CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

n°CCTP/26/15 du 22.09.2026

ACCORD-CADRE COMPOSITE
FOURNITURES COURANTES
ET SERVICES

Maintenance annuelle des appareils de levage des bâtiments de la CCI Alsace Eurométropole

Consultation n°2026/CONSU/15 du 22 septembre 2026

CCI ALSACE EUROMETROPOLE
14 rue de la Haye – SCHILTIGHEIM
CS 10066 - 67012 STRASBOURG CEDEX

1. Objet du contrat

Maintenance annuelle des appareils de levage des bâtiments de la CCI Alsace Eurométropole, selon l'implantation suivante :

Lot 2 : sites de Colmar :

CCIAE Délégation de Colmar	1 place de la gare 68000 COLMAR
CCI CAMPUS Colmar	4 rue du Rhin 68000 COLMAR

Lot 3 : sites de Mulhouse :

CCIAE Délégation de Mulhouse	8, 9 rue du 17 novembre 68100 MULHOUSE
Business Campus	15 rue des Frères Lumière 68100 MULHOUSE
CCI CAMPUS Mulhouse	15 rue des Frères Lumière 68200 MULHOUSE
Bureaux	12 rue du 17 novembre 68100 MULHOUSE
Bureaux	35 boulevard Wallach 68100 MULHOUSE

2. Désignation des installations à entretenir

Les descriptifs fournis en annexes du présent CCTP spécifient le site, le nombre, le type et les caractéristiques techniques de chacun des appareils élévateurs (ascenseurs) dont le titulaire aura à assurer la maintenance.

L'annexe 2, correspond aux sites de Colmar relevant du Lot n°2.
L'annexe 3, correspond aux sites de Mulhouse relevant du Lot n°3.

3. Définition des prestations : obligations générales du titulaire

- Le TITULAIRE s'engage à assurer la maintenance imposée par la réglementation en vigueur, des installations définies en annexes 1, 2 et 3 du présent CCTP, celle-ci comprenant toutes les opérations nécessaires à l'entretien, les dépannages et remises en état du matériel des dites installations y compris l'entretien et le remplacement de l'éclairage intérieur.

- Le TITULAIRE s'engage donc à assurer l'entretien étendu des appareils, conformément aux spécifications techniques figurant à l'arrêté du Ministre du Travail et de la Cohésion sociale Logement et Ville, relatif aux conditions d'entretien normalisées des ascenseurs et monte-charges, arrêté en date du 18 novembre 2004 et de ses versions consolidées.
- En cas de modification des installations ou de travaux d'extension réalisés par le titulaire, après accord de la personne signataire du marché, celui-ci sera tenu de fournir aux Services Généraux concernés les notes de calcul, schémas et plans des installations ainsi modifiées.

- Le TITULAIRE doit signaler par écrit au correspondant technique de la CCI AE les incidents prévisibles dès qu'il peut les déceler. Dans le cas où ces incidents risqueraient de provoquer quelque dommage corporel ou matériel grave, le titulaire du marché procédera à l'arrêt immédiat de l'appareil incriminé et en avisera immédiatement et par tous les moyens la personne responsable du marché.

- Pour exécuter les prestations qui lui sont demandées, le titulaire est tenu d'utiliser son outillage et ses appareils de mesures et de réglage.

- Pour les appareils à commande électronique, le titulaire devra être en possession d'un outil permettant de paramétrer la manœuvre et le fonctionnement général des appareils, il indiquera le type d'outillage lui permettant de paramétrer la manœuvre et le fonctionnement général des appareils.

- Le TITULAIRE fourni les produits de nettoyage et de lubrification nécessaires.

- Le TITULAIRE du lot n°2 « Hôtel Consulaire de Colmar » devra nettoyer semestriellement les surfaces vitrées, intérieures/extérieures de la cabine et de la cage de l'ascenseur de l'Hôtel Consulaire sur 6 niveaux.

- Le TITULAIRE devra tenir un stock de pièces de rechanges disponibles correspondant aux différentes technologies de fonctionnement des ascenseurs. Concernant les pièces électroniques, le titulaire du marché sera tenu de s'approvisionner en matériel conforme aux appareils concernés.

- Le TITULAIRE devra disposer d'une structure lui permettant de faire face à tout approvisionnement urgent, quel que soit le matériel défaillant et la marque de l'appareil. Il fournira un descriptif des moyens dont il dispose pour l'approvisionnement rapide en pièces de rechange (garantie de délais).

- Lors de la remise de son offre, le soumissionnaire devra informer la CCI AE des qualifications techniques de ses techniciens par rapport au matériel à entretenir (expérience des techniciens, sites de référence, support technique, etc…)

- Le correspondant technique de la CCI AE peut à tout moment faire effectuer un contrôle technique des installations par un organisme agréé de son choix pour constater le bon état d'entretien des matériels.

- Le TITULAIRE s'engage également à assurer les prestations ci-après :

Fournir un registre d'entretien par appareil. Ce registre sera mis à l'abri dans une pochette étanche.

Toutes les interventions seront inscrites dans le registre. Les intervenants utiliseront les termes suivants :

  - **« E » = Entretien.** Pour les visites périodiques de maintenance.
  - **« D » = Dépannage.** Pour les interventions dont l'origine est une demande de la CCI AE.
  - **« R » = Réparation.** Pour les interventions consécutives à une avarie inhabituelle.

Toutes les interventions seront détaillées et inscrites **sans abréviations** ou code interne à l'entreprise dans le registre. Les informations suivantes seront notifiées à chaque passage : date (JJ/MM/AAAA) et l'heure d'arrivée sur site, la nature de l'intervention (E, D, R), le nom de l'intervenant, le détail de la prestation effectuée, la liste des pièces détachées remplacées, l'heure de la remise en service de l'ascenseur et la date si celle-ci est différente.

La tenue d'un rapport faisant apparaître pour chaque période écoulée, l'état des installations, le nombre de panne, les interventions principales réalisées.

Le TITULAIRE s'engage à laisser, à l'expiration du contrat, les interventions en parfait état d'entretien et de fonctionnement et libre de tout équipement « propriétaire ».

4. Conformité des installations

Si l'installation, placée sous la responsabilité du TITULAIRE, cesse d'être conforme à la législation ou à la réglementation en vigueur, le TITULAIRE doit en informer immédiatement la CCI AE par écrit dès qu'il en a connaissance. La CCI AE s'engage alors à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour y remédier dans les meilleurs délais.

En cas de modification des normes ou de prescriptions complémentaires en matière de sécurité intervenant en cours d'exécution du présent marché, le TITULAIRE s'engage à effectuer tous les travaux requis pour assurer la mise en conformité des installations avec les nouvelles exigences réglementaires.

À cette fin, les travaux nécessaires feront l'objet d'un devis détaillé soumis pour accord. La CCI AE se réserve le droit d'évaluer l'opportunité de ces travaux et de confier leur réalisation soit au TITULAIRE, soit à une autre entreprise de son choix.

5. Prise en charge du marché

Dans le cadre de la soumission à l'appel d'offres, le soumissionnaire devra respecter les obligations suivantes afin d'assurer une parfaite compréhension des engagements et des moyens mis en œuvre pour la bonne réalisation des interventions du pouvoir adjudicateur.

5.1. Moyens mis à disposition

Le soumissionnaire devra préciser, lors de la remise de son offre, l'ensemble des moyens mis à disposition permettant au pouvoir adjudicateur de disposer, sur simple demande et pour chaque appareil, des interventions nécessaires à son bon fonctionnement.

5.2. Plan d'intervention

Le soumissionnaire devra joindre à son offre un plan d'intervention détaillé, intégrant les éléments suivants :

- **Effectif affecté à cette mission** : présentation du personnel dédié et de ses qualifications.
- **Structure géographique** : indication des sites d'intervention et des zones couvertes.
- **Moyens de liaison** : précisions sur les équipements de communication (véhicules, radios, autres dispositifs).
- **Références** : liste des installations entretenues avec le nombre d'appareils concernés.
- **Provenance et logistique des pièces de rechange** :
  - Indication de l'origine des pièces de remplacement.
  - Délais de livraison des composants nécessaires.
  - Modalités de remplacement des pièces usagées et des stocks disponibles.

5.3. Politique d'assurance qualité

Le soumissionnaire devra fournir, lors de la remise de son offre, un document détaillant sa politique d'assurance qualité, précisant les normes et processus garantissant la conformité et la fiabilité des prestations.

Afin d'éviter toute divergence d'interprétation, les prestations à exécuter seront définies de manière claire et uniforme sur tous les supports de communication (écrits et oraux) entre les deux parties. Ces prestations devront être rigoureusement respectées afin d'assurer un service conforme aux attentes du pouvoir adjudicateur.

5.4. Définition et Lexique :

Titulaire : Entreprise TITULAIRE du présent contrat

Maintenance : Opération préventive pouvant être programmée et devant faire l'objet d'une information sur site au moment de l'intervention.

Dépannage : Opération curative imprévue, consécutive à un dysfonctionnement

Réparation : Opération curative imprévue, induite par un dépannage ou une visite de maintenance et devant faire l'objet d'une information sur le site.

Mise à l'arrêt : Action consécutive à un dépannage ou une visite de maintenance consiste à neutraliser l'appareil. Cette action doit faire l(objet d'une information sur le site.

Délai d'intervention : Temps écoulé entre la réception de la 1ére demande d'intervention chez le TITULAIRE jusqu'à l'arrivée du technicien sur l'installation.

Délai de résolution : **:** Temps écoulé entre la réception de la 1ére demande d'intervention chez le TITULAIRE jusqu'à la remise en service définitive de l'installation.

Registre d'entretien :
« E » = Entretien. Pour les visites périodiques de maintenance.
« D » = Dépannage. Pour les interventions dont l'origine est une demande de la CCI AE.
« R » = Réparation. Pour les interventions consécutives à une avarie inhabituelle.

5.5. Visites préventives

Le TITULAIRE s'engage à prévenir en amont toute intervention du technicien auprès de la CCI AE. À l'issue de chaque intervention, un bon de travaux dûment signé par les deux parties est obligatoire.

Dans le cadre de la maintenance préventive et selon le Code de la construction et de l'habitation **Mise en sécurité des ascenseurs (Articles R134-1 à R134-5)** le TITULAIRE réalisera **neuf visites périodiques** par an pour chaque installation.

Afin de garantir la conformité avec la réglementation en vigueur :

-fréquence des interventions :

OPERATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN : liste des pièces ou mécanismes à vérifier	INTERVALLE maximum de six semaines	FREQUENCE minimale semestrielle	FREQUENCE minimale annuelle
Cuvette, toit de cabine, local des machines (propreté, éclairage)			**X**
Antirebond et contact (1)			*x*
Amortisseurs			*x*
Moteur d'entraînement et convertisseurs ou générateur, ou pompe hydraulique		*x*	
Réducteur		*x*	
Poulie de traction			**X**
Frein		**X**	
Armoire de commande			
Limiteurs de vitesse (cabine et contrepoids) et poulie de tension (1)			**X**
Poulies de déflexion/renvoi/mouflage			*x*
Guides cabine et contrepoids/vérin			*x*
Coulisseaux ou galets cabine et contrepoids/vérin			*x*
Câblage électrique			*x*
Cabine.	**X**		
Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques)			**X**
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités		**X**	
Baies palières : **1. Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture** *2. Vérification course, guidage et jeux* *3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification* *4. Vérification mécanismes de déverrouillage de secours.* **5. Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme**	 **X** x x x **X**		
Porte de cabine : **1. Vérification verrouillages et contacts de fermeture** *2. Vérification course, guidage et jeux* *3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification* *4. Vérification des mécanismes de déverrouillage de secours* **5. Vérification efficacité du dispositif de réouverture**	 **X** x x x **X**		
Palier : précision d'arrêt et de nivelage	**X**		
Dispositifs hors course de sécurité			**X**
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur			*x*
Dispositifs électriques de sécurité : *1. Vérification du fonctionnement* *2. Vérification de la chaîne de sécurité* *3. Vérification des fusibles*	 x		
Dispositifs de demande de secours	**X**		
Commandes et indicateurs aux paliers	**X**		
Eclairage de la gaine	x		
Cuve hydraulique (niveau/fuites)	**X**		
Vérin hydraulique	x		
Canalisations hydrauliques	x		
Dispositif antidérive		**X**	
Bloc de commande	*x*		
Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle			**X**
Limiteur de pression	*x*		
(1) Hors câbles. Il faut dissocier les câbles de l'organe fonctionnel auquel ils peuvent être associés.			

- L'intervalle entre deux visites d'entretien **ne peut excéder six semaines** comme il est convenu dans l'arrêté *« entretien »* du 18 novembre 2004.
- Pour assurer une cohérence avec les opérations de surveillance et de maintenance, les visites **ne doivent pas être inférieur à trois semaines**.

Toutefois, le TITULAIRE pourra augmenter la fréquence et la portée des visites en fonction des spécificités et des conditions d'utilisation des installations.

ATTENTION, une intervention de dépannage **ne pourra en aucun cas se substituer à une visite préventive**, même si les deux sont enregistrées à la même date dans le registre ou le fichier informatique (bilan mensuel des interventions). Dans ce cas, la visite d'entretien sera invalidée et pourra entraîner l'application d'une pénalité.

Les opérations de maintenance préventive devront être réalisées **du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00**, sur tous les sites de la CCI AE et des CAMPUS.

Un **calendrier annuel des interventions** devra être fourni au plus tard le **15 janvier de l'année considérée** pour l'ensemble des sites. Les calendriers seront validés par le responsable de la CCI AE.

> *« Article 11 - La date de la visite, les heures d'arrivée et de départ, ainsi que les nom et signature d technicien doivent être portés sur le carnet d'entretien prévu par l'article R. 125-2-1 du Code de la construction et de l'habitation ».*

Ce dernier doit comporter obligatoirement les informations suivantes :

- nature des observations, interventions, travaux, modifications, remplacements de pièces effectués sur l'appareil au titre de l'entretien,
- date et cause des incidents et réparations effectuées au titre des dépannages

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

5.6. Délais d'intervention prestations correctives

En cas **d'usagers bloqués** le titulaire du marché s'engage à intervenir **IMMEDIATEMENT sur site** dès la réception de l'appel téléphonique. Les désincarcérations pour les personnes bloquées en cabine, seront assurées **7 jours sur 7 - 24h/24h et 365 jours par an.** Les délais seront **de 30 minutes maximums.**
Le délai cours à compter de la déclaration quel que soit le canal de communication utilisé.

Toute immobilisation des appareils devra être signalée aux usagers par l'apposition d'une affiche sur la porte palière de chaque étage. De plus, le correspondant technique du site de la CCIAE devra être informé sans délai, soit oralement, soit par courriel.

À la suite d'un dysfonctionnement, la remise en fonctionnement normal doit se faire dans un **délai maximum** :

- **de 4 heures** pour une intervention de **niveau 1 :** elle correspond à toutes les réparations non listées dans les niveaux 2 et 3. Le délai est de **4 heures** à partir de la réception de l'appel téléphonique, de la télésurveillance ou du mail envoyé au Titulaire.

- **de 48 heures** pour une intervention de **niveau 2 :** elle correspond au remplacement des équipements suivants : contacteurs de portes, mâchoires de frein, limiteurs de vitesse, transformateurs, roulements, carte électronique, pivots de portes, moteurs d'opérateur. Le délai est de **48 heures** à partir de la réception de l'appel téléphonique, de la télésurveillance ou du mail envoyé au Titulaire.

- **de 7 jours** pour une intervention de **niveau 3** : elle correspond au remplacement des équipements suivants : variateur de fréquences complet, porte cabine et palière, machine, génératrice, pendentif. Le délai de réparation est de **7 jours ouvrés** à partir de la réception de l'appel téléphonique, de la télésurveillance ou du mail envoyé au Titulaire.

5.7. Maintenance : Préventif, Correctif

- **PREVENTIF**

A pour but de limiter le risque de dysfonctionnement et de réduire le nombre et la fréquence des pannes des équipements. A travers cet objectif, la CCI AE demande à :

- ❖ Maintenir le niveau de performance des équipements,
- ❖ Réduire la fréquence de l'arrêt des équipements,
- ❖ Augmenter la longévité des équipements,
- ❖ Eviter toute consommation superflue d'énergie et de consommables,
- ❖ Améliorer les conditions des occupants des sites

- **CORRECTIF**

A pour objectif lors de la détection d'une panne, de remettre l'équipement ou l'installation concerné dans l'état dans lequel il peut accomplir sa fonction dans des conditions de fiabilité, de sécurité et de conformité.

5.9. Fourniture des pièces de rechange :

À la suite de la **maintenance préventive ou corrective**, si des pièces d'usures normales qui n'auraient pas été remplacées font l'objet d'une panne dans les 2 mois après la visite, elles seront comme étant dues dans le forfait annuel de maintenance préventive et ne pourront faire l'objet d'aucune réclamation, de même que les frais de déplacement et de main d'œuvre.

Les caractéristiques techniques des matières consommables indispensables à un fonctionnement correct et les pièces détachées mises en œuvre seront conformes aux spécifications du constructeur.

Le TITULAIRE devra tenir un stock des pièces de rechange listées au bordeaux de prix, permettant de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais. Ainsi, le remplacement des pièces s'effectuera dans les 24h maximums.

Les pièces détachées de remplacement seront conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché et que l'évolution des techniques ne permette pas l'installation de pièces plus perfectionnées ou de rendement supérieur. Tout changement de caractéristiques, doit être immédiatement signalé aux Services Techniques. Dans tous les cas, les pièces devront être des pièces dites équivalentes aux pièces d'origine, et le titulaire devra respecter les règles d'associativité entre matériels.

Au cas où le TITULAIRE serait dans l'impossibilité de se procurer des pièces de rechange auprès du constructeur, par suite d'abandon de cette fabrication, ou qu'elle qu'en soit la cause, le prestataire devra faire son affaire : soit d'une nouvelle fabrication, soit de la mise en place, à ses frais, d'une pièce de technologie équivalente ou supérieure, l'adaptation restant à sa charge. L'adaptation de pièces sur l'installation, si elle est nécessaire, relèvera de la responsabilité de l'entreprise chargée de l'entretien.

En cas de difficulté d'approvisionnement par le TITULAIRE, la CCI AE se garde le droit d'acquérir le matériel auprès d'un autre fournisseur. Dans ce cas, le prestataire reste responsable de l'installation de ces pièces, sans supplément de prix.

Lorsqu'une cause n'engageant pas la responsabilité du TITULAIRE, fait obstacle à l'exécution du marché dans le délai contractuel, la CCI AE n'appliquera pas de pénalités et accordera une prolongation du délai d'exécution. Pour pouvoir bénéficier d'une prolongation, le titulaire devra indiquer, dans les 24h, par mail, adressé à la CCI AE, pour quels types de fournitures et pour quelles raisons, il est dans l'incapacité de répondre dans les délais contractuels et indiquera la durée de la prolongation demandée.

Aucune demande de prolongation de délai d'exécution ne peut être présentée pour des événements survenus après expiration du délai contractuel éventuellement déjà prolongé.

Le délai de garantie de bon fonctionnement des pièces de rechange est de deux ans à compter de la date d'installation des pièces. Les pièces sont garanties contre tout vice de fabrication ou défaut caché, c'est-à-dire inapparent à première vue. L'article défectueux sera remplacé par le titulaire qui le prendra à ses frais. Les frais de manutention et de transport, éventuellement entraînés par le rejet d'un article seront supportés par le titulaire.

Le TITULAIRE du marché a l'obligation d'évacuer tous les matériels changés, aucun stockage n'aura lieu dans les locaux. Le titulaire devra se charger de recycler les déchets produits (type graisse, huile, etc.). En outre, le prestataire devra assurer la mise en décharge des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Quel que soit le montant des pièces à changer dans le cadre de la maintenance préventive, les frais de main d'œuvre et de déplacement occasionnés par le remplacement des pièces défectueuses, sont compris dans le forfait annuel.

Les pièces ne faisant pas partie de la liste précisée ci-dessous pourront être fournies par le titulaire, qui présentera à cet effet un devis à la CCI AE pour acceptation.

Cabine :
Boutons de commande, y compris leur signalisation lumineuse et sonore,
Interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur),
Coulisseaux de cabine y compris garnitures,
Paumelles et contacts de porte,
Galets de suspension, courroie de transmission,
Dispositif mécanique de réouverture de porte,
Sur porte battante : ferme-porte automatique.
Palier :
Boutons d'appel, y compris voyants lumineux,
Paumelles, serrures et contacts de porte,
Sur porte battante : ferme-porte automatique,
Galets de suspension, patins de guidage des portes,
Contrepoids ou ressorts de fermeture des portes.
Machinerie :
Balais du moteur
Tous fusibles
Huile hydraulique
Electrovannes
Pompes et joints
Filtres
Electro-freins
Gaine :
Coulisseaux de contrepoids
Éclairage :
Ampoules (ou autres dispositifs) dans cabine, machinerie et gaine
Eclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs)

6. Dépannage hors contrat de maintenance

La CCI AE assurera l'entretien des postes suivants :

- Revêtement de sols (y compris seuils de portes) et muraux de cabine,
- Peinture et décoration intérieure de cabine. - Protection murale,
- Signalisation intérieure, interdiction de fumer, noms de salles, etc… ,
- et de manière générale, tous les travaux de maintenance ou de remise en état non compris dans le présent contrat.

Sont considérées en dehors des prestations prévues au présent CCTP, les interventions suivantes :

- les Réparations ou remplacement des pièces ou organes détériorés par malveillance ou usage anormal.

Tout dépannage devra être signalé dans le registre d'entretien de l'appareil.

Les dépannages hors contrat ouvrant droit à facturation (travaux hors contrat de maintenance), donneront lieu à l'établissement d'un « Bon de Travaux » qui sera transmis aux Services Généraux. Ce Bon aura été visé par le responsable des Services Généraux avant le commencement des réparations.

Les réparations non prévus et non référencés dans le BPU, feront l'objet d'un devis qui fera l'objet d'un « Bon de Travaux » complémentaire pour chaque intervention.

7. Sécurité

Le TITULAIRE du marché doit informer le personnel placé sous son autorité des diverses consignes de sécurité générales et particulières propres à chaque site de la CCI AE. Le personnel intervenant du titulaire doit obligatoirement être muni d'une carte professionnelle.

Il doit informer sans retard le pouvoir adjudicateur de toute anomalie importante susceptible d'entraîner des détériorations des installations ou de mettre en cause la sécurité.

Le TITULAIRE s'engage à respecter les règles sanitaires d'hygiène et d'utiliser des contenants réutilisables ou réemployés.

8. Règles générales d'exécution des prestations

En aucun cas, le titulaire du marché ne pourra demander au responsable des Services Généraux du site de lui fournir du personnel pour l'exécution des prestations.

L'entreprise devra prendre toutes dispositions utiles pour tenir les lieux en parfait état de propreté après ses interventions.

Le TITULAIRE devra respecter les contraintes particulières suivantes :

- Limiter les poussières,
- Assurer une évacuation des déchets et gravats éventuels,
- Afficher clairement l'indisponibilité d'un appareil en cas de panne, à tous les niveaux par des moyens fiables.

Si le TITULAIRE est à l'origine d'un incident, la réparation est entièrement à sa charge quel que soit le type et le montant des fournitures (pièces et main d'œuvre comprise).

Dans tous les cas, **l'indisponibilité d'un appareil ne peut être supérieure à 15 jours ouvrés**, faute de quoi des pénalités seront applicables conformément à l'article 14 du CCAP.

9. Dématérialisation du suivi d'exécution

Il sera demandé au TITULAIRE de regrouper les différentes sources d'information correspondant aux équipements du parc, afin de récolement de toutes les données techniques liées à l'exploitation. De plus, il devra renseigner, au moyen d'une GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur), les informations demandées, citées dans l'article 3 du présent CCTP au titre de la maintenance **préventive** et **corrective.**

Les intervenants de la CCI AE seront formés sur la GMAO par le Titulaire du Marché.

De plus, le TITUAIRE remettra un :

- **rapport annuel d'activité** pour chaque appareil. Ce tableau de bord comportera des indicateurs de gestion : nombre de pannes et de réparations, nombre d'interventions et des informations relatives à la maintenance **Préventive** et **Corrective,** nombre des pièces remplacées …
- **bilan annuel des vérifications** pour chaque appareil. Celui-ci regroupera une synthèse des observations figurant sur l'ensemble des bulletins de vérification

Etat des lieux :

Un état des lieux annuelle des appareils de levage sera réalisé par le TITULAIRE à la date de prise d'effet du présent contrat. Cet état des lieux précisera notamment l'état général de l'équipement, son fonctionnement, ses éléments de sécurité, ainsi que toute observation utile. L'état des lieux sera signé par les représentants dûment habilités des deux parties, chacun en conservant un exemplaire.

10. Téléalarmes ascenseurs

Pour les ascenseurs équipés d'un dispositif de téléalarme, le TITULAIRE est entièrement responsable du maintien en parfait état de fonctionnement de l'ensemble du dispositif permettant la mise en relation d'une personne bloquée en cabine avec le service chargé de la réception et du traitement des appels d'urgence.

À ce titre, le TITULAIRE prend notamment à sa charge :

- les formalités nécessaires à la gestion et au maintien des lignes de communication utilisées par les dispositifs de téléalarme ;
- l'ensemble des raccordements, équipements et accessoires nécessaires au bon fonctionnement de la téléalarme ;
- la fourniture, l'installation, le paramétrage, la maintenance et le remplacement des transmetteurs d'appels ;
- la fourniture et la gestion des cartes SIM nécessaires au fonctionnement des équipements de téléalarme ;
- les abonnements de télécommunication associés aux dispositifs de téléalarme ;
- les frais de communication liés au fonctionnement des téléalarmes ;
- les frais consécutifs aux dépannages des lignes ou des équipements de communication ;
- la prestation de la centrale de réception des appels d'urgence ;
- le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble de la chaîne de téléalarme, depuis l'équipement installé en cabine jusqu'à la centrale de réception.

Le TITULAIRE devra s'assurer que les équipements de téléalarme utilisent une technologie de communication compatible avec les réseaux disponibles sur les différents sites et permettant d'assurer la continuité du service pendant toute la durée du marché.

Le TITULAIRE devra notamment vérifier, lors de chaque prise en charge d'une installation et lors des opérations de maintenance préventive, le bon fonctionnement de la téléalarme et de la communication avec la centrale de réception.

Ces vérifications comprendront au minimum :

- le déclenchement d'un appel depuis la cabine ;

- la bonne transmission de l'appel vers la centrale de réception ;
- l'établissement de la communication vocale bidirectionnelle ;
- la qualité de la communication ;
- l'identification correcte de l'appareil et de son emplacement par la centrale de réception ;
- la vérification du bon fonctionnement des équipements de transmission ;
- la vérification de l'alimentation et, le cas échéant, des dispositifs de secours associés.

Toute anomalie constatée devra être signalée immédiatement au correspondant technique de la CCI AE et faire l'objet d'une intervention dans les délais prévus au présent CCTP.

10.1 Continuité de service

Le TITULAIRE est tenu de garantir la continuité de fonctionnement des téléalarmes pendant toute la durée du marché.

En cas de défaillance d'une ligne de communication, d'une carte SIM, d'un transmetteur ou de tout autre équipement nécessaire au fonctionnement de la téléalarme, le TITULAIRE devra mettre en œuvre sans délai toutes les mesures nécessaires afin de rétablir le service.

Lorsque le remplacement d'un équipement est nécessaire, celui-ci devra être effectué dans les délais prévus au présent CCTP pour les interventions correctives.

Aucune interruption volontaire de la téléalarme ne pourra être réalisée sans information préalable de la CCI AE et sans mise en place, lorsque cela est techniquement possible, d'une solution permettant d'assurer la continuité du dispositif de sécurité.

10.2 Tests périodiques

Le TITULAIRE réalisera un test de fonctionnement de chaque téléalarme dans le cadre des visites de maintenance préventive.

Chaque test devra être mentionné dans le registre d'entretien de l'appareil et dans la GMAO, avec indication :

- de la date et de l'heure du test ;
- de l'identification de l'appareil ;
- du résultat du test ;
- de l'identification du technicien ;
- de toute anomalie éventuellement constatée ;
- des actions correctives mises en œuvre.

En cas d'échec du test, le TITULAIRE devra informer immédiatement la CCI AE et procéder aux opérations nécessaires au rétablissement du fonctionnement normal de la téléalarme.

10.3 Gestion des cartes SIM et abonnements

Le TITULAIRE assure la gestion administrative et technique des cartes SIM utilisées pour les téléalarmes.

Il devra notamment s'assurer :

- de leur activation avant la mise en service de l'équipement ;
- de leur maintien en service pendant toute la durée du marché ;
- de leur renouvellement lorsque cela est nécessaire ;
- de leur remplacement en cas de défaillance ;
- de la compatibilité des cartes SIM avec les équipements et les réseaux de télécommunication disponibles.

Les cartes SIM et abonnements nécessaires au fonctionnement des téléalarmes sont compris dans le prix forfaitaire de maintenance.

Le TITULAIRE devra informer la CCI AE de toute évolution technique ou réglementaire susceptible d'affecter le fonctionnement des cartes SIM, des transmetteurs ou des réseaux utilisés.

10.4 Centrale de réception des appels

Le TITULAIRE devra disposer d'une centrale de réception des appels d'urgence fonctionnant 24h/24 et 7j/7, permettant la prise en charge des appels provenant des personnes bloquées en cabine.

La centrale devra être en mesure :

- de recevoir les appels provenant des ascenseurs de la CCI AE ;
- d'identifier précisément l'appareil concerné et son emplacement ;
- d'établir une communication vocale avec la personne bloquée ;
- d'engager les actions nécessaires conformément aux procédures de secours définies pour les installations concernées ;
- d'assurer la traçabilité des appels reçus et des actions engagées.

Le TITULAIRE devra communiquer à la CCI AE les coordonnées de la centrale de réception ainsi que les modalités de fonctionnement et de prise en charge des appels.

10.5 Prise en charge et mise en service

Lors de la prise en charge initiale du marché, le TITULAIRE procédera à un contrôle complet des dispositifs de téléalarme de chaque appareil.

Il établira un état des lieux précisant notamment :

- le type de dispositif de téléalarme installé ;
- le type de transmetteur ;
- le mode de communication utilisé ;
- l'opérateur et le type de carte SIM, le cas échéant ;
- le numéro ou l'identifiant permettant d'assurer la gestion du dispositif ;
- la centrale de réception associée ;
- le résultat du test de communication ;
- les éventuelles anomalies ou non-conformités constatées.

Cet état des lieux sera transmis à la CCI AE et servira de référence pendant toute la durée du marché.

Le TITULAIRE ne pourra se prévaloir d'une anomalie préexistante qu'à la condition que celle-ci ait été expressément signalée et consignée dans l'état des lieux de prise en charge.

10.6 Responsabilité du TITULAIRE

Le TITULAIRE est responsable du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements de téléalarme dont il assure la maintenance.

Toute anomalie ou interruption de fonctionnement constatée par le TITULAIRE devra être signalée immédiatement à la CCI AE.

En cas de défaillance d'un dispositif de téléalarme, le TITULAIRE devra mettre en œuvre immédiatement les mesures nécessaires pour rétablir le fonctionnement du dispositif de sécurité.

L'absence ou le mauvais fonctionnement de la téléalarme ne pourra en aucun cas être considéré comme une simple anomalie de confort. Il devra être traité comme une défaillance affectant un équipement de sécurité de

l’ascenseur.

10.7 Évolution réglementaire et technologique – Maintien en conformité

Le TITULAIRE devra assurer pendant toute la durée du marché le maintien à jour et en parfait état de fonctionnement de l’ensemble des équipements et services nécessaires à la téléalarme et à la télétransmission des ascenseurs.

Cette obligation comprend notamment les cartes SIM, transmetteurs, équipements de communication, raccordements, abonnements, interfaces, logiciels, systèmes de transmission ainsi que tout autre équipement ou service nécessaire au fonctionnement de la téléalarme.

En cas d’évolution de la législation, de la réglementation, des normes, des prescriptions des opérateurs de télécommunication ou des technologies de communication utilisées, le TITULAIRE devra prendre à sa charge l’ensemble des adaptations, remplacements, mises à niveau ou modifications nécessaires afin de maintenir les installations en conformité et d’assurer la continuité et le bon fonctionnement du dispositif de téléalarme.

Ces adaptations devront être réalisées dans les délais nécessaires afin d’éviter toute interruption du service.

L’ensemble des coûts liés à ces évolutions, notamment la fourniture et le remplacement des cartes SIM, des transmetteurs et de tout équipement de télétransmission devenu obsolète ou incompatible, ainsi que les frais d’installation, de paramétrage, de raccordement, d’abonnement, de mise en service et de main-d’œuvre, seront intégralement à la charge du TITULAIRE et réputés compris dans le prix du marché.

Le TITULAIRE ne pourra prétendre à aucune rémunération complémentaire du fait de l’évolution des technologies, de l’arrêt d’un réseau de télécommunication, de l’obsolescence d’un équipement ou de toute modification réglementaire ou normative nécessitant une adaptation des installations.

Le TITULAIRE devra anticiper les évolutions prévisibles des technologies de télécommunication et informer la CCI AE, dans les meilleurs délais, de toute évolution susceptible d’avoir une incidence sur le fonctionnement des téléalarmes.

À aucun moment, une installation ne devra être laissée sans dispositif de téléalarme opérationnel du fait de l’obsolescence ou de l’arrêt d’une technologie de communication utilisée par le TITULAIRE.

11. Prise en charge de nouveaux équipements

Si la CCI AE venait à confier l'entretien de nouveaux équipements au TITULAIRE, notamment à l'issue de l'achèvement de constructions neuves ou de l'acquisition de nouveaux bâtiments, ce dernier serait nécessairement convoqué à la réception desdits équipements pour une visite de prise en charge.

À la mise en service de ces nouveaux équipements, seul l'entretien, les dépannages et interventions, à l'issue des états des lieux, seront confiés au TITULAIRE.

Les prestations complémentaires aux prestations réglementaires ne pouvant intervenir qu'à l'issue d'un délai de 2 ans (garantie biennale du fournisseur).

Le TITULAIRE se charge lui-même d'entreprendre les recours auprès du constructeur.

La CCI AE transmettra au TITULAIRE, lors de la prise en charge de ces nouveaux équipements, les certificats de conformité.