être référencés auprès des chargés de sécurité malveillance des différents sites.

Le titulaire devra anticiper tout problème de transport lié aux intempéries, aux évènement exceptionnelles et aux crises sanitaires.

4.2.2 Moyens de communication

Le technicien affecté au site est équipé, aux frais du titulaire du contrat, d'un téléphone mobile. Cette disposition sera opérationnelle **dès la prise d'effet du contrat.** Son non-respect entraînera l'application des pénalités prévues au CCAP.

Pour ce qui concerne spécifiquement les sites Lariboisière et F. Widal, ce moyen de communication sera doublé par l'attribution aux frais du Groupe Hospitalier, d'un téléphone

mobile de type DECT relié au réseau de l'hôpital afin de pouvoir être joint dans les délais prescrits au paragraphe « dépannages ».

4.2.3 Codification des appareils

C'est la codification du client qui est utilisée pour les transactions.

Le candidat peut conserver sa propre codification, à la seule condition qu'il applique la double identification sur ses documents : la codification client devra alors apparaître systématiquement en regard de la codification du mainteneur.

4.3 Stock de pièces détachées

4.3.1 Origine

Sauf accord de l'établissement ou de son représentant, le titulaire sera tenu de s'approvisionner exclusivement chez chacun des constructeurs.

4.3.2 Stock

Pour assurer la continuité et la sécurité du service, conformément aux dispositions énoncées dans le présent CCTP, le titulaire constitue un stock de pièces détachées, établi selon les prescriptions des constructeurs, et en fonction des risques de défaillance et de la criticité des matériels. Ces pièces sont courantes ou encore constituent des éléments indispensables dont les délais d'approvisionnement sont longs. Il appartient donc au titulaire d'appréhender au mieux l'exploitation du site et les conséquences d'une immobilisation prolongée.

Sont considérés comme pièces de première urgence à renouveler au fur et à mesure de leurs utilisations :

L'ensemble complet des « loquets » de maintien de niveau des ascenseurs utilisés par les robots logistiques du site « nouveau Lariboisière ».

Tous les contacts à arrachement, tous les ferme-portes, les sélecteurs, les bobines, relais et composants des contrôleurs de manœuvre, les poignées de porte, les cellules, les seuils rétractiles, Les piles, les ampoules, etc.

Le titulaire est en conséquence tenu de posséder en stock, dans ses propres locaux ou sur le site, toutes les pièces qu'il juge nécessaires pour assurer la maintenance des équipements dont il a la charge. **Il ne pourra se prévaloir d'un délai d'approvisionnement pour allonger les durées de réparation ou déroger à ses obligations, sauf si le cas de force majeure est invoqué.**

Le stock constitué sur le site de l'hôpital est exclusif aux appareils de l'hôpital ; il ne sera pas toléré de magasin d'îlot. Cette disposition est soumise à l'application de pénalités, telles que décrites au CCAP du présent marché. Le titulaire constitue et gère ce stock sous sa propre responsabilité, tous les frais en découlant étant réputés inclus dans le montant forfaitaire ; il en assure la gestion et propose son renouvellement autant que nécessaire pour remplir ses obligations de continuité de service.

Le titulaire s'engage à stocker ou à réparer l'ensembles des variateurs de fréquence dans un délai de 3 jours (paramétrage inclus). Il devra dès le début du marché identifier les variateurs de fréquence qui ne pourraient être réparés dans un délai de 3 jours.

Le titulaire s'engage à réparer et/ou fabriquer tout type d'élément mécanique d'entrainement (arbre, axe, poulie, roulement, coussinet, support de poulie …) dans un délai de 7 jours (pose incluse)

4.4 Télésurveillance du parc

4.4.1 Généralités

Les sites du Groupe Hospitalier disposent chacun de dispositifs de télésurveillance du parc, lesquels sont pris en charge dans le cadre du présent contrat, dans les conditions suivantes :

- Depuis le terminal cabine (inclus) jusqu'au bornier de sortie (en machinerie) vers l'installation du site.

- Au PCSI : depuis les points de raccordements (courant forts, courants faibles) jusqu'aux terminaux composant le système de télésurveillance, et, sans que cette liste soit exhaustive :
    - Unité centrale du PC maître et intégralité des périphériques nécessaires au fonctionnement de la télésurveillance : imprimante, écran, modem, clavier, dispositif de pointage, etc.)
    - Logiciel de supervision, et tous dispositifs de stockage ou d'exploitation associés

4.4.2 Vérifications/Essais des dispositifs

Bien que ces équipements fassent parallèlement l'objet de vérifications de la part des ADS des sites hospitaliers, un contrôle mensuel de l'intégralité des dispositifs d'appel cabine sera effectué par le titulaire du marché.

Une synthèse de fonctionnement, présentée sous la forme d'un document standardisé, sera transmise, pour chacun des sites, à l'ingénieur de maintenance ou à son représentant.

Le titulaire du marché vérifiera une fois par semaine que la différence de niveau entre le sol de la cabine des ascenseurs empruntés par les robots logistiques et le palier de chaque étage du bâtiment « nouveau Lariboisière » ne dépasse pas 2 millimètres. Un compte-rendu hebdomadaire sera envoyé au responsable par le permanant. Si cette tolérance est dépassée, le titulaire doit mettre tout en ouvre pour retrouver cette valeur dans un délai de **15 minutes.**

4.5 Relations avec l'établissement

4.5.1 Exécution des prestations avec obligation de résultats

Le calendrier annuel d'entretien préventif est fourni au Groupe Hospitalier dans le 1er mois suivant la prise d'effet du marché. Le non-respect de cette disposition est soumis à l'application de pénalités. Il présente le phasage des interventions sur la totalité du parc, mentionne les temps d'immobilisation de chaque appareil, et précise la liste des pièces qui seront remplacées. Ce calendrier est établi conformément aux prescriptions de maintenance énoncées dans le présent document.

L'hôpital souhaite mettre en place des seuils de disponibilité garantis par classe d'appareil comme l'indique le tableau suivant :

Classe d'appareil	Disponibilité mensuelle	Disponibilité annuelle	Périmètre
Prioritaire / sensible	**99,0 %**	99,3 %	Monte-malades et Monte-visiteurs neufs ou rénovés depuis moins d'une année.
Courant Monte-malades	**96,5 %**	97,0 %	Bloc, réanimation, héliport, appareil unique de desserte, DUPLEX/TRIPLEX dégradé
Monte-charges logistique Autres (visiteurs, dossiers)	**95,0 %**	96,0 %	Confort, flux secondaires logistique, restauration, déchets

La définition contractuelle du taux de disponibilité est le rapport entre le temps pendant lequel l'appareil est en état de fonctionnement et le temps total de la période.

Formules :
Disponibilité (%) = (Temps total − Temps d'indisponibilité) / Temps total × 100

Seront déduits du temps d'indisponibilité imputable au titulaire : Les immobilisations dues à des dégradations ou actes de malveillance constatés contradictoirement. Toute indisponibilité liée à un défaut de stock de pièces standard reste, elle, imputable au titulaire.

Les travaux d'entretien nécessitant la présence réglementaire de deux personnes, seront assurés sans le secours de l'établissement. Le titulaire du présent marché veillera à l'application des dispositions énoncées en 4.1., à savoir : différenciation impérative des équipes d'entretien et de travaux sur devis. 1 technicien, quel que soit le contexte, doit en permanence rester affecté à l'entretien courant et au dépannage.

La visite d'entretien donnera lieu à l'établissement d'une fiche d'intervention, comportant tous les renseignements et signée contradictoirement par l'intervenant et l'Ingénieur de l'établissement ou son représentant.
Un exemplaire sera laissé à chacun des signataires. Le numéro de la fiche sera noté sur le registre d'entretien, un exemplaire de la fiche sera annexé à ce registre dans le dossier d'entretien.
La fiche d'intervention remplie par les techniciens du titulaire, devra mentionner la nature exacte des prestations exécutées. Ces précisions seront clairement compréhensibles pour des personnes non initiées. Si elles sont codifiées (exemple « visite E1 »), le détail des tâches comprises dans la codification devra être précisé.
La fiche d'intervention correctement établie puis signée par l'Ingénieur ou son représentant, conditionne le règlement de la prestation correspondante réalisée par le titulaire.

Chaque mise à l'arrêt sera clairement indiquée sur **chacune des portes palières** et devra être signalée auprès des services techniques de l'hôpital sur une fiche prévue à cet effet.

La fiche d'intervention signée par le représentant de l'Ingénieur sera établie et jointe au registre de l'appareil. Si le système de télégestion permet l'établissement de cette fiche, la double saisie pourra être évitée.

4.6 Reporting

4.6.1 Compte-rendu suite à intervention

Toutes les interventions donneront lieu à la rédaction d'un compte rendu ou de l'établissement d'un attachement d'intervention qui atteste que les opérations prévues dans le présent marché ont bien été effectuées. Ce compte-rendu peut-être dématérialisé, aux conditions exposées en 3.2.3.2 et devra être diffusé au maximum 48h après l'intervention.

4.6.2 Carnet d'entretien

Le fait de remplir un attachement d'intervention ne dispense en aucun cas le titulaire du marché de l'obligation de renseigner lisiblement le carnet d'entretien de l'installation concernée. La fourniture du carnet d'entretien est à la charge du titulaire lors de la première visite de maintenance.

Le carnet d'entretien est obligatoire et doit rester en permanence dans les locaux machines. Il mentionne impérativement les points suivants de manière LISIBLE :

- La date de l'intervention
- Les heures de début et de fin d'intervention
- Le type d'intervention : maintenance préventive ou dépannage
- En cas de dépannage : la cause de la panne, la consistance de la réparation et le type de pièces remplacées
- En cas de maintenance préventive : les opérations de vérifications et les opérations de maintenance préventive réalisées
- Nom, fonction, qualification et signature de l'intervenant

- La forme informatique du carnet d'entretien situé chez le titulaire sera consultable sans frais par le Groupe Hospitalier

4.6.3 Compte-rendu de panne avec indisponibilité >6h00

Pour chaque panne immobilisant l'ascenseur pendant un délai supérieur à 6h00, le prestataire informera le Groupe Hospitalier par mail en précisant les raisons du dépassement, ainsi que les dates et heures prévisionnelles de remise en service.

4.6.4 Compte-rendu suite à panne répétitive

Dans le cas où trois pannes seraient constatées dans un délai de 7 jours calendaires sur un même ascenseur, le titulaire du présent marché établira de manière systématique un compte rendu spécifique explicitant clairement la ou les causes de ces pannes et proposera un plan d'action afin de solutionner définitivement le problème.

Ce compte- rendu devra être adressé au Groupe Hospitalier par mail dans les 48h suivant la troisième panne systématique. Les actions devront répondre à la fiche de performance. Voir Chapitre 4.6.7.

4.6.5 Compte-rendu annuel

Le prestataire de maintenance dresse un compte rendu annuel d'activité. Lors de la première année d'exploitation, ce rapport est remis dans les 30 jours suivant la fin du 6ème mois. Il est ensuite remis tous les ans à la même période que le premier rapport. Ce rapport fait apparaître :

- La liste des opérations de désincarcération
- Le taux de pannes annuel par ascenseur
- Les dates des visites de maintenance préventive par appareil
- Les visites du bureau de contrôle
- Les heures et dates de l'ensemble des appels au central de surveillance du titulaire.
- Les actions de maintenance préventive et corrective effectuées par appareil
- Les heures et dates des dépannages
- La synthèse du taux d'indisponibilité des appareils
- La fiche de performance

4.6.6 Compte-rendu sur demande Client

Le titulaire du marché dresse, sur simple demande du Groupe Hospitalier et dans les 15 jours suivant sa requête, un compte rendu faisant apparaître les taux de disponibilité générale, les taux de pannes, les appels pour dépannage, les actions de maintenance préventive et corrective ainsi que leur date et durée.

4.6.7 Réunions et bilans

Il se tiendra, indépendamment pour chacun des sites, une réunion mensuelle relative à la gestion du contrat, en présence du TSH – et/ou de l'un de ses représentants - chargé de la gestion du présent contrat, de l'Ingénieur de maintenance du site concerné.

Les documents suivants y seront systématiquement étudiés :

- **Les bilans mensuels de fonctionnement** : Taux de pannes, origines, taux de disponibilité des appareils, etc. Ces données seront présentées sous forme de graphiques associés à des tableaux chiffrés au format EXCEL, accompagnées des courbes associées. Elles permettront une visualisation instantanée de l'évolution des dysfonctionnements, du taux de disponibilité, des origines des pannes, etc. par appareil, par groupe d'appareils, ou pour l'intégralité du parc.
- **Un bilan financier trimestriel par appareil et par bâtiment**, détaillant la part de maintenance préventive, corrective, et curative due à des actes de malveillance
- **Les bilans mensuels de maintenance préventive**, conformément aux termes définis au § 2.2.1 du présent CCTP.
- **La synthèse mensuelle du contrôle des équipements de télésurveillance** telle que décrite au §4.4.2 du présent document.
- **Les avancements mensuels des levées de réserves et suivi de rapport d'organisme de contrôle**

La levée des réserves mentionnées dans les rapports des organismes de contrôle réglementaires (contrôle ERP, contrôles périodiques, contrôle technique quinquennal, etc.) fera l'objet de la part du prestataire, du classement suivant :

- Prestations dues dans le cadre du contrat et non facturables
- Prestations sur devis
- Prestations hors du « cœur de métier » et pouvant être confiées aux entreprises d'entretien du site (éclairage des locaux, BAES, etc.)
- Une synthèse mensuelle des PV câbles et parachutes réalisée impérativement à date anniversaire.

Ce classement sera établi sur une trame au format XLS qui lui sera fournie par le client et sur laquelle les interventions les plus urgentes seront priorisées par le mainteneur.

L'intégralité des réserves entrant dans la catégorie « dues au titre du contrat et non facturable » devra être levée dans le délai le plus court, et ce en fonction du volume de travail engendré. La levée de réserve ne devra pas excéder 60 jours ouvrables à partir de la date de réception du rapport de l'organisme de contrôle. En tout état de cause, aucune réserve ne doit subsister au démarrage de la visite réglementaire suivante.

- **Le bilan trimestriel des pannes** qui sera étudié pour l'application éventuelle de pénalités. Les données du prestataire, en termes de demandes de dépannage, feront l'objet d'une comparaison contradictoire avec le registre des appels enregistrés par le service technique.

- En complément, une fiche de performance des engagements de service servira de tableau de bord contractuel mensuel. Elle sera renseignée par le titulaire à partir de ses données, contrôlée par le service technique, et signée contradictoirement en réunion de suivi.

Cette fiche synthétise, pour chaque parc des différents sites, le niveau atteint de chaque engagement, l'écart, la cible et la conséquence contractuelle associée selon la fiche de performance ci-après :

Engagement de service	Cible	Réalisé	Écart	Conséquence
Disponibilité parc prioritaire	≥ 99 %	____ %	____	Plan d'action si < cible pénalité si récidive
Disponibilité parc courant	≥ 96,5 %	____ %	____	Pénalité proportionnelle à l'écart
Respect délais d'intervention	≥ 98 %	____ %	____	Pénalité par manquement
Réalisation du préventif	100 %	____ %	____	Pénalité + reprise à charge
Répétitivité même incident	≤ 5 %	____ %	____	Analyse causes + plan correctif
Appels incident / mois	↓	____	____	Revue de tendance
Ordre et propreté	100 %	____	____	Pénalité forfaitaire si répété
Reportings dans les délais	100 %	____	____	Pénalité de retard
Propositions d'amélioration	≥ 1 / trim.	____	____	Évaluée en revue annuelle

Le titulaire devra Intégrer une obligation de progrès et d'amélioration continue afin :

- De produire, à minima chaque trimestre, une analyse critique de l'existant assortie de propositions d'amélioration (fiabilisation, obsolescence, sécurité, confort usager, sobriété énergétique).

- D'identifier pro activement les appareils en dérive et proposer les actions de fond (modernisation, remplacement de composants récurrents).
- De capitaliser le retour d'expérience, de tout incident significatif afin d'alimenter une base de connaissances partagée avec le service technique.
- De contribuer à la mise à jour de la cartographie du niveau de criticité des parcs élévateur des établissements.

Ces documents sont transmis au Groupe Hospitalier (ingénieur et responsables du suivi du contrat) uniquement sous forme dématérialisée, en pièce jointe à un mail, et ce au plus tard 5 jours avant la réunion.

Pourront être portés à l'ordre du jour, si nécessaire, les points suivants (liste non limitative) :

- Devis et des ordres de services imputés sur la part à commande.
- Problèmes relatifs aux volets réglementaire, administratif et financier du contrat.
- Sujets divers, relatifs à la gestion du présent contrat

Le titulaire aura à sa charge la rédaction et la diffusion des compte-rendu de réunion de suivi du contrat. Le compte-rendu devra être diffusé au maximum 10 jours ouvrés après la réunion.

4.6.8 Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur

Au démarrage du marché, le titulaire met en place une plateforme dématérialisée sur laquelle le titulaire enregistrera :

- Les interventions réalisées (dans le délai de transmission exigé). Les enregistrements comporteront :
  - La date, l'heure et la minute du signalement
  - La date, l'heure et la minute de prise en charge
  - La date, l'heure et la minute d'arrivée du technicien sur site
  - La date, l'heure et la minute de fin d'intervention
  - La description du signalement
  - Les conclusions du technicien
  - Le numéro d'appareil concerné
- Les rapports de contrôles et de maintenance préventif (dans le délai de transmission exigé)
- Les rapports de contrôle règlementaires réalisé par l'organisme agréé missionné par la maitrise d'ouvrage.

La plateforme permettra de réaliser des filtres et des tris par site, N° d'appareil, date, nature du document.
Le titulaire devra prévoir 5 accès à la plateforme par site à destination de la maitrise d'ouvrage.
Au cours du marché, il pourra être demandé au titulaire de déposer ses rapports de contrôles périodiques, ses rapports d'intervention ainsi que ses devis et factures sur une plateforme gérée par la maitrise d'ouvrage et d'assurer la traçabilité des interventions via la GMAO SAPHIR.

4.7 Formations

Le contrat comprendra la formation des agents susceptible d'intervenir sur les appareils élévateurs à savoir le personnel des services techniques, les équipes d'ADS, les équipes de sécurités incendie. Le titulaire du présent contrat devra assurer sur la totalité de son contrat la formation de l'ensemble de ces agents (environ 60 agents) soit 25% du personnel par an et par site.

Ces formations se dérouleront dans chaque site avec le personnel du site afin de garantir l'efficacité de ces dernières.

Ces séances, organisées par le titulaire, devront permettre aux agents formés d'exécuter les interventions de premier niveau mais aussi de connaître la technique de tous les types d'appareils et de certains organes, causes de pannes (opérateurs de porte, nivelage, etc.).

La mise en œuvre, en cours de contrat, d'une technologie différente de celles connues sur le site, doit impérativement faire l'objet d'une formation spécifique complémentaire de ces mêmes techniciens (Machinerie embarquée par exemple). Les opérateurs sont alors formés à la désincarcération des usagers, ainsi qu'aux manœuvres de nature à réinitialiser, condamner ou mettre en sécurité l'appareil concerné. Ces dispositions ponctuelles sont incluses dans le contrat et ne font l'objet d'aucune facturation.

4.8 Obligations environnementales

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à inscrire ses prestations dans une démarche de développement durable et de réduction de son empreinte environnementale.

4.8.1 Durée de vie et écoconception

Le titulaire privilégiera une politique de réparation plutôt qu'un remplacement systématique des composants, dès lors que l'état des équipements le permet. Il devra justifier de la disponibilité de pièces détachées reconditionnées ou compatibles. Une maintenance préventive de qualité sera mise en œuvre conformément aux sujétions du présent CCTP afin d'allonger significativement la durée de vie des installations. Enfin, le titulaire assurera la traçabilité de l'origine et de la composition des pièces fournies, notamment au regard de leur impact environnemental.

4.8.2 Gestion des nuisances locales

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour limiter les nuisances sonores générées lors de ses interventions, un point de vigilance particulier étant attendu compte tenu de l'environnement hospitalier accueillant des patients. Il assurera par ailleurs une gestion propre des chantiers lors des opérations de maintenance lourde ou de rénovation, incluant le tri et l'évacuation des déchets, la protection des zones de circulation et la propreté des lieux d'intervention.

4.8.3 Transport et déplacements

Le titulaire optimisera les tournées de ses techniciens par l'élaboration de plans de tournée et une sectorisation géographique adaptée à l'implantation des sites du groupement hospitalier, afin de réduire les kilomètres parcourus et les émissions associées. Il privilégiera en outre le recours à une flotte de véhicules à motorisation propre (électrique, hybride ou GNV) pour l'ensemble des déplacements liés à l'exécution du marché.

4.9 Fin de marché

En fin d'exécution du marché, le titulaire s'engage à laisser l'ensemble des équipements en état normal de maintenance et de fonctionnement.
Un état des lieux contradictoire sera établi avec la présence possible du nouveau titulaire désigné ou de toute autres entités jugées nécessaire par l'hôpital.

En cas de carence constatée dans l'exécution du présent cahier des charges, les interventions de remise en état seront à réaliser aux frais du présent marché.

De manière à assurer la continuité du service de téléalarme sur les appareils, le prestataire sortant s'engage à rediriger sans délais au prestataire entrant les appels qu'ils pourraient recevoir et ce pendant une durée de 3 mois.

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

Après toute modification des installations effectuée dans le cadre du présent marché, le titulaire du marché doit mettre à jour les plans et schémas des installations et les laisser à demeure en machinerie. Un exemplaire de la mise à jour doit être fourni pour le dossier propriétaire.

Dans la mesure où les schémas électriques des installations ne figurent pas dans le dossier du propriétaire, le titulaire devra reconstituer à ses frais l'ensemble des schémas mis à jour.

Annexe n° 01 – appareils prioritaires

Les appareils **prioritaires sont identifiés en rouge**

Les appareils **devenant prioritaires en cas de panne d'un appareil conjoint** sont classés en vert.

Site SAINT LOUIS		
N° Hôpital	Constructeur	Localisation
MM2 MM3	Schindler Schindler	NSL NOYAU 8 NSL NOYAU 8
MM8	Kone	Dermatologie
MM9	Dodimas	NSL - Monte corps extérieur – Quai Livraisons
MM10	Dodimas	Monte corps Chambre mortuaire
MM11 MM12	Otis Otis	MM - Grands Brûlés MM Grands Brûlés
MC1 MC2	Thyssen Thyssen	NSL Noyau 7 - Monte AGV NSL Noyau 7 monte AGV
MC3 MC4	Thyssen Thyssen	NSL Noyau 8 - Monte AGV NSL Noyau 8 monte AGV
MC12	Otis	Grands Brûlés - Monte AGV
MD4	Microlift	CREHE-BOUCHER

Site LARIBOISIERE		
N° Hôpital	Constructeur	Localisation
56-D 57-D	R7270 R7269	DUPLEX Neurochirurgie
4	45 MT 4783 D	Monte-malade ORL
25 26	JF 583 JF 584	DUPLEX Orthopédie
83-D 84-D	45 MCL 316 D 45 MCL 314 D	DUPLEX Chirurgie Digestive
18	45 MCL 324 D	Monte-malade Cardiologie
12 11 - **Hélistation**	45 MT 4788 D 45 MT 4787 D	DUPLEX Médecine
29	45KJP771	Peigne E secteur jaune (porte 15) CUC/ CHIR
30	45KJP772	
55 G-D 55 D-D	45 MT 4799 D 45 MT 4798 D	DUPLEX Maternité/Gynécologie
32 33	45 MK 8856D 45 MK 8857D	peigne D secteur bleu (porte 10) neurologie
8	45 MT4807 D	Viggo Petersen
5-D	45 MT 4808 D	DUPLEX Rhumatologie

6-D	45 MT 4809 D	
34-T 35-T 36-T	45 MK 1442 D 45 MK 1443 D 45 MK 1444 D	TRIPLEX BMT
38-D 37-D	45 MK 1446 D 45 MK 1447 D	DUPLEX BMT
A1 A2 A4 A5	A1 A2 A4 A5	NLRB Dès lors que 2 des appareils sont HS
MM-P2 MM-P3	MM-P2 MM-P3	Peigne F
MC6	MC6	MC stérilisation
MM1 MM2	MM1 MM2	NLRB-commun NLRB-commun
MC4 MC5 MC7	MC4 MC5 MC7	NLRB-cour logistique (Prioritaire au premier MC HS)
MC6	MC6	NLRB-commun
MC1 MC2 MC3 MC9	MC1 MC2 MC3 MC9	NLRB Dès lors que 2 des appareils sont HS

Site Robert Debré		
N° Hôpital	Constructeur	Localisation
A2 DROIT	SORETEX	Hospitalier
A2 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
A3 DROIT	SORETEX	Hospitalier
A3 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
A4 DROIT	SORETEX	Hospitalier
A4 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
A5 DROIT	SORETEX	Hospitalier
A5 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier

M11	SORETEX	Hospitalier
M27 DROIT	SORETEX	Hospitalier
M27 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
M3 DROIT	SORETEX	Hospitalier
M3 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
M4	SORETEX	Hospitalier
M5 DROIT	SORETEX	Hospitalier
M5 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
C17 DROITE	SORETEX	BINGE
C17 GAUCHE	SORETEX	BINGE
C2 DROITE	SORETEX	Hospitalier
C2 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
C4 BIS DROITE	SORETEX	Hospitalier
C4 BIS GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
C4 DROITE	SORETEX	Hospitalier
C4 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier
M1 DROITE	SORETEX	Hospitalier
M1 GAUCHE	SORETEX	Hospitalier

Site Bretonneau	
N° Hôpital	Localisation
F0093-Nord	Dentaire Asc droit