PRÉFET
DE LA RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE
Liberté
Égalité
Fraternité

PFRA Plateforme Régionale des Achats de l'État
HAUTS-DE-FRANCE

PRÉFET DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LES AFFAIRES RÉGIONALES

Plate-forme Régionale des Achats
12, rue Jean sans Peur
59 039 Lille cedex

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Maintenance des ascenseurs, monte-charges, EPMR et PFE pour les services et opérateurs de l'État en région Hauts-de-France

Accord cadre mono-attributaire à bons de commandes

Référence de consultation : PFRA-HDF-2026-ASCENSEURS

Date et heure limites de remise des plis :

Le vendredi 2 novembre 2026 – 12h00

Table des matières

Article 1. Objet et forme de l'accord cadre....4
Article 2. Allotissement géographique et Montants....4
Article 3. Dispositions communes à tous les types d'appareils....4
3.1 - Modalités préalables à l'exécution des prestations de maintenance....4
3.1.1. Dossier technique de l'appareil....4
3.1.2. Notice des instructions ou manuel des instructions....4
3.1.3. Etat des lieux....5
3.1.4. Études de sécurité....5
3.1.5. Plan d'entretien....6
3.1.6. Plan de prévention....6
3.1.7. Plan de continuité d'activité dans le cadre d'une mission de continuité de service public....6
3.1.8. Calendrier d'exécution des prestations....7
3.1.8.1. Modification d'une intervention programmée....7
3.1.9. Modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention....7
3.2 - Déroulement des prestations de maintenance....7
3.2.1. Date de prise en charge des appareils....7
3.2.2. Obligations du bénéficiaire....8
3.2.3. Horaires et délais d'intervention de maintenance....8
3.2.3.1. Fréquences d'intervention....8
3.2.4. Délais de remise en service....9
3.2.4.1.En cas de dépannage sans remplacement de pièces....9
3.2.4.2.En cas de dépannage avec remplacement de pièces....9
Coefficient de frais de peines et soins (CPS) (onglet 5, annexe 2 de l'acte d'engagement)....9
3.2.5. Modalités d'information et de sécurité des usagers....9
3.2.6. Disponibilités des pièces détachées....10
3.3 - Compte-rendu des interventions et rapports....10
3.3.1. Compte-rendu des interventions....10
3.3.1.1. Objet du carnet d'entretien papier....10
3.3.1.2. Mentions obligatoires du carnet d'entretien....10
3.3.1.3. Mise à disposition du carnet d'entretien....10
3.3.1.4. Outil de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO)....11
3.3.2. Rapports d'activité annuels....11
3.3.3. Inventaire des équipements....12
3.4 - Prestations associées....12
3.4.1. Téléalarme et télésurveillance (cf onglet 3 de l'annexe à l'acte d'engagement / BPU)....12
3.4.2. Prise en charge du petit vandalisme (onglet au BPU)....13
3.4.3. Intervention en cas de panne 24/24 en 2H (hors désincarcération) (onglet au BPU)....14
3.4.4. Intervention pour désincarcération (astreinte) 24/24 en moins de 30 min (onglet au BPU)....14

3.5. Accompagnement Obligatoire des prestations de contrôle réglementaire....14
3.6 - Restitution de documents....15
3.7 - Moyens Humains....15
Article 4. Nature des prestations de maintenance dues par le titulaire....15
4.1. Maintenance des ascenseurs et des monte-charges accessibles....15
4.1.1. Généralités....15
4.1.2. Prestations de maintenance à clauses minimales réglementaires....16
4.1.2.1.Opérations de maintenance préventives et vérifications périodiques minimales obligatoires quel que soit le type de contrat....16
4.1.2.2. Opérations de remplacement de pièces détachées incluses dans le contrat de maintenance....16
4.1.3 - Prestations optionnelles incluses dans la maintenance à clauses étendues....17
4.2. Maintenance des monte-charges, des élévateurs pour personne à mobilité réduite et des plates-formes élévatrices 19
4.2.1.Généralités....19
4.2.2.Visites et interventions....19
4.2.3. Description des pièces incluses dans les forfaits de maintenance des monte-charges....19
4.3. Mise en service de la téléalarme ou de la télésurveillance....20
4.4 Portail Extranet....20

ARTICLE 1. OBJET ET FORME DE L'ACCORD CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de maintenance préventive et corrective d'ascenseurs, d'élévateurs pour personnes à mobilité réduite, de monte-charges, de plates-formes élévatrices, de prestations associées et de fourniture de pièces détachées pour les services et les opérateurs de l'État dans la région Hauts-de-France.

ARTICLE 2. ALLOTISSEMENT GÉOGRAPHIQUE ET MONTANTS

Le présent accord-cadre se décompose en **trois (3) lots mono-attributaire** définis de la manière suivante :

Allotissement	Désignation	Montants	Nombre de sites
Lot n°1	**Département du Nord (59)**	Sans minimum Maximum 500 000 € HT / 1 an	230
Lot n°2	**Département du Pas-de-Calais (62)**	Sans minimum Maximum 250 000 € HT / 1 an	79
Lot n°3	**Département de l'Aisne(02), l'Oise (60) et somme (80)**	Sans minimum Maximum 300 000 € HT / 1 an	146

ARTICLE 3. DISPOSITIONS COMMUNES À TOUS LES TYPES D'APPAREILS

Les prestations pour les 4 types d'appareils (ascenseurs, monte-charges, plateformes élévatrices, élévateurs pour personne à mobilité réduite) sont réalisées dans le respect de la réglementation, des règles de sécurité et des règles de l'art de la profession.

3.1 - Modalités préalables à l'exécution des prestations de maintenance

Les documents indiqués ci-après sont nécessaires pour assurer la maintenance des équipements. S'ils ne peuvent être fournis par le bénéficiaire, ils doivent être remis par le titulaire du marché dans les conditions ci-après.

3.1.1. Dossier technique de l'appareil

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

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

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

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

A défaut d'exister antérieurement, ce document est constitué par le titulaire, dans les 45 jours calendaires suivant la constatation du manquement. Cette prestation est alors facturée par le titulaire suivant le prix prévu au BPU (onglet « Prestations associées »).

3.1.2. Notice des instructions ou manuel des instructions

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 appelé également « Manuel d'instructions.»

Lors de l'état des lieux, le bénéficiaire remet au titulaire la notice des instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement de l'appareil.

A défaut de l'existence de celle-ci, le titulaire du contrat élabore ce document et le remet au bénéficiaire.
Cette prestation est alors facturée par le titulaire suivant le prix prévu à l'annexe au BPU (onglet « Prestations associées »).

3.1.3. Etat des lieux

Le titulaire « entrant » du marché spécifique dresse l'état des lieux initial et contradictoire des appareils qui sont pris en charge « en l'état » au plus tard dans les 45 jours calendaires qui suivent l'émission du bon de commande initial de maintenance préventive.

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

Rédigé et signé de manière contradictoire par le titulaire « entrant », en présence du bénéficiaire ou de son représentant et, le cas échéant, du titulaire « sortant », il mentionne notamment d'une part :

- la localisation et la typologie du site, bâtiment,
- le type d'équipement et ses caractéristiques techniques pour chaque équipement ;
- l'état de ces équipements ;
- les défaillances identifiées ;
- l'âge des pièces les plus importantes, les plus vétustes et en particulier, les composants qu'il estime devoir faire l'objet d'une clause de "non réparabilité" (vétusté indépendante des critères d'âge). Cette liste sera confirmée ou infirmée par le bénéficiaire ou son représentant.

Et d'autre part, une liste de pièces détachées éventuellement mis à disposition par le bénéficiaire sur le site considéré.

Ces éléments auront vocation à être complétés 6 mois après le début des prestations au titre de l'inventaire décrit à l'article 3.3.3 du présent CCTP.

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 nécessaire sont à la charge exclusive du titulaire « sortant ».

A défaut de signature de l'état des lieux par le titulaire « entrant », les installations sont réputées en bon état de marche et de fonctionnement et sans composant non réparable dans le cadre du présent marché.

A la cessation du marché, le titulaire « sortant » s'engage à laisser les appareils en parfait état de sécurité, de fonctionnement et de propreté.

3.1.3.1.Clause de vétusté

A-1- Modalité

Toute demande de remplacement pour cause de vétusté devra être accompagnée d'un rapport technique comprenant au minimum :

- l'identification de l'installation concernée

- la désignation de la pièce défectueuse

- les circonstances de la défaillance

- l'analyse des causes de la panne

- les conséquences notamment en matière de sécurité

- des photographies ou tout autre élément justificatif, lorsque cela est pertinent

- Des solutions envisageables et les délais de réparation

Le titulaire est tenu de signaler, dès qu'il en a connaissance, toute situation susceptible d'entraîner une dégradation importante d'un équipement et de formuler les préconisations techniques nécessaires afin de prévenir une immobilisation prolongée de l'installation.

A-2- Ce qui est exclu de la vétusté

Le titulaire ne peut invoquer la vétusté pour s'exonérer de ses obligations de maintenance lorsque la défaillance résulte d'un défaut d'entretien, d'un défaut de surveillance, d'un mauvais réglage ou d'une intervention inadaptée.

En cas de désaccord sur l'origine de la défaillance, le pouvoir adjudicateur peut demander toute justification complémentaire ou faire procéder à une expertise contradictoire. Tant que l'imputabilité de la vétusté n'est pas établie, aucune facturation supplémentaire ne peut être engagée sans accord du pouvoir adjudicateur.

- si la vétusté amenait à une modernisation ou travaux de l'équipement, elle se fera en hors marché.

3.1.4. Études de sécurité

Le titulaire réalise également une étude de sécurité, telle que définie par la réglementation, dans les 45 jours calendaires qui suivent l'émission du bon de commande de maintenance préventive en cas de changement de titulaire.
Une copie de cette étude de sécurité est communiquée par mail au bénéficiaire, et une fiche de risque est affichée en local des machines ou à tout autre endroit pour permettre au personnel du titulaire ou à tout intervenant sur l'appareil d'en prendre connaissance avant intervention. Il 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 complétés par l'identification de certains risques déterminés par la norme de sécurité pour les ascenseurs existants ou équivalent.

3.1.5. Plan d'entretien

Le titulaire remet au bénéficiaire du site dans un délai de 45 jours calendaires après l'émission du bon de commande de maintenance préventive, un plan d'entretien explicitant sa méthode de maintenance pour l'appareil considéré.

Ce plan d'entretien doit préciser le contenu des vérifications en tenant compte :
- des caractéristiques du lieu desservi;
- des technologies spécifiques de l'appareil;
- de la fréquence d'utilisation;
- des prescriptions du constructeur;
- du type d'appareil.

3.1.6. Plan de prévention

En application de l'article 1 de l'arrêté du 19 mars 1993 relatif à l'article R. 4512-7 du code du travail, il doit être établi un plan de prévention par établissement lors de la prise d'effet du marché. Un plan de prévention

est établi par écrit dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article R. 4512-7 du code du travail pour les travaux dangereux, notamment ci-après énumérés :

- Travaux de transformation au sens de la norme NF P 82-212 sur les ascenseurs, monte-charge, escaliers mécaniques, trottoirs roulants et installations de parcage automatique de voitures
- Travaux comportant le recours aux treuils et appareils assimilés mus à la main, installés temporairement au-dessus d'une zone de travail ou de circulation.

3.1.7. Plan de continuité d'activité dans le cadre d'une mission de continuité de service public

Un plan de continuité d'activité (PCA) est transmis au bénéficiaire 45 jours après l'émission du bon de commande de maintenance préventive et mis à jour durant toute la durée du marché spécifique.
Le PCA vise à organiser le maintien de l'activité économique au niveau le plus élevé possible et sur un laps de temps le plus long possible, tout en protégeant la santé et la sécurité des travailleurs.
Le plan est réalisé sous la responsabilité du chef d'entreprise (titulaire), en association avec les services compétents de l'entreprise (juridique, ressources humaines, hygiène/sécurité...), les représentants du personnel, les salariés, avec la collaboration des partenaires extérieurs et la consultation des instances représentatives du personnel.

Il comprend :

a) une analyse de l'organisation de l'entreprise : Nécessité d'identification :
- Des fonctions de l'entreprise à maintenir en priorité,
- Des fonctions pouvant être effectuées à distance,
- Des fonctions pouvant être interrompues,
- Des missions nouvelles susceptibles d'être générées par la crise sanitaire.

b) La détermination des effectifs nécessaires à la continuité de l'entreprise :
- Recensement des coordonnées et autres données personnelles ainsi que des moyens de transport des salariés [en accord avec l'avis de la CNIL,
- Identification des compétences et des postes de travail indispensables,
- Envisager un aménagement des horaires afin de limiter l'absentéisme,
- Organiser la possibilité de travailler à distance (télétravail par exemple) pour les tâches qui s'y prêtent,
- Mise en place d'un recours éventuel à du personnel extérieur (intérimaires, prêt de main d'œuvre...).

c) L'Information et protection des salariés :
- Informer le personnel sur les risques et les mesures de prévention individuelle et collective.
- Instaurer des mesures d'hygiène préconisées par les autorités sanitaires. Prévoir un stock de masques pour le personnel.

3.1.8. Calendrier d'exécution des prestations

Le calendrier d'exécution des prestations, notamment des interventions semestrielles et annuelles, est transmis au bénéficiaire dans un délai de 30 jours calendaires après l'émission du bon de commande de maintenance préventive. Ce calendrier est élaboré sous forme d'un planning prévisionnel annuel sous un format hebdomadaire. Le planning hebdomadaire précise les dates et horaires de passage.

3.1.8.1. Modification d'une intervention programmée

Si une intervention prévue ne peut exceptionnellement pas être réalisée à la date initialement prévue, le titulaire doit en informer obligatoirement le service, par téléphone et par mail, avant la date prévue de l'intervention.
Une nouvelle date d'intervention doit alors être définie et communiquée au bénéficiaire dans un délai de 24 heures.
Dans tous les cas, la maintenance doit être réalisée dans un délai maximal de 72 heures à compter de la nouvelle date communiquée.

Tout retard au-delà de ce délai pourra entraîner l'application d'une pénalité de 50 € par jour de retard, conformément aux dispositions du marché.

Il programme la date et les modalités de la visite en accord avec le bénéficiaire. En cas de désaccord, ce dernier communique une nouvelle date au titulaire au moins une semaine à l'avance.

3.1.9. Modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention

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

- les demandes d'interventions qui sont déclenchées soit par le dispositif de télésurveillance soit par appel téléphonique et confirmées par tout moyen au numéro unique du titulaire affecté à la prise en compte des demandes de dépannages ;
- le résultat des interventions est communiqué à la fin de celle-ci par tout moyen ;
- les communications téléphoniques sont gratuites ou au prix d'un appel local
- les coordonnées téléphoniques ainsi que les courriels sont communiqués au responsable de site lors de l'état des lieux.

Pour les appareils équipés d'un dispositif de télésurveillance, la prise en compte du délai d'intervention et de remise en service démarre dès l'immobilisation de l 'appareil.

Pour les autres appareils, les délais courent à partir de l'heure de réception de la demande d'intervention.

Préalablement à toute intervention de maintenance préventive, le titulaire s'engage à contacter l'interlocuteur désigné par le bénéficiaire afin de lui indiquer les noms et qualité des intervenants ainsi que la date prévue de leur arriver sur le site (à défaut, c'est l'intervenant habituel dédié au site).

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

3.2 - Déroulement des prestations de maintenance

3.2.1. Date de prise en charge des appareils

La prise en charge des appareils et les prestations de maintenance préventive débutent à la date de prise en charge précisée par équipement dans le recensement des équipements.

3.2.2. Obligations du bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage à :

- faciliter l'accès de ses locaux aux techniciens du titulaire munis de leur carte professionnelle ;
- faciliter l'accès à son outil de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et former le titulaire à son utilisation ;
- fournir au personnel de permanence un poste de travail connecté à internet, un téléphone fixe et une connexion à la téléalarme ;
- fournir l'alimentation électrique et téléphonique de l'installation ;
- laisser libres les accès prévus pour la maintenance du matériel ;
- faire vérifier périodiquement le bon fonctionnement de son installation conformément à la législation ;
- faciliter l'accès aux documents techniques des appareils (notamment carnet d'entretien, notices d'instructions…).

Il avise le titulaire par tout moyen permettant de déterminer la date et l'heure exacte :

- de toute mise hors service permanente, démontage, vente ou remplacement des installations objet du présent marché spécifique ;

- des modifications importantes extérieures à ces installations intervenues depuis la dernière visite de vérification (modification dans la disposition, l'utilisation, la composition des locaux, etc.), ainsi que de tout incident survenant en cours d'utilisation.

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

3.2.3. Horaires et délais d'intervention de maintenance

Les maintenances préventives sont effectuées pendant les jours ouvrés et les heures de présence des agents de l'établissement du bénéficiaire.

En dérogation à l'article 27.2.1 du C.CA.G/F.C.S. les interventions de maintenances correctives telles que les réparations et/ou remplacements de pièce(s) sur les installations ainsi que les interventions pour dégagement de personne sont effectuées durant les jours et heures de présence des agents de l'établissement du bénéficiaire. L'horaire d'intervention est de 4 heures suivant l'appel du titulaire en cas de panne et de 1h pour la désincarcération.

Le calendrier des jours et heures d'ouverture des établissements est remis au titulaire du marché lors de l'état des lieux.

Les horaires d'intervention du titulaire doivent tenir compte des amplitudes horaires, des contraintes et des contingences d'exploitation du site desservi par l'appareil.

Les modalités des opérations de maintenance à effectuer dans les établissements recevant du public (E.R.P) en période de forte fréquentation du public sont en particulier arrêtées conjointement avec les responsables de site.

3.2.3.1. Fréquences d'intervention

Les fréquences d'intervention de maintenance préventive sont spécifiées par les règles de l'art de la profession et la réglementation.

En aucun cas une opération corrective ne doit être jumelée avec une maintenance préventive. Ces opérations sont distinctes et identifiées comme telles dans le registre de maintenance.

Faute de réalisation des visites de contrôle réglementaire programmées dans le calendrier d'exécution des prestations au titre de la maintenance préventive, le titulaire encourt des pénalités de retard décrites à l'article 6.11 du CCAP

3.2.4. Délais de remise en service

Le délai maximal de remise en service et de réparation court à partir de la date et l'heure de réception de la demande d'intervention et correspond à l'intervalle de temps entre la date et l'heure de réception de la demande d'intervention et date et l'heure de la remise en service de l'installation défaillante.

3.2.4.1.En cas de dépannage sans remplacement de pièces

Lorsque le titulaire assure la remise en service d'une installation sans remplacement de pièces, le délai fixé pour la remise en service est celui du délai d'intervention (notamment 4h. Au-delà de ce délai, le titulaire s'expose aux pénalités décrites à l'article 6.11 du CCAP.

3.2.4.2.En cas de dépannage avec remplacement de pièces

Le titulaire remet l'installation en service dans un délai maximum de 24 heures pour les réparations définies aux articles suivants du présent CCTP. :

- 3.4.2 Prise en charge du petit vandalisme
- 4.1.2.2 Opérations de remplacement de pièces détachées incluses dans le contrat de maintenance

- 4.1.3 Prestations incluses dans la maintenance à clauses étendues réglementaires
- 4.2.3 Description des pièces incluses dans les forfaits de maintenance des monte-charges
- 4.2. Maintenance des monte-charges, des élévateurs pour personne à mobilité réduite et des plates-formes élévatrices

Au-delà de ce délai, le titulaire s'expose aux pénalités décrites à l'article 6.11 du CCAP.

En cas de réparations non définies aux articles 3.4.2, 4.1.2.2, 4.1.3, 4.2.3 et 4.2 du présent CCT.P, le titulaire remet l'installation en service dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. Au-delà de ce délai, le titulaire s'expose aux pénalités décrites à l'article 6.11 du CCAP.

Dans tous les cas où la réparation nécessite la commande de pièces, le titulaire dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'appel signalant l'immobilisation de l'appareil pour faire parvenir un devis détaillé au bénéficiaire.

Ce devis mentionne notamment les éléments de prix en conformité avec l'annexe à l'acte d'engagement : le coût du matériel, son délai d'approvisionnement, **le délai de remise en service de l'appareil**, le coût de la main d'œuvre et son prix d'achat lorsque la pièce est hors bordereau des prix unitaires. Il précisera notamment la date et la durée de l'intervention.

Suite à la commande passée par le bénéficiaire de cette prestation, le titulaire s'engage à respecter le délai de remise en service indiqué sur le devis, tout retard expose le titulaire à des pénalités décrites à l'article 6.11 du présent CCP.

Coefficient de frais de peines et soins (CPS) (onglet 5, annexe 2 de l'acte d'engagement)

Le CPS est le taux maximum applicable sur les prix des pièces non comprises dans l'annexe financière de l'acte d'engagement. Il s'applique au prix d'achat net. Un coefficient maximum correspondant au CPS est appliqué au prix d'achat net fournisseur.

Le service bénéficiaire se réserve la possibilité de demander au titulaire la transmission de la copie des factures de son (ou de ses) fournisseurs. Le titulaire dispose de 48 heures pour transmettre les factures. En cas d'incohérence manifeste avec les prix moyens observés sur le marché économique ou de dépassement du CPS arrêté à l'annexe 2 de l'acte d'engagement du marché spécifique ou de refus de transmission de la copie des factures du ou des fournisseurs du titulaire, le bénéficiaire est délié de l'exclusivité contractuelle. De plus, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au titre du marché spécifique.

3.2.5. Modalités d'information et de sécurité des usagers

Le titulaire informe les utilisateurs, par affichage en cabine de la date des visites de maintenance. Lors de la réalisation des travaux d'entretien, le titulaire informe les usagers, par voie d'affiches sur chacune des portes palières de l'ascenseur immobilisé, de l'existence d'un dysfonctionnement et de sa 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.

3.2.6. Disponibilités des pièces détachées

La maintenance, la réparation ou le remplacement des pièces incombent au titulaire lorsque, dans les conditions normales d'utilisation, elles présentent une usure excessive ou sont défaillantes. Le titulaire favorise les pièces d'origine française et Européenne.

Les pièces de rechange peuvent provenir à qualité égale du fabricant d'origine ou d'un autre fournisseur.

Le titulaire tient un stock des pièces de rechange disponible permettant de palier toutes pannes et de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais contractuels.

Le titulaire doit gérer toute pièce défectueuse qui ne peut être réparée ou remplacée à l'identique comme prévu au marché. Il doit procéder à une nouvelle fabrication ou mettre en place et adapter une pièce d'une technologie équivalente ou supérieure, à ses frais.

En tout état de cause, la réparation ou le remplacement des pièces ne doit pas porter atteinte au niveau de sécurité de l'appareil. Il appartient au titulaire de s'en assurer et d'en apporter la preuve sur demande écrite expresse du bénéficiaire.

3.3 - Compte-rendu des interventions et rapports

3.3.1. Compte-rendu des interventions

3.3.1.1. Objet du carnet d'entretien papier

Le carnet d'entretien de l'ascenseur doit être tenu à jour et retranscrire les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du contrat d'entretien.
Il doit être mis à jour lors de chaque visite de maintenance et de chaque intervention de dépannage.

Il ne se substitue pas aux registres de sécurité des ERP qui doivent être renseignés conformément à la réglementation (article GE10 du règlement de sécurité)

3.3.1.2. Mentions obligatoires du carnet d'entretien

La date de la visite, les heures d'arrivée et de départ ainsi que les noms et signatures des techniciens qui sont intervenus doivent être portés sur le carnet d'entretien de l'ascenseur.

Le carnet d'entretien doit en outre comporter :

- 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.

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

3.3.1.3. Mise à disposition du carnet d'entretien

Le carnet d'entretien doit être mis à la disposition du propriétaire de l'appareil.

Au cas où l'appareil comporte un dispositif permettant de reconstituer l'historique des opérations d'entretien, le propriétaire (ou représentant du bénéficiaire) doit pouvoir avoir accès à ces informations sans surcoût.
Le titulaire met à la disposition du bénéficiaire un carnet d'entretien. Le bénéficiaire et le titulaire conviennent conjointement des conditions de fourniture, de mise en œuvre et d'incrémentation de ce carnet.
Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution des prestations de maintenance font l'objet de comptes rendus consignés dans ce carnet d'entretien.

Ce dernier relève la date de la visite, les noms et signatures des techniciens, et comporte les informations suivantes :

- les références du marché de maintenance de l'ascenseur;
- la date d'échéance du marché;
- les dates, heures d'arrivée et de départ des techniciens;
- le type d'intervention : maintenance préventive ou corrective;
- la nature des observations, interventions, modifications, remplacements de pièces effectués sur l'appareil au titre de la maintenance;
- les dates et causes des incidents et réparations effectuées au titre de dépannage.

L'utilisation de codes internes ou d'abréviations dans la rédaction des informations devant figurer sur le carnet d'entretien est formellement interdite.

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

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

Le titulaire met à la disposition de l'Acheteur et le cas échéant, des bénéficiaires un suivi par une plateforme en ligne ou équivalent permettant la traçabilité des opérations de maintenance et le suivi d'indicateurs statistiques, sans surcoût.

Le remplissage non conforme ou l'absence de mise à jour du carnet d'entretien lors du passage expose le titulaire aux pénalités décrites à l'article 6.11 du CCAP.

3.3.1.4. Outil de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO)

Au cas où le bénéficiaire dispose d'un outil de gestion de maintenance assistée par ordinateur, il revient au titulaire de :

- Prendre connaissance de l'outil GMAO mis à disposition par le bénéficiaire et se former à son utilisation ;
- Planifier dans l'outil les opérations de maintenance préventive et corrective ;
- Consigner dans l'outil les demandes d'interventions et les durées des interventions.

Le titulaire doit s'adapter à ce logiciel, à son environnement, aux éventuelles montées de versions ou aux ajouts de nouveaux modules.

Si le titulaire procède à un mauvais remplissage ou ne saisit pas les informations dans l'outil de GMAO, il s'expose aux pénalités décrites à l'article 6.11 du CCAP.

3.3.2. Rapports d'activité annuels

Le titulaire doit fournir à La PFRA un rapport d'activité sous format électronique.

Il comprend (liste non exhaustive) :
- le bilan des commandes de maintenance préventive,
- le bilan chiffré des prestations associées commandées,
- le bilan des bons de commandes non reçus (préventif ou correctif suite à devis),
- le suivi des levées de réserves des contrôles réglementaires,
- le bilan détaillé des commandes de maintenance corrective par appareils (âge, montant, type de pièces détachées, type d'intervention, date et délai d'intervention, délai des pièces),
- indicateurs de performance : la durée et la nature des interventions, le temps moyen d'intervention, le nombre de dégagement de personnes bloquées en cabines, le temps moyen d'intervention de dégagement, la durée d'indisponibilité, nombre de pannes, le taux de disponibilité en heures ouvrées, le taux de panne, le temps moyen entre deux interventions,
- liste et montant des devis avec propositions de rénovation,
- inventaire des équipements à jour,
- le coût annuel de maintenance du parc (coût de maintenance préventive et coût de maintenances correctives détaillées)
- proposition d'améliorations en vue de la réunion de pilotage annuelle
- l'état des installations au regard de la réglementation
- un suivi des impayés

La PFRA et le titulaire conviennent au début de l'exécution du marché des modalités d'organisation, d'accès, de consultation et d'exportation sous Access, Excel, libre office ou équivalent des rapports.

Le coût du rapport d'activité est inclus dans le prix de la prestation de maintenance.

Le rapport d'activité annuel (année N) doit être remis à l'acheteur tous les ans au plus tard en mars de l'année N+1 et à la demande des bénéficiaires pour les équipements les concernant.

3.3.3. Inventaire des équipements

Tous les ans à l'occasion du rapport annuel et au plus tard 6 mois avant la fin du marché, le titulaire transmet un inventaire précis des équipements à maintenir. Cet inventaire comprend les informations suivantes concernant les équipements :
- leurs marques,
- leurs caractéristiques techniques,
- leur date de mise en service,
- leur état actuel d'obsolescence en différentes couleurs en fonction de leur criticité,
- les indicateurs appropriés (nombre de pannes sur la période écoulée et taux de disponibilité),
- les montants des devis de remise en conformité sur la période écoulée,
- les montants de commandes de maintenance corrective passées sur la période écoulée,
- la date de la dernière visite obligatoire, la date de la dernière visite du contrôleur technique,
- les réserves formulées à l'occasion de ces visites (levées/non encore levées),
- les dates et la nature des interventions de mise en conformités programmées,
- les recommandations en matière de priorités d'investissements (travaux de mises aux normes, de réhabilitations ou de construction neuve)
- La liste des pièces récentes

Ces inventaires doivent notamment permettre à l'acheteur d'apprécier de la manière la plus objective possible l'état de santé des équipements.

Le titulaire remet à l'acheteur tous les ans avec le rapport annuel et 180 jours calendaires avant la fin du marché l'inventaire des équipements à jour. Il s'expose aux pénalités décrites à l'article 6.11du CCAP au-delà de ce délai.

3.4 - Prestations associées

3.4.1. Téléalarme et télésurveillance (cf onglet 3 du BPU)

Pour la durée du marché, le titulaire assure la continuité des services de télésurveillance et/ou de téléalarme sur les appareils déjà équipés. Le cas échéant, le bénéficiaire a la possibilité :

- soit de louer l'usage d'un système de téléalarme et/ou de télésurveillance installé par le titulaire qui en reste propriétaire,
- soit d'acheter la prestation d'installation d'un système de téléalarme et/ou de télésurveillance, le bénéficiaire en est alors propriétaire.

L'installation est effectuée dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de la réception du bon de commande mentionnant le recours à ces prestations. En cas de retard, les pénalités décrites à l'article 6.11 sont appliquées.
Le titulaire doit être en capacité de mettre à disposition du bénéficiaire un service de veille permettant notamment :

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

En cas de remplacement du système de téléalarme prévu avec le bénéficiaire, le titulaire a pour obligation d'installer uniquement un système de téléalarme à protocole « ouvert » : système reprogrammable par n'importe quel autre fabricant et/ou installateur.

Ce système permet:

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

Le titulaire qui installerait un système de téléalarme à protocole « fermé » aurait l'obligation de faire remplacer à ses frais et risques son installation par un système de téléalarme à protocole « ouvert », même si le marché arrive à échéance.

3.4.2. Prise en charge du petit vandalisme (onglet au BPU)

Les pièces de rechange incluses dans la prestation complémentaire de prise en charge du petit vandalisme sont les suivantes :
- boutons d'appel palier et cabine,
- afficheur palier et cabine, flèches de montée et descente,
- portes cabines et palières (portes voilées notamment),
- sérigraphies,
- mains courantes.

Les outils ou objets suivants peuvent raisonnablement être portés par une personne au cours de ses activités journalières. Il est, de ce fait, supposé que l'un ou l'autre de ces instruments puisse être utilisé pour commettre un acte de vandalisme sur l'ascenseur.
- stylo à bille
- poids du corps (75 kg) ;
- ficelle/corde/câble
- briquet ;
- clés
- couteau de poche (lame de 100 mm) ;
- canne
- tournevis de taille moyenne (longueur 200 mm) ;
- chewing-gum ;
- capsule de bouteille ;
- cigarette
- cutter (taille moyenne sans action démultipliée).

3.4.3. Intervention en cas de panne 24/24 en 2H (hors désincarcération) (onglet au BPU)

Cette prestation en supplément de prix de la maintenance préventive correspond à une astreinte pour intervenir en cas de panne 24H/24 dans un délai 2 heures. Cette prestation comprend notamment les frais de déplacement des personnels et la main d'œuvre.

3.4.4. Intervention pour désincarcération (astreinte) 24/24 en moins de 30 min (onglet au BPU)

Cette prestation en supplément de prix de la maintenance préventive correspond à une astreinte pour intervenir en cas de désincarcération de personne bloquée 24H/24 dans un délai de 30 minutes. Cette prestation comprend notamment les frais de déplacement des personnels et la main d'œuvre.

3.5. Accompagnement Obligatoire des prestations de contrôle réglementaire

Les contrôles et vérifications réglementaires sont les suivants :

- Contrôle technique prévu à l'article R125-2-4 du Code de la Construction et de l'Habitation (tous les 5 ans sur les ascenseurs)

- Les vérifications périodiques pour tous les équipements tels que prévus à l'article R4323-23 du code du travail (arrêté du 29/12/2010): tous les ans, sauf l'année du contrôle technique des ascenseurs
- Les vérifications en exploitation des ascenseurs, escaliers mécaniques et trottoirs roulants dans les établissements recevant du public (ERP) (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), articles AS9 et AS10 du règlement de sécurité): tous les 5 ans sur les ascenseurs, tous les ans sur les escaliers mécaniques et les trottoirs roulants
- Les vérifications en exploitation des ascenseurs dans les IGH (Arrêté du 30 décembre 2011 portant règlement de sécurité pour la construction des immeubles de grande hauteur et leur protection contre les risques d'incendie et de panique, article GH5 du règlement de sécurité): tous les ans sur les ascenseurs ou tous les 6 mois sur les ascenseurs équipés d'une manœuvre de secours incendie.

L'accompagnement du contrôleur est inclus dans le prix des prestations de maintenance.

Le bénéficiaire arrête la date et l'heure de la prestation conjointement avec l'organisme de contrôle agréé et convoque le titulaire (délai de prévenance minimum de 15 jours). Le service bénéficiaire peut convenir avec son organisme de contrôle que le rendez-vous soit définit de commun accord avec le titulaire avec une information au service. Cette option n'est valable que lorsque les 3 parties s'accorde à procéder de la sorte.

Le titulaire assiste cet organisme. Cette assistance comprend notamment l'indication du cheminement, et la mise en place des éléments d'accès aux différentes parties de l'installation (échelle par exemple).

Si le titulaire ne peut être présent, il s'expose aux pénalités décrites à l'article 6.11 du CCAP, les coûts éventuels de second contrôle devront être pris en charge par le titulaire.

En tout état de cause, le titulaire s'engage à fournir au bénéficiaire une attestation notamment pour les tests parachute et le contrôle des câbles (il sera toléré que la vérification annuelle des parachutes soit réalisé à l'occasion du contrôle réglementaire).

Le titulaire s'engage à lever l'ensemble des réserves émises par les organismes de contrôle tout au long de son contrat dans un délai de 90 jours calendaires suivant l'émission du rapport de contrôle réglementaire. Il transmet à cet effet au service bénéficiaire le rapport de levée de réserve attestant de la levée effective des réserves sous peine des pénalités prévues à l'article 6.11 du CCAP.

Pour les réserves qui donneraient lieu à un devis, si ce dernier est adressé au bénéficiaire :

- Plus de 60 jours après l'émission du rapport, le titulaire prendra à sa charge 20% du prix des pièces
- Plus de 90 jours après l'émission du rapport, le titulaire prendra à sa charge 100% du prix des pièces.

Il appartient au titulaire de lever 100% des réserves d'un rapport (sa responsabilité intègre les réserves à la charge du bénéficiaire à qui il doit justifier de l'affectation des actions correctives). Il s'expose aux pénalités prévues à l'article 6.11 DU ccap pour chaque réserve non levée dans les délais prescrits. Les réserves ayant fait l'objet d'un devis par le titulaire sans commande de la part du bénéficiaire ne peuvent pas faire l'objet de pénalités.

Lorsque 100 % des réserves sont levées, le titulaire remet une attestation au bénéficiaire (une copie du rapport initial avec les dates de résolution des observations + tampon et signature est considérée comme une attestation)

3.6 - Restitution de documents

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

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

Après les deux (2) premières années de prestations de maintenance et en tout état de cause dans les trente (30) jours calendaires suivants la seconde date anniversaire du contrat, le titulaire devra fournir l'ensemble des schémas électriques des installations mis à jour.

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

3.7 - Moyens Humains

Le titulaire est responsable de la discipline, du respect des consignes et de la réglementation par ses employés, ainsi que de la connaissance des documents contractuels

Tous les techniciens devront avoir eu au minimum une formation métier « ascenseurs ». Le personnel du titulaire porte des tenues de travail adaptées, propres et identifiées au nom de l'entreprise.

Si, au cours de l'exécution du marché, le personnel affecté aux prestations objet du présent marché venait à être remplacé ou renouvelé, le titulaire s'engage à transmettre à l'acheteur, préalablement à l'affectation des nouveaux intervenants, les attestations de formation correspondantes, justifiant que ces derniers ont suivi une formation professionnelle spécifique au métier de l'ascenseur.

En cas d'absence d'un des agents en charge d'une des prestations prévues au marché, le titulaire s'engage à assurer la continuité des prestations dans les 2 heures suivant l'heure prévue de démarrage des prestations. Tout retard expose le titulaire à des pénalités décrites à l'article 6.11.

En cas d'arrêt de travail de son personnel (plusieurs agents sur un même site), le titulaire est tenu d'assurer la continuité de la prestation.

ARTICLE 4. NATURE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE DUES PAR LE TITULAIRE

4.1. Maintenance des ascenseurs et des monte-charges accessibles

Le bénéficiaire choisit soit une prestation de base appelée « prestation de maintenance à clauses minimales réglementaires », soit une autre prestation dite « prestation de maintenance à clauses étendues ».

4.1.1. Généralités

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

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

Les obligations de maintenance portent sur l'ensemble des appareils objets du bon de commande.

Toutes actions de maintenance préventives non conformes aux règles de l'art ou visite périodique non effectuée et relevée par l'absence donneront lieu à l'application de pénalités décrites à l'article 6.11 du CCAP.

4.1.2. Prestations de maintenance à clauses minimales réglementaires

Le Titulaire effectue les prestations prévues conformément aux règles de la profession, à la réglementation en vigueur et à venir notamment au sens du Code de la Construction et de l'Habitation.

4.1.2.1.Opérations de maintenance préventives et vérifications périodiques minimales obligatoires quel que soit le type de contrat

Les prestations à clauses minimales comprennent obligatoirement et forfaitairement :
- l'exploitation de la téléalarme est incluse dans tous les contrats de maintenance,

- l'intervention de désincarcération sous 1 heure 24 h/24 pour dégagement de personnes,
- l'intervention en cas de panne sous 4 heures avec remise en état de fonctionnement de l'appareil, les interventions se font tous les jours de l'année, entre 8 h et 20 h.

➢ Visites toutes les six (6) semaines

L'intervalle entre deux visites ne peut excéder six (6) semaines. Chaque visite comprend notamment les vérifications suivantes, avec essai systématique des équipements :

- fonctionnement et conditions de sécurité des installations ;
- efficacité des serrures des portes palières et s'il y a lieu, des dispositifs empêchant ou limitant les actes portant atteinte au verrouillage des portes palières ;
- dispositifs de phonie et de téléalarme ;
- câbles.

Les réglages nécessaires, ainsi que le nettoyage et graissage des équipements mécaniques (câbles, guides, coulisseaux, poulies, moteurs, …) sont effectués à chaque visite.

➢ Visites semestrielles

L'intervalle entre deux visites ne peut excéder six (6) mois. Chaque visite comprend notamment les opérations et vérifications suivantes, avec essai systématique des équipements :

- examen du bon état des câbles et chaînes de traction, du régulateur ou limiteur de vitesse, de compensation du sélecteur d'étages;
- lubrification et nettoyage des pièces.

➢ Visites annuelles

L'intervalle entre deux (2) visites ne peut excéder un (1) an. Chaque visite comprend notamment les opérations et vérifications suivantes, avec essai systématique des équipements :
- vérification de l'état de fonctionnement du parachute avec une attestation fournie à l'appui ;
- vérification de l'état de conservation de la cuvette et amortisseurs;
- nettoyage des locaux et agencements techniques particuliers (machinerie, dessus de cabine, cuvette) et équipements sous cabine ;
- nettoyage des appareils d'éclairage ;
- contrôle systématique et détaillé par un contremaître spécialisé ;
- lubrification et nettoyage des pièces. (la fourniture des produits de lubrification et de nettoyage nécessaires est comprise dans le contrat).

4.1.2.2. Opérations de remplacement de pièces détachées incluses dans le contrat de maintenance

1) Les prestations à clauses minimales comprennent obligatoirement et forfaitairement la maintenance, la réparation ou le remplacement des pièces suivantes :

➢ Pièces cabine :

- boutons de commande y compris leur signalisation lumineuse et sonore;
- paumelles de portes;
- contacts de porte;
- ferme porte automatique de porte battante;
- coulisseaux/rollers de cabine, y compris garnitures;
- galets de suspension et contacts de porte;
- interface usager d'appel de secours (boutons avec leur signalisation, haut-parleur);
- dispositif mécanique de réouverture de porte.

➢ Pièces palières

- ferme porte automatique de porte battante;
- serrures;

- contacts de porte;
- paumelles de porte;
- galets de suspension;
- patins de guidage des portes;
- câblette de porte ;
- boutons d'appel y compris voyants lumineux;
- contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières.

➢ Pièces machinerie

- balais du moteur;
- tous fusibles.

➢ Pièces gaine

- coulisseaux/rollers de contrepoids.
- raccourcissements de câbles

➢ Éclairage

- ampoules cabine, machinerie et gaine;
- l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

2) Les mesures de maintenance spécifique sont destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil, repérés lors du contrôle technique obligatoire.

4.1.3 - Prestations optionnelles incluses dans la maintenance à clauses étendues

En sus des prestations et opérations à clauses minimales ci-dessus mentionnées, le bénéficiaire peut souscrire des prestations de type étendues.

Ces prestations intègrent les éventuelles remises à niveaux qui s'avèrent nécessaires lors de la prise en compte des installations, et qui relèvent de ces prestations étendues (ex : remplacement éventuel des câbles de traction). Ces remises à niveaux ne pourront donner lieu à aucune facturation supplémentaire.

Les prestations à clauses étendues prévoient la maintenance périodique des appareils dans les mêmes conditions que celles figurant à l'article 4.1.2.1 ci avant.

Les prestations à clauses étendues prévoient la maintenance occasionnelle, la réparation ou le remplacement des pièces incluses dans la maintenance minimale, ainsi que des pièces suivantes:

➢ <u>Pièces gaine</u> :

- câbles ou chaîne ou courroie de suspension, de limiteur de vitesse, de compensation et de sélecteur d'étages;
- impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course;
- câbles souples pendentifs;
- poulies de renvoi; roulements, paliers
- amortisseurs;
- sur les vérins, joints d'étanchéité et soupape de rupture.

➢ <u>Pièces du local des machines</u> :

- Sur le moteur et le générateur :
  - roulement;
  - paliers;
  - bobinage, rotor et stator.
- Sur le treuil :

- arbre à vis;
- engrenage;
- poulies;
- paliers, roulements, coussinets.

- Sur le frein :

  - mâchoires;
  - bobines;
  - garnitures.

- Sur l'armoire de commande :

  - bobines;
  - relais;
  - redresseurs;
  - résistances;
  - contacts fixes et mobiles;
  - transformateurs;
  - organes de sélecteurs, contrôleurs d'étage;
  - cartes et composants électroniques;
  - dispositifs de protection contre les surintensités, les surchauffes et les contacts électriques indirects.

- Pour les appareils hydrauliques : sur la centrale hydraulique

  - distributeur et son système de commande;
  - électrovannes;
  - pompes et joints;
  - filtres;
  - appoint d'huile;

NB: le remplacement de l'huile n'est pas compris dans le contrat mais doit faire l'objet d'une analyse pour être acceptée "hors contrat"

- Divers :

  - limiteur de vitesse;
  - poulies de tension;
  - dispositif de protection contre la vitesse excessive de la cabine en montée.

➢ <u>Sur la cabine et le contrepoids</u> :

- câblages électriques ou électroniques;
- opérateur de porte;
- dispositif de commande de manoeuvre d'inspection;
- tout dispositif de réouverture de porte sans choc dont les «câblettes» de porte;
- parachutes;
- rollers;
- dispositif de demande de secours et son système de batterie;
- signalétique de position et de direction;
- dispositif antidérive hydraulique;
- garde pieds mobile.

➢ <u>Aux paliers :</u>

- signalétique de position et de direction;
- dispositif de manœuvres pompiers;
- dispositifs contre le déverrouillage illicite

4.2. Maintenance des monte-charges, des élévateurs pour personne à mobilité réduite et des plates-formes élévatrices

4.2.1.Généralités

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

Toutes actions de maintenance préventives minimalistes ou visite périodique non effectuée et relevée par l'absence donnera lieu à l'application de pénalités décrites à l'article 6.11 du présent CCP, après échange avec le titulaire.

4.2.2.Visites et interventions

- <u>- Pour les monte-charges :</u>

Le titulaire effectue, au titre de son forfait, soit la maintenance normale, soit la maintenance complète telles que définies notamment aux articles 1.A et 1.B de l'arrêté interministériel du 11 mars 1977. Les visites sont mensuelles et les fréquences d'intervention sont définies par la réglementation.

Les monte-charges accessibles et / ou accompagnés sont considérés comme des ascenseurs. Les prix de maintenance de ces équipements figurent à l'annexe 2 de l'acte d'engagement.

- <u>- Pour les élévateurs pour personne à mobilité réduite et les plateformes élévatrices :</u>

Les visites sont semestrielles et les fréquences d'intervention sont définies par la réglementation.

4.2.3. Description des pièces incluses dans les forfaits de maintenance des monte-charges

Les prestations « normales » comprennent obligatoirement et forfaitairement la maintenance, la réparation ou le remplacement des pièces énumérées ci-dessous usées par le fonctionnement normal de l'appareil :

- cabine : boutons d'envoi, paumelles de porte, contacts de porte, ferme-porte automatiques, coulisseaux de cabine, dispositif de sécurité de seuil et cellule photo-électrique;
- paliers : ferme-porte mécaniques, électriques ou pneumatiques, serrures électromécaniques, contacts de porte et boutons d'appel;
- balais du moteur et fusibles.

Les prestations « complètes » comprennent les prestations prévues au titre des prestations « normales » ci-dessus, et la réparation ou le remplacement des pièces énumérées ci-dessous usées par le fonctionnement normal de l'appareil :

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

Pour les appareils hydrauliques :

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

4.3. Mise en service de la téléalarme ou de la télésurveillance

Le titulaire informe le bénéficiaire ou son représentant, par tout moyen permettant d'avoir une date certaine, de la date de mise en service du système de téléalarme ou de télésurveillance.

Par dérogation aux articles 23.2 et 23.4, 25.1 du CCAG/FCS, le bénéficiaire procède à la vérification des prestations et prononce l'admission, l'ajournement, la réfaction ou le rejet, dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception de cet avis.
Il est rappelé que l'exploitation de la téléalarme est incluse aux prix de la maintenance.

4.4 Portail Extranet

Le titulaire met à disposition un portail de gestion des demandes d'intervention permettant (solution sécurisée mode Saas) :

- Le signalement de dysfonctionnements par les bénéficiaires,
- La traçabilité des demandes d'intervention depuis leur émission jusqu'à leur clôture (historique horodaté de chaque état ou modification),
- La transparence d'information auprès des demandeurs quant à la prise en charge et le traitement de leur demande,
- La saisie du compte-rendu de l'intervention et de sa clôture,
- La mesure de la satisfaction du bénéficiaire.

Des formations à l'outil sont proposées par le titulaire auprès des bénéficiaires au démarrage du marché spécifique. Le format de la formation sera défini avec l'acheteur (web conférences…).

Le titulaire possède un outil de GMAO permettant de saisir la demande d'intervention et le suivi de la maintenance préventive et curative.

L'outil doit présenter les fonctionnalités suivantes et doit en outre permettre des extractions de fichiers type Excel ou Word :

- demande d'intervention
- suivi des demandes d'interventions avec les commentaires avec la distinction visite annuelle et visite de dépannages,
- suivi des opérations de maintenance avec les commentaires de l'intervenant du titulaire et quitus du bénéficiaire sous format PDF,
- suivi des travaux commandés avec les commentaires de l'intervenant du titulaire,
- les différents délais sont clairement affichés (date et heure de la demande d'intervention, date et heure de la prise en compte, date et heure du début de l'intervention),
- les taux de pénétrations

Les interlocuteurs ont un accès individuel, identifié et limité à leur secteur géographique (arborescence des droits à fournir par les ministères et les établissements publics au titulaire).