PRÉFET
DE LA RÉGION
PAYS DE LA LOIRE

Liberté
Égalité
Fraternité

Accord-cadre

Maintenance préventive et corrective d'ascenseurs, d'élévateurs pour personnes à mobilité réduite, de monte-charges et de plates-formes élévatrices pour les services et établissements publics de l'État en Pays de la Loire.

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Référence : 2026_SGAR_PDL_ASCENSEURS

Accord-cadre passé en vertu des articles R2124-2, 1° et R2161-2 à R2161-5 (appel d'offres ouvert), ainsi que R2162-1 à -6 et -13 à -14 (accord-cadre à bons de commande) du code de la commande publique.

Acheteur : M. le Préfet de la région des Pays de la Loire
6 quai Ceineray – BP 33515
44035 NANTES cedex 1

Charte
RELATIONS FOURNISSEUR
RESPONSABLES

Table des matières

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE 4
2. PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE 4
3. DISPOSITIONS COMMUNES A TOUS LES APPAREILS 4
3.1 Modalités préalables à l'exécution des prestations de maintenance 4
3.1.1. Dossier technique de l'appareil 5
3.1.2. Notice des instructions ou manuel des instructions 5
3.1.3. État des lieux 5
3.1.4. Prise en compte de la vétusté 7
3.1.5. Étude de sécurité 7
3.1.6. Plan d'entretien 7
3.1.7. Calendrier d'exécution des prestations 7
3.1.8. Modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention 7
3.1.9. Le plan de prévention 8
3.1.10. Le plan de continuité d'activité 8
3.1.11. Accès aux sites 9
3.2 Déroulement des prestations de maintenance 10
3.2.1 Date de prise en charge des appareils 10
3.2.2 Obligations du service bénéficiaire de l'accord-cadre 10
3.2.3 Horaires et délais d'intervention 11
3.2.4 Délais de remise en service 11
3.2.5 Modalités d'information et de sécurité des usagers 12
3.2.6 Disponibilité des pièces détachées 12
3.3 Règles relatives aux logiciels nécessaires à l'exploitation des équipements 14
3.4 Conditions d'exécution relatives à la cybersécurité 14
3.5 Compte-rendu des interventions et rapports 16
3.5.1 Compte rendu des interventions 16
3.5.2 Réalisation d'inventaires d'équipements à maintenir 17
3.6 Prestations associées 18
3.6.1 Téléalarme et télésurveillance 18
3.6.2 Accompagnement des prestations de contrôle réglementaire 19
3.6.3 Formation des personnels au dégagement des personnes bloquées 20
3.6.4 Prise en charge du petit vandalisme et du « tout-venant » 20
3.6.5 Intervention en cas de panne 24H/24 en 2 heures (hors désincarcération) 21
3.6.6 Intervention pour désincarcération (astreinte journalière) en moins de 30 minutes 21
3.6.7 IGH Intervention pour désincarcération (astreinte journalière) en moins de 30 minutes pour les appareils en Erreur ! Signet non défini.
3.7 Modalités de recours aux prestations de maintenance prédictive et encadrement du risque 22
4. NATURE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE DUES PAR LE TITULAIRE 22
4.1 Maintenance des ascenseurs et des monte-charges accessibles 22
4.1.1 Prestations de maintenance à clauses minimales réglementaires 23
4.1.2 Prestations incluses dans la maintenance à clauses étendues réglementaires 25
4.2 Maintenance des monte-charges, des élévateurs pour personne à mobilité réduite et des plates-formes élévatrices 26
4.2.1 Visites et interventions 26

4.2.2 Description des pièces incluses dans les forfaits de maintenance des monte-charges 27
4.2.3 Description des pièces incluses dans les forfaits de maintenance des EPMR et des PFE 27
5. ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE (AMO) CONCERNANT LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE 27
6. PORTAIL EXTRANET 28
7. REMISE DES INSTALLATIONS ET DE LA DOCUMENTATION EN FIN DE MARCHE 29
8. DÉMARCHE DE PROGRÈS 29

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre concerne les prestations de maintenance préventive et corrective d'ascenseurs, monte-charges accessibles et inaccessibles, élévateurs pour personnes à mobilité réduite et plateformes élévatrices, et prestations associées, pour les services et établissements publics de l'État dans la région des Pays de la Loire.

2. PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE

Lieu(x) d'exécution : région des Pays de la Loire

Les sites d'intervention sont définis à titre non exhaustif à l'annexe 1 du CCTP. Les conditions spécifiques d'accès aux services de police, gendarmerie et centres pénitentiaires seront communiquées aux seuls titulaires des marchés à la notification de ceux-ci.

Le titulaire s'engage à assurer la maintenance préventive et la maintenance corrective des équipements concernés, quels que soient la marque et le type de l'appareil.

3. DISPOSITIONS COMMUNES A TOUS LES APPAREILS

Les prestations pour les divers 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, et notamment du **décret n° 2026-166 du 4 mars 2026** visant à garantir la sécurité des ascenseurs face à l'arrêt de certains réseaux téléphoniques.

Le décret n°2026-166 et l'arrêté du 4 mars 2026 imposent, notamment, le remplacement des dispositifs de communication d'urgence reposant encore sur le réseau téléphonique commuté (RTC, c'est-à-dire les téléalarmes filaires) ou sur la téléphonie mobile de troisième génération (c'est-à-dire 2 et 3G), afin de garantir la continuité des systèmes d'alerte en cas de panne des ascenseurs.

Ce décret intervient dans le contexte d'arrêt du fonctionnement du RTC (en cours depuis 2024) et des réseaux 2G (prévu le 31/12/2026) et 3G (prévu en 2028) par tous les opérateurs.

3.1 Modalités préalables à l'exécution des prestations de maintenance

Les documents indiqués dans le tableau ci-dessous 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.

Article du CCTP	Intitulés des documents
3.1.1.	Dossier technique de l'appareil
3.1.2.	Notice des instructions
3.1.3.	État des lieux
3.1.5.	Étude de sécurité
3.1.6.	Plan d'entretien
3.1.7.	Calendrier d'exécution des prestations

3.1.8.	Modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention
3.1.9.	Le plan de prévention
3.1.10.	Le plan de continuité d'activité (PCA)

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.

À défaut d'exister antérieurement, après confirmation et accord du bénéficiaire, ce document est constitué par le titulaire, dans les 30 jours calendaires suivant la constatation du manquement. Cette prestation est alors facturée par le titulaire suivant le prix prévu au BPU.

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. À défaut d'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 au BPU.

3.1.3. État des lieux

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

Le titulaire « entrant » dresse l'état des lieux initial et contradictoire des appareils qui sont pris en charge « en l'état » au plus tard dans les trente (30) jours calendaires qui suivent l'émission du bon de commande.

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

Rédigé 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 d'une part (liste non exhaustive) :

- la localisation et la typologie du site, bâtiment,
- le type d'équipement et ses caractéristiques techniques pour chaque équipement ;
- l'état de ces équipements ;
- l'âge des pièces les plus importantes au regard de leur durée de disponibilité ;
- les défaillances identifiées.

Et d'autre part, une liste de pièces détachées éventuellement mises à disposition par le bénéficiaire sur le site considéré.
Ces éléments ont vocation à être complétés dans un délai de 6 mois après le début des prestations, au titre de l'inventaire décrit à l'art. 3.3.2 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 nécessaires sont à la charge exclusive du titulaire « sortant ».

Un **état des lieux contradictoire** est établi par le service bénéficiaire avec le titulaire sortant au plus tard 30 jours calendaires avant la date d'expiration du marché. Les réserves émises par le futur titulaire « sortant » à cette occasion, et non levées à cette date, le seront, au choix, par le titulaire « sortant » ou par le titulaire « entrant » aux frais du « sortant », d'un commun accord.
Cet état des lieux peut être programmé et organisé conjointement avec le bénéficiaire et le titulaire entrant lors de la dernière visite de maintenance préventive des équipements.

L'original est remis au service bénéficiaire et une copie est adressée par le titulaire « entrant » au titulaire « sortant ».
À défaut de signature de l'état des lieux par le titulaire « entrant », les installations sont réputées en bon état de marche et de fonctionnement.

En cas de désaccord, une expertise externe peut être sollicitée par les service bénéficiaire. Les frais liés à cette expertise sont répercutés au titulaire « sortant » en cas de constat de défaut d'entretien par l'expert.
L'absence du titulaire à l'état des lieux contradictoire, expertise ou contrôle réglementaire implique son acceptation sans réserve des remarques qui seront émises. Il ne pourra faire état par la suite d'incompréhension des rapports pour justifier ses manquements.

Par ailleurs, **3 mois** avant la date d'échéance du marché, le titulaire remettra à la PFRA le fichier de recensement du parc maintenu actualisé.

De manière à assurer la continuité du service de téléalarme sur les appareils qui en seraient équipés à la fin des prestations de maintenance, le titulaire « sortant » s'engage à transmettre sans délai au titulaire

« entrant » les appels qu'il pourrait recevoir et ce pendant une durée de 30 jour calendaires suivant la date de prise en charge des appareils.

3.1.4. Prise en compte de la vétusté

La norme AFNOR FD 82-022 définit la vétusté comme étant l'état de ce qui est dégradé par le seul effet de l'âge, indépendamment de l'usage qui en est fait.
Une clause de vétusté s'appliquera dans ce marché. Elle exclut donc la prise en charge possible des composants électroniques (tels que les cartes électroniques) de plus de dix (10) ans, les pièces électromécaniques (telles que les moteurs de portes) de plus de vingt (20) ans et les pièces mécaniques (telles que les treuils) de plus de trente (30) ans.
Si ces pièces dites « vétustes » doivent être changées, elles le seront au titre de la maintenance corrective.

3.1.5. Étude de sécurité

Le titulaire réalise une étude de sécurité, telle que définie par la réglementation, dans un délai de 45 jours calendaires à compter de la date de prise en charge de l'équipement, **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.

3.1.6. Plan d'entretien

Le titulaire remet au bénéficiaire du site dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de prise en charge de l'équipement, 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

3.1.7. Calendrier d'exécution des prestations

Le titulaire programme les dates et les modalités des visites préventives en accord avec le bénéficiaire. En cas de désaccord, ce dernier communique une nouvelle date au titulaire au moins une semaine à l'avance. Le calendrier d'exécution des prestations, notamment des interventions semestrielles et annuelles, est soumis au bénéficiaire dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de prise en charge de l'équipement.

3.1.8. 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 a minima les dispositions suivantes :

- Les demandes d'interventions 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 dépannage
- Le résultat des interventions est communiqué à la fin de celles-ci par tout moyen
- Les communications téléphoniques sont gratuites, ou au prix d'un appel local et facturées à la minute
- 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 arrivée 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 ou le titulaire est appelé à intervenir.

3.1.9. Le 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, et dans un délai maximum de 3 mois. 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 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.

3.1.10. Le plan de continuité d'activité

Un plan de continuité d'activité (PCA) est transmis sur demande à l'acheteur ou au bénéficiaire durant toute la durée du marché.
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 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

3.1.11. Accès aux sites

Lorsque les prestations de maintenance d'ascenseurs et autres équipements s'exercent au profit de services bénéficiaires détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés, et/ou dont tout ou partie de leur site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le titulaire s'engage à respecter les dispositions suivantes :

Autorisation d'accès à une zone protégée

Conformément aux dispositions législatives et règlementaires en vigueur, l'accès par le personnel du titulaire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable, qui peut être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

Le bénéficiaire informe le titulaire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée dès la prise de contact et l'informe des modalités d'établissement des autorisations d'accès préalablement à toute émission de bon de commande. Le délai d'obtention des autorisations d'accès ne saurait être pris en compte dans le délai de réalisation des prestations.

Le titulaire s'engage à communiquer au bénéficiaire sous un délai de 20 jours avant la date d'intervention pressentie ou figurant sur le bon de commande la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone protégée.

Conformément à l'art. L.211-2 du code des relations entre l'administration et le public, le refus de l'autorisation est motivé par le bénéficiaire sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f de l'art. L.311-5 du même code.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le titulaire s'engage à proposer au service bénéficiaire d'autres personnes, jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entrainent aucune modification du prix des prestations.

Le titulaire s'engage à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites détenant des informations ou des supports, au sens de l'art. 1er de l'arrêté du 30 novembre 2011 portant approbation de l'instruction générale interministérielle sur la protection du secret de défense nationale, comportent une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe IX de cet arrêté.

Tout manquement répété à ces obligations peut conduire à la résiliation du marché pour faute du titulaire (art. 41 du CCAG-FCS).

Contrôle élémentaire pour intervention en zone réservée et/ou dans des lieux classifiés

Sont considérés comme zone réservée les locaux et emplacements qui font l'objet de mesures de protection matérielle particulières et dont l'accès est règlementé et subordonné à des conditions spéciales.

Lorsque le personnel du titulaire intervient en zone réservée et/ou dans des lieux classifiés, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'art.32 de l'arrêté susvisé.

Tenue vestimentaire du personnel

Le personnel du titulaire intervenant en zone réservée doit porter un badge apparent avec le logo de la société, son nom et sa photo.

De manière générale, sur l'ensemble des sites (protégés ou non), et afin de permettre l'identification immédiate des intervenants par les usagers et le personnel de l'acheteur public, les agents du titulaire devront obligatoirement porter :

- Un vêtement de travail aux couleurs de l'entreprise (logo)
- Un badge d'identification visible indiquant le nom de l'entreprise et le prénom de l'intervenant.

L'accès au site pourra être refusé à toute personne ne respectant pas ces prescriptions, sans que l'entreprise puisse se prévaloir d'un préjudice à ce titre dans l'exécution de la prestation de maintenance.

Le titulaire doit fournir à ses frais tous les vêtements de travail et équipements de sécurité nécessaires à l'exécution des prestations, conformément au Code du travail. Le personnel devra obligatoirement porter ces équipements sur le site.

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 notification du bon de commande émis par chaque service bénéficiaire.

3.2.2 Obligations du service bénéficiaire de l'accord-cadre

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) le cas échéant et former le titulaire à son utilisation ;
- 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 accord-cadre
- Des modifications importantes extérieures à ses 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

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

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.
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 présence pour l'accompagnement des prestations de contrôle programmées dans le calendrier d'exécution des prestations au titre de la maintenance préventive, le titulaire encourt des pénalités prévues au 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 s'achève aux date et heure de remise en service de l'installation défaillante.

En cas de dépannage sans remplacement des 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. Au-delà de ce délai, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

En cas de dépannage avec remplacement des pièces
Le titulaire remet l'installation en service dans un délai maximum de **48 heures,** sous peine de pénalités, pour les réparations définies aux articles du présent CCTP :

- art. 3.6.4 : Prise en charge du petit vandalisme et du « tout-venant »
- art. 4.1.1 : Opérations de remplacement de pièces détachées incluses dans le contrat de maintenance

- art. 4.1.2 : Prestations incluses dans la maintenance à clauses étendues réglementaires
- art. 4.2.3 : Description des pièces incluses dans les forfaits de maintenance des monte-charges

En cas de réparations non définies au présent CCTP, 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 prévues au 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 le BPU : 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 lorsque la pièce est hors BPU, le prix d'achat et le taux de remise appliqué. Il précisera notamment la date et la durée de l'intervention.
Suite à la commande de cette prestation passée par le bénéficiaire, le titulaire s'engage à respecter le délai de remise en service indiqué sur le devis. Tout retard expose le titulaire aux pénalités du CCAP.

3.2.5 Modalités d'information et de sécurité des usagers

Le titulaire informe les utilisateurs de la date des visites de maintenance par affichage en cabine. 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 et l'utilisation de l'appareil au cours de son intervention et prévenir les chutes.

3.2.6 Disponibilité 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.
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.
Le non-respect de ces obligations entraine l'application d'une pénalité, détaillée au CCAP.

Stock minimal de sécurité de pièces détachées stratégiques

1°) Constitution du stock de sécurité

Le titulaire s'engage à constituer et à maintenir à ses frais exclusifs, pendant toute la durée du marché, un stock minimal de sécurité de pièces détachées dites « stratégiques ». Ce stock est destiné à garantir la continuité de fonctionnement des ascenseurs et à minimiser les délais d'indisponibilité des appareils.

Ce stock peut être révisé à la demande de l'acheteur, en fonction de l'évolution du parc et des statistiques de pannes.

En cas de constatation de l'absence d'une ou plusieurs pièces requises dans le stock de sécurité (pouvant provenir à qualité égale du fabricant d'origine ou d'un autre fournisseur), ou en cas de non restitution du stock dans le délai imparti, le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité prévue au CCAP, par jour de retard et par pièce manquante, sans mise en demeure préalable.

Ces pénalités sont cumulables avec celles prévues au titre des délais d'intervention et n'excluent pas l'application de toute autre mesure contractuelle.

2°) Localisation et disponibilité du stock

Ce stock de sécurité doit être physiquement localisé :
- Dans un dépôt de proximité du titulaire situé à moins de **60 minutes / 100 km** du site de l'exécution du marché.
Ou
- Dans un local dédié mis à disposition par le service bénéficiaire au sein du site de livraison.

Le titulaire garantit que toute pièce issue de ce stock de sécurité peut être acheminée et montée sur l'appareil en panne dans un **délai maximum** de **4 heures** après le diagnostic de la panne. Toute pièce prélevée dans ce stock pour les besoins d'une réparation doit être reconstituée par le titulaire sous un délai maximum de 48 heures.

3°) Contrôle du stock par l'acheteur

L'acheteur se réserve le droit de procéder, à tout moment et sans préavis, à des contrôles physiques ou à des demandes de justificatifs (inventaires visuels, factures d'approvisionnement) pour vérifier la réalité et l'exhaustivité de ce stock de sécurité.
Si le stock n'est pas dans les locaux du service bénéficiaire, le titulaire est tenu de faciliter l'accès à ses locaux ou à présenter les pièces justificatives à première demande dans un délai maximal de 24 heures.

Au regard de la nécessité d'assurer la continuité du service public, qui pourrait être menacée en cas de mise à l'arrêt de d'ascenseurs ou de portes et portails, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre des mesures de gestion des risques, et en particulier du risque de rupture d'approvisionnement, tout au long de l'exécution du marché.
Le titulaire indique et met à jour les noms, adresses, pays et éventuels points de contact de chacun des sites de stockage des pièces détachées et centres de services, notamment de maintenance, auxquels il a recours dans le cadre de l'exécution du présent marché.
Le titulaire ne peut recourir, en cours d'exécution, à un autre site sans avoir obtenu l'accord préalable de l'acheteur. En cas de changement de site en cours de marché, le titulaire ne peut proposer que des sites présentant des caractéristiques équivalentes à celles des sites initiaux, afin de maintenir sur toute la durée du contrat un niveau constant de performance en termes de sécurité des approvisionnements, de contrôle de la qualité des produits et de respect des exigences sociales et environnementales stipulées dans les documents de la consultation.
Afin de garantir la sécurité des approvisionnements et la rapidité des interventions de maintenance sur les modules et afin de prévenir tout risque de rupture de service, conformément à l'article L.2112-4 du code de

la commande publique, le titulaire s'engage à ce que les moyens spécifiquement mis en œuvre pour la maintenance des modules acquis en exécution du présent marché soient localisés sur le territoire des États membres de l'Union européenne, ou de l'Espace économique européen.

3.3 Règles relatives aux logiciels nécessaires à l'exploitation des équipements

Lorsqu'il installe ou modifie un logiciel ou système, le titulaire s'assure que la maintenance pourra être assurée par tout autre prestataire à l'issue du présent accord-cadre. L'installation de systèmes dits « propriétaires » est interdite et la réversibilité des données est obligatoire. Le titulaire garantit la réversibilité complète et sans restriction de l'ensemble des données informatiques, techniques, historiques et opérationnelles liées aux équipements inclus au contrat.
L'entretien des différents systèmes est dû pour toutes les marques de matériels prévus au présent marché.
Dans le cas spécifique où le prestataire démontre qu'il n'existe pas d'alternative à l'utilisation de systèmes « propriétaires », il doit :

- ✓ Adresser, préalablement à l'installation, à l'acheteur, un mémoire justifiant l'absence d'alternative, accompagné de l'ensemble des justificatifs correspondants, notamment des attestations du constructeur des matériels en cause ;
- ✓ Fournir la preuve qu'il est agréé par le constructeur détenant un droit de propriété exclusif sur les systèmes en cause (ou indiquer qu'il envisage de faire appel à un prestataire agréé) pour effectuer les opérations nécessaires à l'exécution du présent marché ;
- ✓ Communiquer, à la demande de l'acheteur, les éléments de preuve démontrant qu'il dispose d'un accord avec le ou les sociétés détenant un droit de propriété exclusif sur les systèmes en cause.

À l'occasion de la première visite ainsi que de la dernière visite sur site avant la fin du contrat, le titulaire remet au responsable du site concerné les « codes maître ».
Le non-respect de ces obligations entraine l'application d'une pénalité, détaillée au CCAP.

3.4 Conditions d'exécution relatives à la cybersécurité

Contrôles et audits :

Durant la préparation ou la réalisation du marché, l'acheteur peut conduire ou mandater des contrôles et audits de sécurité informatique des fournitures, prestations, moyens utilisés et services proposés par le candidat ou titulaire, et ses sous-traitants.
Dans tous les cas, des audits légitimés par la sélection ou le suivi de titulaires de marchés peuvent être réalisés sans accord préalable, dès lors que les tests et sondes respectent les conventions techniques d'usage permettant de les identifier (par exemple, User-Agent référençant une URL d'explication, reverse-DNS permettant de donner une origine claire à une adresse IP, etc.).
Chaque audit réalisé devra avoir pour livrable une cartographie des vulnérabilités.

Documentation :

Le titulaire est tenu de fournir à première demande la documentation nécessaire à la sécurisation de ses fournitures.
En particulier, sa documentation explicite tous les flux échangés (entrants et sortants, applicatif mais aussi de maintenance, de statistiques, de mise à jour, d'administration distante, etc.), et les dispositifs de contrôle d'accès et de maintien en condition de sécurité.
Si l'emploi sécurisé du produit ou du service nécessite des actions particulières de la part des bénéficiaires du marché, elles doivent être clairement identifiées dans un chapitre *Sécurité* du mode d'emploi (par exemple,

la procédure de changement des mots de passe par défaut ou des interfaces exposées, de mise à jour de composants logiciels…).

État de l'art :

La sécurisation des systèmes informatiques dépend de l'évolution des technologies. Il appartient à chaque titulaire de marché de s'aligner sur les standards et référentiels qui concernent les services qu'il propose, utilise ou met à disposition.
À première demande, le titulaire fournit tous les éléments démontrant la conformité à ces référentiels pour les services et objets numériques qu'il inclut dans son offre de fournitures. Il précise alors les domaines concernés (interfaces web et courriels), les objets et bases d'information concernées (appareils connectés, sauvegardes de données, consoles d'administration).
Concernant plus spécifiquement les appareils connectés, le titulaire met en place :
- un dispositif de lutte contre les logiciels malveillants (anti-virus, ou système de vérification et détection à base de signatures ou condensats des logiciels autorisés) ;
- un dispositif de mise à jour sécurisé ;
- une limitation de l'exposition via les réseaux en réduisant les ports acceptant des connexions entrantes et en authentifiant les accès distants, sans faille connue (ceci exclut les connections non chiffrés TELNET, HTTP/SMTP sans TLS, et l'emploi de mots de passe génériques ou faciles à découvrir, par exemple du fait d'un hachage insuffisant).

Signalements de sécurité :

Pour les prestations, produits et services qu'il fournit dans le cadre du marché, le titulaire met à disposition des fils publics par abonnement (flux RSS, liste de diffusion par courriel) ou autre dispositif d'information dédié à la sécurité informatique. Ces fils, identifiés dans le chapitre *Sécurité* des modes d'emploi, permettent aux bénéficiaires d'être tenu informés en continu des événements et changements impactant la sécurité (par exemple annonce de correctif, attaque en cours, nouvelle configuration à appliquer, violation de données à caractère personnel, etc.)
Afin de garder leur pouvoir d'alerte, ces canaux de diffusion ne sont pas mélangés avec des flux commerciaux et marketing. Les fils peuvent être multiples dans le cas de fournitures en plusieurs composants mais sans laisser de vide d'information.
Réciproquement, les outils numériques mis à disposition permettent aux bénéficiaires et leurs experts en cybersécurité de signaler directement aux équipes appropriées du titulaire de possibles failles ou détournements de dispositifs de sécurité.
Afin que ces signalements soient effectifs et efficaces, les conventions d'usage en cybersécurité sont respectées (security.txt, abuse@). Dans tous les cas, il faut moins d'une minute pour trouver le point d'entrée approprié du signalement.
Après analyse partagée et vérification, le titulaire a obligation d'enregistrer les failles auprès des autorités compétentes (CERT nationaux pour les éditeurs, registres RGPD et CNIL ou équivalent pour la divulgation de données personnelles, ANSSI pour les opérateurs d'importance vitale ou de services essentiels, etc.) en suivant les réglementations établies. L'emploi d'un système de cotation connu (par exemple CVSS) permet de hiérarchiser l'urgence pour tous les acteurs en aval. À défaut d'action sous 3 mois, l'acheteur a la possibilité de se substituer aux titulaires dans les actions précédentes ou de pratiquer une divulgation responsable (annonce de la faille avec embargo pendant au moins 90 jours sur les détails techniques).
Le non-respect de ces obligations entraine l'application d'une pénalité, détaillée au CCAP.

Comme indiqué, la numérisation des prestations, conduit à une intensification des risques :

- la GMAO peut permettre de tracer chaque connexion sur un équipement donné (option proposée par certains acteurs du secteur) ;
- le recours à des systèmes de maintenance prédictive fondés sur de l'IA, implique la captation d'une plus grande quantité de données, potentiellement sensibles.

Dans ces deux cas, il convient d'encadrer le type de données captées et en limiter la durée de conservation (*voir « Règles de stockage des données »).*

3.5 Compte-rendu des interventions et rapports

3.5.1 Compte rendu des interventions

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 contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public)

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.

Mise à disposition du carnet d'entretien

Le carnet d'entretien doit être mis à la disposition du propriétaire de l'appareil dans un endroit précisé dans le contrat d'entretien.
Au cas où l'appareil comporte un dispositif permettant de reconstituer l'historique des opérations d'entretien, le propriétaire doit pouvoir avoir accès à ces informations sans surcoût.

Le titulaire met à la disposition du bénéficiaire un carnet d'entretien prévu par l'article R. 125-2-1 du code de la construction et de l'habitation. Le bénéficiaire et le titulaire conviendront 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 prévues au CCAP.

3.5.2 Réalisation d'inventaires d'équipements à maintenir

Tous les ans, à l'occasion du rapport annuel et au plus **tard 6 mois avant l'échéance** du marché, le titulaire transmet à la PFRA un inventaire précis des équipements à maintenir. Cet inventaire comprend les informations suivantes concernant les équipements :

- Leur marque
- Leurs caractéristiques techniques,
- Leur date de mise en service,
- Leur état actuel d'obsolescence,
- 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 du contrôleur technique,
- La date de la dernière visite obligatoire,
- Les réserves formulées à l'occasion de ces visites (levées/non encore levées),
- Les dates et la nature des interventions de mise en conformité 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,
- Une synthèse consolidée des remarques des techniciens.

Opportunité de maintenir un équipement et gain énergétique :
Le titulaire assiste et conseille le bénéficiaire pour déterminer l'opportunité d'inclure ou non un équipement (y compris ses composants) dans le contrat de maintenance. Les propositions du titulaire formulées dans un rapport écrit doivent être motivées et prennent en compte les aspects techniques, environnementaux (performance énergétique, allongement de la durée de vie des équipements…), financiers, sécuritaires et réglementaires de maintenance (juridiques) en adéquation avec les besoins du site.

Le titulaire est tenu de conseiller le bénéficiaire lorsque des travaux de maintenance pourraient permettre une meilleure performance énergétique des appareils. Le potentiel gain est estimé et communiqué au bénéficiaire.

3.6 Prestations associées

3.6.1 Téléalarme et télésurveillance

Pour la durée du marché, le titulaire assure la continuité des services de télésurveillance et/ou de téléalarme sur les appareils déjà équipés. 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 (l'exploitation de la téléalarme est incluse au prix de la maintenance).

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. Il devra être équipé d'un kit GSM
- soit d'acheter la prestation d'installation d'un système de téléalarme et/ou de télésurveillance, le bénéficiaire en est alors propriétaire. Il devra également être équipé d'un kit GSM

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.

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 » et « lisible » et équipé d'un kit GSM : 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 », sous peine de l'application des pénalités de retard.

En prévision de l'arrêt du réseau téléphonique commuté (RTC), le titulaire sera amené à équiper les téléalarmes existantes de kit GSM pour celles qui ne le sont pas déjà.
L'abonnement téléphonique pourra être pris en charge par le titulaire, conformément au prix prévu au BPU. Le service ou établissement public bénéficiaire pourra également directement prendre en charge l'abonnement téléphonique.

3.6.2 Accompagnement 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 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,
- 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 préventive.
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 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 prévues au CCAP et 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 de parachutes et le contrôle des câbles (il sera toléré que la vérification annuelle des parachutes soit réalisée 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. Le titulaire s'expose à des pénalités pour réserve non levée dans le cas contraire.

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). 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).

3.6.3 Formation des personnels au dégagement des personnes bloquées

Le personnel désigné par le bénéficiaire pour suivre cette formation doit au minimum détenir l'habilitation électrique B0V décrite dans la norme UTE C18.510 ou équivalent.

Modalités d'organisation

Dans les quinze (15) jours calendaires suivant la date d'émission du bon de commande de la prestation, le titulaire doit contacter le bénéficiaire afin d'établir conjointement un planning de réalisation.

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

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

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

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

L'attestation ne pourra en aucun cas être utilisée sur un autre site. En cas de changement d'affectation ou de site, la personne devra être à nouveau formée et faire l'objet d'une désignation par le bénéficiaire.

Renouvellement de l'attestation

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

3.6.4 Prise en charge du petit vandalisme et du « tout-venant »

Le petit vandalisme est intégré sans facturation complémentaire aux prestations forfaitaires du présent accord-cadre dans la limite de 5 interventions par appareil et par année de contrat.
Les actes de petit vandalisme sont assimilés à une utilisation inappropriée des équipements causée par une dégradation volontaire par l'utilisateur.
Les prestations incluses dans les prestations de prise en charge du petit vandalisme sont notamment les suivantes :

- Remplacement boutons d'appel palier et cabine ;
- Remplacement afficheurs paliers et cabine, flèches de montée et descente ;
- Dévoilage ou redressage portes cabines et palières ;
- Remplacement Sérigraphies ;
- Reprise fixation mains courantes ou tout autres équipements cabine.

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 (75kg)
- 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)

Les prestations considérées comme des prestations de tout-venant sont intégrées sans facturation complémentaire aux prestations forfaitaires. Elles sont les suivantes :

- Appareil signalé en panne et constaté fonctionnel à l'arrivée du technicien (déplacement injustifié)
- Récupération d'objets tombés en fosse ou en gaine d'ascenseurs
- Récupération d'éléments obstruant le fonctionnement de l'appareil (rail de portes, etc.)
- Mise en sécurité de l'appareil en cas d'évènements extérieurs

3.6.5 Intervention en cas de panne en 4 heures (hors désincarcération)

Cette prestation en supplément de prix de la maintenance préventive correspond à une astreinte pour intervenir en cas de panne 7 jours sur 7, entre 8h et 20h, dans un délai de **4 heures**. Cette prestation comprend notamment les frais de déplacement des personnels et de main d'œuvre.

NB : Le délai d'intervention est considéré à l'arrivée sur site du titulaire (présentation à l'accueil) ; le délai compris entre l'accès au bâtiment et l'accès à l'équipement est neutralisé.

3.6.6 Intervention pour désincarcération (astreinte journalière) en 1 heure

Cette prestation en supplément de prix de la maintenance préventive correspond à une astreinte journalière pour intervenir en cas de désincarcération de personne bloquée, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, dans un délai d'1 heure. Cette prestation comprend notamment les frais de déplacement des personnels et de main d'œuvre.

NB : Le délai d'intervention est considéré à l'arrivée sur site du titulaire (présentation à l'accueil) ; le délai compris entre l'accès au bâtiment et l'accès à l'équipement est neutralisé.

3.7 Modalités de recours aux prestations de maintenance prédictive et encadrement du risque

La maintenance prédictive doit permettre d'anticiper une panne et de réaliser l'opération de maintenance qui permettra de l'éviter.

Identification des indices d'une prochaine panne

Le titulaire propose une solution qui analyse de manière continue l'état de fonctionnement réel de l'appareil dans son environnement. Cette solution permet de détecter les signaux faibles d'une baisse dans la qualité de fonctionnement pour éviter la panne.
De plus, la solution du titulaire contribue à la mise en évidence des corrélations entre certaines informations transmises et les pannes. Enfin elle permet de programmer l'intervention d'un technicien avant l'apparition de la panne.

Livrables de la maintenance prédictive

Le titulaire transmet au service acheteur et au bénéficiaire un rapport des résultats obtenus, sous format électronique, en annexe à l'état d'activité transmis annuellement.
Chaque rapport traitera de la période des 12 mois glissants précédents et comprend notamment le périmètre du parc traité, le bilan des actions menées, la nature des paramètres relevés et qui ont déclenché une action par anticipation, l'évolution du taux d'indisponibilité des appareils concernés.

Encadrement des technologies déployées

Le titulaire s'engage à informer préalablement et par écrit le service acheteur ainsi que le bénéficiaire de toute technologie déployée susceptible de collecter des données personnelles ou confidentielles, notamment via des capteurs, micros, ou outils de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO). Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD – concernant les données personnelles dont le titulaire aurait connaissance à l'occasion de l'exécution du marché), du Règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023 (Data Act – concernant notamment les données générées par des produits connectés et le droit à la portabilité) et des lignes directrices et guides de la CNIL (concernant notamment la sécurité des données personnelles, le principe de minimisation et l'encadrement de la maintenance par des tiers) ces technologies devront respecter les principes de minimisation des données et de protection de la vie privée.
Toute fonctionnalité non essentielle à la maintenance prédictive, telle que la sonorisation des cabines d'ascenseurs, devra être désactivée par défaut. Si des dispositifs de collecte (capteurs, micros, etc.) s'avèrent non indispensables à la réalisation des prestations, le titulaire procédera à leur retrait. Les données collectées, le cas échéant, seront traitées dans le strict respect des finalités du marché, avec une durée de conservation limitée et sécurisée, conformément à la réglementation en vigueur (y compris celle relative aux données personnelles le cas échéant).
Le non-respect de ces obligations entraine l'application d'une pénalité, détaillée au CCAP.

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 ».

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

4.1.1 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 de la norme AFNOR FD P 82-022 ou équivalent et selon les dispositions de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs et de l'article R 125-2 du code de la construction et de l'habitation.

a) Opérations de maintenance préventives et vérifications périodiques minimales obligatoires

Les prestations à clauses minimales comprennent obligatoirement et forfaitairement :

- l'exploitation de la téléalarme est incluse dans tous les contrats de maintenance qui comprend notamment la liaison téléphonique permanente avec la centrale de réception des appels (incluant notamment le GSM/filaire/IP, la carte SIM et la location du boîtier de communication…),
- l'intervention de désincarcération sous 1 heure 24h/24 , 7j/7, 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 8h et 20h.
- le changement des codes des alarmes et remise des « codes maître » en cas de changement, des numéros de téléphone, et la re-temporisation éventuelle sur demande du responsable de site

- 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 au bon fonctionnement des portes palières et cabine sont effectués à chaque visite (15 minutes par visite)

Les 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 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).
- L'exploitation de la téléalarme est incluse dans tous les contrats de maintenance,
- Intervention de désincarcération sous 1 heure 24h/24, 7j/7, pour dégagement de personnes, dans le cas de défaut d'intervention initiale du prestataire interne de sécurité
- Intervention en cas de panne sous 4 heures avec remise en état de fonctionnement de l'appareil

b) Opérations de remplacement de pièces détachées incluses dans le contrat de maintenance

✓ 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 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 de contrepoids.

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

✓ 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.

4.1.2 Prestations incluses dans la maintenance à clauses étendues réglementaires

En sus des prestations et opérations à clauses minimales ci-dessus, le bénéficiaire peut souscrire des prestations de type étendues, conformément au guide AFNOR NF FD P 82-022 ou équivalent.

Si elles s'avèrent nécessaires, des prestations éventuelles de remises à niveaux pourront être réalisées au titre du présent accord-cadre, lors de la prise en compte des installations.
Les prestations à clauses étendues prévoient la maintenance périodique des appareils dans les mêmes conditions que précédemment.

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 (liste non exhaustive) :

✓ Pièces gaine :
- 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;
- amortisseurs;
- sur les vérins, joints d'étanchéité et soupape de rupture.

✓ Pièces du local des machines :
- 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 ;

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

✓ sur la cabine et le contrepoids :
- câblages électriques ou électroniques;
- opérateur de porte;
- dispositif de commande de manœuvre 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.

✓ Aux paliers :
- 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

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.

4.2.1 Visites et interventions

- Pour les monte-charges

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 ces équipements figurent au BPU.

- Pour les élévateurs pour personne à mobilité réduite et les plate-formes élévatrices

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

4.2.2 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.

4.2.3 Description des pièces incluses dans les forfaits de maintenance des EPMR et des PFE

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.

5. ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE (AMO) CONCERNANT LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Le service bénéficiaire pourra faire appel à une assistance à maitrise d'ouvrage (AMO) afin de procéder à l'analyse des devis et du diagnostic des équipements. Ce conseil fait l'objet d'un contrat public distinct du présent accord-cadre.

L'AMO réalise l'analyse technique des devis proposés par le titulaire de l'accord-cadre afin de vérifier la pertinence technique et financière ainsi que la conformité de celui-ci aux pièces contractuelles de l'accord-cadre.

Dans ce cadre, l'AMO contrôle dans les devis la bonne application des éléments suivants :
-coût de main d'œuvre proposé par le titulaire de l'accord-cadre,
-cohérence du temps prévu pour la réalisation de la prestation du devis,
-cohérence du prix des pièces détachées, hors bordereau des prix unitaires,
-conformité des prix du marché indiqués dans les pièces financières,
-pertinence des solutions techniques proposées,
-bonne application du coefficient pour peine et soins,
-conformité aux clauses administratives, financières et techniques de l'accord-cadre,
-taux de TVA appliqué.

L'AMO est également chargée d'expertiser les dysfonctionnements d'un équipement et procède à des recommandations avec chiffrage estimatif pour les mises aux normes, les rénovations, les travaux à neuf.

6. PORTAIL EXTRANET

Le titulaire met à disposition un portail de gestion des demandes d'intervention permettant (solution sécurisée en 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, sans supplément de prix, par le titulaire auprès des bénéficiaires au démarrage de l'accord-cadre. Le format de la formation sera défini avec l'acheteur (web conférences…).

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 pénétration.

Les interlocuteurs ont un accès sécurisé individuel, identifié et limité à leur secteur géographique (arborescence des droits à fournir par les ministères et les établissements publics au titulaire).
En cas d'indisponibilité du portail extranet de plus de 30 jours consécutifs, le titulaire s'expose à des pénalités prévues au CCAP.

7. REMISE DES INSTALLATIONS ET DE LA DOCUMENTATION EN FIN DE MARCHE

Le titulaire s'engage à laisser les installations en état opérationnel de fonctionnement en fin de marché. Il est tenu de laisser sur place :
- tous les éléments constituant le système ;
- tous les éléments relatifs au suivi administratif ;
- toutes les pièces et documents fournis durant le marché ;
- les documents, plans, schémas et notices techniques mis à disposition ;
- et de communiquer au responsable du site concerné les « codes maître » du système.

Le non-respect de ces obligations entraine l'application d'une pénalité, détaillée au CCAP.

Lors de l'audit d'entrée obligatoire au lancement de marché, il est dans l'obligations de remettre les « codes maître » au responsable en charge du site concerné.

Le titulaire « sortant » s'engage à restituer en fin de contrat 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 « sortant ».

Après toute modification des installations effectuées 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.

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.

8. DÉMARCHE DE PROGRÈS

Le titulaire est tenu de s'inscrire dans une démarche de progrès. Il s'engage à évaluer le taux de satisfaction des services de l'État et établissements publics bénéficiaires et à l'améliorer chaque année. Il s'engage également à améliorer le taux de disponibilité annuel des différents équipements dont il aura la charge dans ce marché.
Cette démarche de progrès pourra aussi prendre en compte les enjeux du développement durable (par ex : indicateur de réparabilité des équipements)