

**Annexe 2 du cahier des charges de la procédure ouverte
N° OIB/2019/OP/0055**

« ENTRETIEN ET DEPANNAGE DES INSTALLATIONS DE LEVAGE »

SPECIFICATIONS TECHNIQUES GENERALES

Index thématique

1. OBJET DU CONTRAT	6
1.1. Objet	6
1.2. Garantie locative simple (GLS).....	6
1.3. Garantie omnium (GO).....	6
1.4. Garantie de Conservation (GC)	7
1.5. Travaux Spécifiques (TS)	7
2. DEFINITIONS DU CONTRAT	7
2.1. Installations objet du contrat	7
2.2. Lieux d'exécution du contrat.....	7
2.3. Passation des installations.....	7
2.4. Interlocuteur Commission	7
2.5. Mise en place des équipes	8
2.6. Réduction et extension du marché	8
2.6.1. Réduction.....	8
2.6.2. Extension	8
2.7. Litiges d'application de la garantie	8
2.8. Modalités de calcul de la redevance du contrat.....	8
2.8.1. Système d'évaluation par points des appareils.....	8
2.8.2. Types de fiches techniques	9
2.8.3. Coefficient de vétusté	9
2.8.4. Coefficient de trafic	9
2.8.5. Révision des coefficients	9
2.8.6. Calcul du coefficient de trafic en cas d'extension du marché	10
2.8.7. Calcul de la redevance	10
2.8.7.1. Appareils en fonctionnement normal.....	10
2.8.7.2. Appareils à l'arrêt sous GARANTIE DE CONSERVATION (GC) ..	10
2.9. Fin de contrat.....	10
3. MISSIONS DU CONTRACTANT	11

3.1. Définition	11
3.2. Obligations du Contractant	11
3.3. Maintenance préventive	12
3.3.1. Prestations	12
3.3.2. Fréquence des visites d'entretien	13
3.3.3. Planning des entretiens	13
3.3.4. Visites d'entretien	14
3.3.5. Essais mensuels d'alarme	15
3.3.6. Procédure annuelle d'exercice d'évacuation	15
3.3.7. Asservissements de sécurité	15
3.3.8. Installations de communication	16
3.3.9. Entretien des plates-formes de toit de cabine	16
3.3.10. Produits d'entretien	16
3.3.11. Outils informatiques de gestion	16
3.4. Maintenance corrective	16
3.4.1. Définition	16
3.4.2. Gestion des appels – dispatching Contractant -	17
3.4.3. Gestion des interventions	17
3.4.3.1. Définition des délais	17
3.4.3.2. Pannes graves	18
3.4.3.3. Tâche de désincarcération	18
3.4.3.4. Rapports d'intervention	18
3.4.4. Mise hors service des appareils	18
3.4.5. Réparations	18
3.4.6. Remise en service après réparation	19
3.4.7. Récupération d'objets en cuvette	19
3.4.7.1. Objets essentiels	19
3.4.7.2. Objets divers	19
3.4.7.3. Remise des objets	19
3.5. Outils informatiques de gestion	19
3.5.1. Maintenance préventive	19
3.5.2. Maintenance corrective	20
3.5.3. Formations sur les outils informatiques	20
3.6. Modalités de la Garantie Extension Omnium - GEO -	20
3.6.1. Installations concernées	20
3.6.2. Etendue de la Garantie Extension Omnium	20
3.6.3. Redevance de la Garantie Extension Omnium	21
3.6.4. Obligations de la Commission	21
3.7. Modalités de la Garantie de Conservation – GC -	21
3.8. Fournitures	21
3.8.1. Dans le cas des installations sous garantie locative (GLS)	21
3.8.2. Dans le cas des installations sous GEO	22
3.9. Télésurveillance et téléalarme	22
3.10. Calendrier et horaires de travail	22
3.11. Affichages à appliquer	23
3.12. Carnet de bord des appareils, plans et schémas	23

3.13. Contrôles réglementaires	23
3.14. Contrôle des installations.....	24
3.15. Assistance technique.....	24
3.15.1. Visite des installations techniques	24
3.15.2. Travaux sur les installations techniques	24
3.16. Mise hors service des appareils pour raison de sécurité	24
3.17. Mise en conformité des installations.....	24
3.18. Sécurité du personnel.....	25
3.19. Respect des règles environnementales	25
4. MOYENS MIS A DISPOSITION POUR L'EXECUTION DU CONTRAT	26
4.1. Ressources humaines.....	26
4.1.1. Coordinateur des travaux.....	26
4.1.1.1 Désignation du coordinateur.....	26
4.1.1.2 Tâches du coordinateur.....	27
4.1.1.3 Contrôle des installations.....	27
4.1.1.4 Réunions	27
4.1.1.5 Coût du coordinateur	27
4.1.2 Personnel d'exécution	27
4.1.2.1 Chef d'équipe.....	27
4.1.2.2 Sous-traitance.....	28
4.1.3 Trombinoscope du personnel	28
4.1.4 Comportement du personnel du Contractant.....	28
4.1.5 Coordination de sécurité.....	29
4.1.6 Assistance extérieure	29
4.1.7 Accès du personnel aux immeubles de la Commission.....	29
4.2. Moyens matériels	30
4.2.1. Matériel de réserve	30
4.2.2. Matériel de communication	30
4.2.3. Moyens de déplacement	30
4.2.4. Moyens logistiques internes et externes	30
4.2.5. Outillages, appareils de mesure et équipements.....	30
4.3. Moyens administratifs.....	31
4.3.1. Centre de formation	31
4.3.2. Centre administratif de gestion du contrat.....	31
4.3.3. Centre d'information et de documentation.....	31
5. INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA QUALITE – SLA -	31
5.1. Indicateurs de qualité de maintenance	31
5.1.1. Visites d'entretien préventif	31
5.1.2. Nombre de pannes imputables aux défauts techniques (ASCSOC) de l'installation.....	32
5.1.3. Récurrence des pannes (ASCSOC) imputables à l'installation.....	32
5.2. Indicateurs de respect des délais	32
5.2.1. Délais d'intervention	32

5.2.2. Délais de remise en service	32
6. GESTION TECHNIQUE DU CONTRAT.....	33
6.1 Réunions	33
6.1.1 Les réunions mensuelles relatives aux « Appareils de levage ».....	33
6.1.2 Les réunions organisées pour les besoins particuliers	33
6.2. Rapports	33
6.2.1. Rapport des installations.....	33
6.2.2. Rapports spécifiques.....	33
6.2.3. Rapport des travaux sous GARANTIE EXTENSION OMNIUM	33
6.2.4. Rapport de calcul de l'indice de la performance annuelle globale.....	34
6.2.5. Délais de remise des rapports	34
7. INDEMNITES	34
7.1 Généralités	34
7.2. Unité d'indemnisation	34
7.3. Liste et valeur des indemnités	35
7.4. Force Majeure.....	35
8. OBLIGATIONS DE LA COMMISSION	36
8.1. Moyens de communication	36
8.2. Accès aux immeubles avec véhicule	36
8.3 Accès aux installations	36
8.4 Moyens informatiques.....	36
8.5 Amiante	37
8.6 Energie	37
8.7. Travaux	37
8.8. Sécurité	37
8.9. Divers	37
9. LIMITE D'ENTREPRISE	38
9.1. Généralité	38
9.2. Travaux et prestations non à charge du Contractant	38
9.2.1 Travaux.....	38
9.2.2. Sécurité	38
9.2.3. Alimentation électrique	38
9.2.4. Divers	38
10. TRAVAUX SPECIFIQUES - TS	38
10.1. Objet	38
10.2. Etendue.....	39
10.3 Travaux forfaitaires et taux horaires	39
10.4 Ressources humaines.....	39
10.4.1. Personnel d'exécution	39
10.4.2. Responsable des travaux spécifiques.....	39
10.5. Formulaire de commande.....	39
10.6. Prix et conditions de paiement	40

10.6.1	Généralités	40
10.6.2.	Délais des offres	40
10.6.3.	Conditions.....	40
10.7.	Réception des travaux	41
10.8.	Garantie.....	41
11.	EVALUATION DES SOUMISSIONS ET ATTRIBUTION DU MARCHE.....	41

APPENDICES

Appendice 1	Sans objet
Appendice 2	Fiches techniques des installations
Appendice 3	Liste et adresse des immeubles
Appendice 4	Formulaire type de commande des travaux spécifiques (TS)
Appendice 5.a	Modèle de fiche technique pour les appareils autres qu'escaliers et tapis mobiles
Appendice 5.b	Modèle de fiche technique pour les escaliers et tapis mobiles
Appendice 6	Modèle de note de calcul annexée à la facture trimestrielle
Appendice 7	Liste des pièces comprises dans le contrat de garantie locative simple
Appendice 8	Modèle de plan de sécurité et de santé
Appendice 9	Tableau de bord de gestion
Appendice 10	Tableau des indemnités
Appendice 11	Procédures
Appendice 12	Travaux forfaitaires et taux horaires

1. OBJET DU CONTRAT

1.1. OBJET

Le présent appel d'offres a pour but :

La maintenance préventive et corrective ainsi que les travaux et prestations connexes, avec obligation de résultat, des appareils de levage divers (plateformes, monte-charges, escalators, ...) dans les immeubles de la Commission européenne à Bruxelles et la périphérie.

Le contractant doit assurer les prestations de service incluant la main d'œuvre et fournitures, réparties selon les quatre postes suivants : la garantie locative simple (GLS), la garantie omnium totale (GO), la garantie de conservation (GC) et les travaux spécifiques (TS).

1.2. GARANTIE LOCATIVE SIMPLE (GLS)

Ce poste comprend les obligations du locataire pour les installations dans les immeubles occupés par la Commission. La Commission devant user des biens en bon père de famille suivant les termes du Code Civil, ces obligations comprennent les fournitures et prestations suivantes :

- L'exécution des travaux d'entretien préventif ;
- Les dépannages et la réparation nécessaire au parfait fonctionnement de tous les appareils de levage ;
- Le remplacement des matériels détériorés ou usagés dans le cadre des obligations locatives et dont la liste des fournitures est reprise en **appendice 7**;
- La fonction de coordination des travaux.

1.3. GARANTIE OMNIUM (GO)

Ce poste couvre toutes les installations appartenant à la Commission dans les immeubles :

- Propriétés de la Commission ;
- Loués sous bail à usufruit, en emphytéose acquisitive, le cas échéant en emphytéose locative ;
- Les installations techniques ponctuelles appartenant à la Commission dans les immeubles loués.

Ce poste se compose de deux parties :

- 1) D'une part, la partie comprenant l'ensemble des obligations de la garantie habituellement à charge du locataire, à savoir la Garantie Locative Simple (**GLS**) telle que définie au **point 1.2**
- 2) D'autre part, la partie comprenant la garantie habituellement à charge du propriétaire, à savoir la Garantie Extension Omnium (**GEO**).

Cette garantie GEO couvre en GARANTIE TOTALE toutes les prestations et fournitures complémentaires à la Garantie Locative Simple.

La fonction de coordination des travaux relative à la GEO est incluse dans ce volet.

Les modalités relatives à la Garantie Extension Omnium sont définies au **point 3.6**.

1.4. GARANTIE DE CONSERVATION (GC)

La GARANTIE DE CONSERVATION s'applique, à la demande de la Commission à toutes les installations mises à l'arrêt pour une très longue période dans les immeubles occupés par la Commission. Toutes les redevances existantes sont annulées et remplacées par une redevance appelée GARANTIE DE CONSERVATION (GC).

Cette garantie doit permettre, le cas échéant, de remettre l'appareil en service normal sans frais de remplacement de matériel suite à l'arrêt prolongé.

La fonction de coordination des travaux relative à la GC est incluse dans cette partie.

Les modalités relatives à la GARANTIE DE CONSERVATION sont définies au **point 3.7**.

1.5. TRAVAUX SPECIFIQUES (TS)

Ce poste comprend les travaux spécifiques demandés par la Commission. Ils sont décrits au **point 10**.

2. DEFINITIONS DU CONTRAT

2.1. INSTALLATIONS OBJET DU CONTRAT

L'exécution des travaux, les prestations et fournitures nécessaires au parfait fonctionnement de tous les appareils de levage (ascenseurs, monte-charge, tables élévatrices, monte personne à mobilité réduite, monte-plats, monte dossiers) est à opérer sur les installations à technologie ouverte¹ reprises en **appendice 2**.

2.2. LIEUX D'EXECUTION DU CONTRAT

Les travaux susmentionnés sont à effectuer sur les installations dans les immeubles occupés par la Commission à Bruxelles et la périphérie dont les listes ainsi que la localisation sont fournies en **appendices 3 et 4**, ces listes sont susceptibles d'adaptations en cours de contrat.

2.3. PASSATION DES INSTALLATIONS

Le Contractant a vérifié sur place, lors de la visite des lieux obligatoire, l'état, la nature et la composition des installations. Le Contractant accepte toutes les installations dans l'état où il les reçoit à la date de prise d'effet du contrat.

2.4. INTERLOCUTEUR COMMISSION

Pour l'exécution du contrat, l'Unité OIB.RE.2 "Gestion des bâtiments et des installations techniques" est, pour la Commission, l'unique interlocuteur du Contractant. Celui-ci n'acceptera aucune demande émanant d'une autre unité de la Commission sauf autorisation expresse de l'OIB.RE.2.

¹ Installation à technologie ouverte : Appareil équipé de matériel pouvant être installé par n'importe quel installateur certifié et dont la maintenance peut être assurée suivant les critères de qualité du présent cahier des charges.

2.5. MISE EN PLACE DES EQUIPES

A la date de prise d'effet du contrat au plus tard, le Contractant doit avoir mis en place la totalité du personnel et des moyens.

2.6. REDUCTION ET EXTENSION DU MARCHE

Toute modification au marché, y compris les adjonctions ou suppressions, doit faire l'objet d'un avenant écrit conclu dans les mêmes conditions que le marché, aucune entente verbale ne pouvant lier les parties à cet effet.

2.6.1. Réduction

Si la Commission abandonne un immeuble dont les installations sont couvertes par le contrat, la suppression de la redevance afférente à cet immeuble sera effectuée prorata temporis et fera l'objet d'un avenant spécifique. La responsabilité du Contractant est maintenue pour les manquements survenus avant la date de mise hors service et décelés dans les 30 jours calendaires suivants.

2.6.2. Extension

Si la Commission confie au Contractant un nouvel immeuble, celui-ci sera invité à calculer la redevance annuelle pour cet immeuble sur base des modalités définies au **point 2.8**.

En cas d'acceptation du prix proposé, un avenant sera immédiatement établi.

Pour les installations d'un nouvel immeuble encore sous garantie totale du propriétaire ou promoteur incluant la maintenance préventive et corrective, un avenant, à coût nul pour la période de garantie, est établi afin d'intégrer ces installations dans le contrat. Un autre avenant, sur base des modalités définies au **point 2.8** est établi au terme de la période de garantie.

Lors d'un ajout ou d'un retrait d'un appareil de levage à technologie ouverte au sein d'un immeuble déjà existant, il sera procédé de manière identique aux points 2.6.1 et 2.6.2 ci-dessus.

2.7. LITIGES D'APPLICATION DE LA GARANTIE

En cas de litige de l'application de la garantie avec le propriétaire, le Contractant intercédera, pour la Commission, auprès du propriétaire afin que celui-ci respecte les règles du bon usage.

2.8. MODALITES DE CALCUL DE LA REDEVANCE DU CONTRAT

2.8.1. Système d'évaluation par points des appareils

Le calcul des redevances d'entretien s'appuie sur un système d'évaluation par points repris dans des fiches techniques représentatives des appareils.

Le système d'évaluation par points tient compte de la complexité technique des appareils et de deux coefficients :

- Un coefficient de vétusté ;
- Un coefficient de trafic.

2.8.2. Types de fiches techniques

Deux types de fiches sont élaborés pour l'évaluation par points :

- Une fiche pour les appareils de levage autres que les escaliers et tapis mobiles (**appendice 5.a**);
- Une fiche pour les escaliers et tapis mobiles (**appendice 5.b**).

2.8.3. Coefficient de vétusté

Le coefficient de vétusté est représentatif de l'âge des appareils, il est égal à 1 pour les appareils récents et croît en fonction de l'âge suivant le tableau ci-après :

Vétusté (âge)	Coefficient
Age < 5 ans	1
De 5 à 9 ans	1,05
De 10 à 14 ans	1,10
De 15 à 19 ans	1,15
Age > 19 ans	1,20

2.8.4. Coefficient de trafic

Le coefficient de trafic est représentatif de l'intensité de fonctionnement des appareils, il est égal à 1 pour les appareils à fort trafic et décroît si le trafic diminue suivant le tableau ci-après.

Ce trafic est la moyenne mensuelle calculée sur une base annuelle. Il est exprimé en heures pour les escaliers et tapis roulants et en nombre de démarrages pour les autres appareils.

Escaliers et tapis roulants		Autres appareils	
Trafic moyen (Mensuel)	Coefficient	Trafic moyen (Mensuel)	Coefficient
Trafic ≥ 220 heures	1	Trafic ≥ 15.000	1
De 100 à 219 heures	0,8	De 2.000 à 14.999	0,8
Trafic < 100h	0,6	Trafic < 2.000	0,6

Pour les appareils tels que tables élévatrices, monte personnes à mobilité réduite ainsi que les monte-plats, monte dossiers sans compteur ou à faible trafic, le coefficient de trafic est fixé au minimum, à savoir 0,6.

L'ajout éventuel d'un compteur de trafic est à charge du Contractant.

Tous les appareils d'une même batterie ont un même coefficient de trafic. Ce dernier est calculé sur base de la moyenne du trafic des appareils de cette batterie, sauf en cas d'utilisation particulière.

Pour les escaliers et tapis mobiles, le coefficient est calculé sur base de la moyenne du trafic des appareils situés sur un étage.

2.8.5. Révision des coefficients

Aucune révision du coefficient de vétusté n'est prévue sur toute la durée du contrat.

De sa propre initiative ou à la demande du Contractant, la Commission se réserve le droit de revoir le coefficient de trafic, par installation, si une modification constante de + ou de – 30% du trafic intervient durant une période continue de 6 mois par rapport au trafic moyen établi à la signature du contrat.

2.8.6. Calcul du coefficient de trafic en cas d'extension du marché

Deux cas de figure sont à considérer lors de la prise en charge par le contrat de nouvelles installations :

- 1) Ces installations bénéficient d'une couverture de garantie d'une durée suffisante, au minimum égale à 6 mois, pour déterminer le coefficient réel à appliquer avant la signature de l'avenant d'extension du marché ;
- 2) Ces installations ne bénéficient pas d'une couverture de garantie d'une durée suffisante, au minimum égale à 6 mois. Auquel cas, le coefficient de trafic sera déterminé de commun accord entre le Contractant et la Commission.

Après un an d'utilisation, si le coefficient déterminé est erroné, une mise à jour de ce coefficient est effectuée et la fiche technique est adaptée en conséquence au moyen d'un avenant au contrat.

2.8.7. Calcul de la redevance

2.8.7.1. Appareils en fonctionnement normal

Pour les immeubles loués par la Commission, la redevance de maintenance d'une installation couvre toujours la partie relative à la garantie locative simple (GLS), la coordination y est incluse.

Pour les immeubles sous garantie omnium (GO), la redevance doit être ventilée en deux parties :

- La partie relative à la garantie locative simple (GLS) incluant la coordination.
- La partie relative à la garantie extension omnium (GEO) incluant la coordination.

Les formules de calcul sont les suivantes :

- **Pour les installations sous Garantie Locative Simple**
GLS= Nombre de points de l'installation X Prix par point **GLS**
- **Pour les installations sous GARANTIE OMNIUM (GO)**
GLS= Nombre de points de l'installation X Prix par point **GLS**
GEO= Nombre de points de l'installation X Prix par point **GEO**

NB : Le nombre de points d'une installation est toujours arrondi à l'unité

2.8.7.2. Appareils à l'arrêt sous GARANTIE DE CONSERVATION (GC)

Les installations sous **GC** ont un coefficient de trafic égal à 1.

La **GC** est calculée comme suit :

GC= Nombre de points de l'installation X prix par point **GC**

2.9. FIN DE CONTRAT

Le Contractant, en fin de contrat, doit restituer à la Commission les installations en parfait état de fonctionnement et d'entretien.

Le Contractant, en fin de contrat, remet à la Commission :

- Les matériels, les clefs et les cartes d'accès ;
- La documentation technique et les plans mis à jour ;
- Les documents à sa disposition ;
- Un rapport faisant "l'état des lieux" des installations qui sera visé par la Commission et qui indique également toutes les modifications importantes apportées aux installations ;
- Un certificat de bon entretien des installations.

A cet effet, une visite contradictoire est effectuée en présence des responsables de la Commission et du Contractant. Au cours de cette visite, sont consignés les manquements du Contractant aux obligations du présent contrat.

Le Contractant reste responsable des manquements décelés pendant les 90 jours calendrier suivant la date de fin de contrat.

Le Contractant est tenu de procéder aux travaux de remise en état dus à son éventuelle carence dans un délai inférieur à 30 jours calendrier.

En cas de non-respect de ces délais, la Commission se réserve le droit, après mise en demeure, de prendre toutes mesures utiles pour assurer les remises en état, les frais étant imputés au Contractant.

3. MISSIONS DU CONTRACTANT

3.1. DEFINITION

Le contrat mis en œuvre est un contrat avec obligation de résultat et de qualité afin d'atteindre, voir améliorer, les objectifs définis dans le présent document.

Le Contractant ne peut se prévaloir de son ignorance ou d'une connaissance insuffisante de l'organisation, des locaux de la Commission ou des installations techniques pour refuser d'exécuter ses engagements ou réclamer une indemnité ou une rémunération supplémentaire.

3.2. OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

Le Contractant s'engage à respecter :

- Les normes et la législation européenne, nationale et régionale en vigueur ou qui entrerait en application durant la durée du contrat dont notamment :
 - Les Directives européennes ;
 - Le Règlement Général sur la Protection du Travail (R.G.P.T.) ou son équivalent ;
 - Règlement Général des Installations Electriques (R.G.I.E.) ;
 - EN 81-1/98 : Règles de sécurité pour la construction et l'installation des ascenseurs et monte-charge – Ascenseurs électriques ;
 - EN 81-2/98 : Règles de sécurité pour la construction et l'installation des ascenseurs et monte-charge – Ascenseurs hydrauliques ;
 - Les directives machines et équipements de travail AR 12.08.93 ;
 - L'Arrêté royal du 04/04/2003 modifié le 13/06/2007 relatif aux normes de protection contre l'incendie ;
 - NBN E 52-019 : Capacité de transport ;

- L'Arrêté royal du 4 août 1996 et ses amendements intégrant les directives européennes 89/391/CE et 92/57/CE relatives au bien-être des travailleurs ;
 - L'Arrêté royal du 25/01/01 sur les chantiers temporaires ou mobiles ;
 - Arrêté royal du 9/5/1977 paru au Moniteur belge du 8/6/1977 relatif aux ascenseurs permettant l'accès aux handicapés ;
 - Au RRU de la région Bruxelles-Capitale 01/01/2000
 - Arrêté royal du 09/03/2003 relatif à la sécurité des ascenseurs (pour autant que les installations soient conformes au moment de leur ajout au contrat);
 - Les règles de l'art.
 - Les règles en matière d'environnement et de destruction des déchets.
 - La norme S21.100 et addendas pour les détecteurs incendie en trémie dans le cas où ceux-ci font partie intégrante de l'ascenseur.
- La garantie de la sécurité des usagers ;
 - La garantie de libération des personnes bloquées dans les appareils de levage ainsi que les dépannages dans les délais impartis ;
 - La garantie de disponibilité fonctionnelle maximale des appareils de levage et le maintien des rendements et résultats exigés ;
 - La garantie du bon fonctionnement des appareils de levage et de conservation du matériel dans le temps ;
 - La garantie du respect des indicateurs de performance du présent contrat ;
 - La garantie de maintenir le matériel de manière régulière et complète conformément aux prescriptions et aux règles d'entretien demandées par le constructeur ;
 - La garantie que toutes les interventions et prestations seront exécutées par de la main d'œuvre hautement qualifiée, qui aura la connaissance à tout moment de l'état de chaque appareil et pourvoira à tout remplacement des pièces ou appareils, tant dans le cadre de l'entretien courant que, lorsqu'elle s'applique, dans celui de la garantie omnium ;
 - La garantie de prendre toute mesure pour éviter des dommages aux immeubles et aux installations et de réparer les dégâts occasionnés par son personnel ;
 - La garantie de ne pas entraver la bonne marche des services de la Commission et signaler sans délai toute anomalie qu'il constaterait pouvant porter préjudice aux personnes et/ou aux biens ;
 - La garantie de prendre les dispositions qui s'imposent dans les situations d'extrême urgence et de rendre compte sans délai à la Commission conformément au **point 3.4.3.**

3.3. MAINTENANCE PREVENTIVE

3.3.1. Prestations

Pour les entretiens préventifs, le Contractant fera référence aux normes ainsi qu'aux prescriptions des constructeurs afin de garantir le bon fonctionnement des appareils de levage et de conservation du matériel dans le temps.

Lorsque les opérations prévues n'assurent manifestement pas une exploitation optimale, le Contractant apportera des modifications pour atteindre les objectifs fixés.

3.3.2. Fréquence des visites d'entretien

La fréquence des visites d'entretien sera définie par le Contractant afin de répondre aux obligations du présent contrat, elle est adaptée au trafic des appareils.

Les visites sont effectuées à intervalle régulier en fonction du trafic moyen mensuel des appareils.

La Commission se réserve le droit de demander une augmentation de la fréquence des visites d'entretien en cas de manquements et de non atteinte du bon résultat.

En tout état de cause, la fréquence des visites d'entretien ne pourra être inférieure à :

	Nbre de visites minimales annuelles
Escaliers et tapis roulants dont le trafic < à 100 heures ; Tables élévatrices, monte personne à mobilité réduite ; Monte-plats, monte dossiers sans compteur ou dont le trafic est < à 2000 ; Tous les autres appareils dont le trafic < à 2000.	4
Escaliers et tapis roulants dont le trafic ≥ à 100 heures et < à 220 heures ; Monte-plats, monte dossiers avec compteur et tous les autres appareils ≥ à 2000 et < à 15.000.	6
Escaliers et tapis roulants dont le trafic ≥ à 220 heures ; Appareils dont le trafic est ≥ à 15.000.	8

En cas de nécessité d'ajout d'un compteur de trafic, celui-ci est à charge du Contractant.

3.3.3. Planning des entretiens

Le Contractant disposera de 30 jours, à dater de la prise d'effet du contrat, pour établir le planning définitif pour la première année du contrat.

Ce planning d'entretien est établi sur base du planning prévisionnel et est également structuré par immeuble et appareil. Le document deviendra contractuel après son approbation par la Commission. Durant ces 30 premiers jours, les entretiens s'effectuent suivant le planning prévisionnel. Ce planning fait partie intégrante du tableau de bord et est mis à jour mensuellement tel que défini au **point 6.2.1.**

Un nouveau planning sera présenté annuellement à la date anniversaire de prise d'effet du contrat pour accord préalable à la Commission. Ce planning devra tenir compte de l'expérience et des modifications aux installations.

Après la signature de l'offre, un planning annuel prévisionnel des visites d'entretien par immeuble et appareil en y indiquant la semaine et le type de

visite sera remis par le Contractant. Annexée à ce planning, une liste reprend tous les types de visite avec la gamme des opérations qui sont exécutées.

3.3.4. Visites d'entretien

Les visites d'entretien s'effectueront conformément au planning annuel. La Commission se réserve le droit de postposer la date d'un entretien en cas de force majeure (visite officielle, colloque important, etc....).

Lors du passage pour entretien, le technicien est tenu d'informer le dispatching central (Extension 55555) de la Commission du début et de la fin de l'intervention par GSM en appelant le 02 295 55 55 ou, en priorité si c'est le cas, au moyen du téléphone installé dans la salle de la machinerie des appareils ou en cabine ascenseur.

La Logistic Proximity Team ou le préposé à la réception de l'immeuble sont également prévenus, par le technicien, de la mise en indisponibilité de l'appareil de levage pour entretien.

Lors de chaque intervention, un affichage adéquat, tel que défini au **point 3.11**, est à prévoir.

Le bon fonctionnement des éléments de sécurité essentiels, dont notamment l'éclairage de secours ainsi que le bouton d'alarme et la connexion bidirectionnelle, doivent être vérifiés lors de chaque visite.

Les installations et les locaux doivent être maintenus dans un état de propreté irréprochable. En particulier, les salles des machines, les espaces techniques des escaliers mécaniques, les armoires de commande, les toits de cabine, cuvettes, rails supérieurs des portes ainsi que les espaces sous les tables élévatrices.

La mise en peinture des sols et des murs est effectuée selon nécessité. Les tables élévatrices ou appareils assimilés soumis à des conditions particulières (extérieur, cuisines, ateliers, stocks, ...) seront repeints selon nécessité.

Les rails inférieurs des portes doivent être vérifiés régulièrement lors des entretiens et si nécessaire, ils doivent être nettoyés si le bon fonctionnement de l'installation est en cause.

La présence des plaques signalétiques réglementaires ou propres à la Commission doit être vérifiée lors de chaque visite. En cas de manquement, le Contractant le signale à la Commission pour remplacement.

En ce qui concerne les appareils de levage disposant de parois vitrées, un soin particulier est apporté à tous les organes ou endroits visibles de l'extérieur de la trémie.

Le nettoyage des parois vitrées n'est pas à charge de la présente entreprise, sauf s'il est clairement identifié que le manque de propreté des vitrages est dû à une négligence de soin de l'installation.

Les opérations d'entretien ne doivent, en aucun cas, perturber le bon fonctionnement des services de la Commission. Une attention particulière sera apportée aux immeubles sensibles à savoir, ceux abritant des salles de conférences, crèches et garderie ainsi que l'immeuble « Président », ces immeubles sont notifiés en **appendice 3**. Cet appendice est sujet à des modifications ultérieures.

Lors de l'entretien, les différents étages doivent toujours être accessibles via un moyen de levage.

Chaque visite d'entretien doit être inscrite dans le carnet prévu à cet effet, en y mentionnant la date et le type d'entretien effectué définissant les opérations effectuées.

Les dossiers de sécurité doivent être tenus en ordre.

L'application de GMAO est mise à jour conformément au **point 3.5.1.**

3.3.5. Essais mensuels d'alarme

Lors des essais mensuels d'alarme évacuation effectués par les services de la Commission, les techniciens du Contractant sont tenus de résoudre, sans délai, les éventuels manquements rencontrés concernant l'asservissement des appareils de levage.

3.3.6. Procédure annuelle d'exercice d'évacuation

Pour les appareils de levage destinés au transport des personnes, lors de la procédure annuelle d'exercice d'évacuation, les techniciens du Contractant doivent être présents afin de résoudre les éventuels problèmes rencontrés concernant l'asservissement des appareils de levage.

Les techniciens du Contractant n'interviennent en rien dans la procédure d'évacuation. Il est du ressort du Service de Sécurité et d'Hygiène de la Commission de diriger et d'exécuter toutes les manœuvres liées à l'évacuation.

A titre d'information, la durée de cette procédure annuelle d'évacuation est de maximum une heure par immeuble et se déroule pendant les heures normales de travail. Le coordinateur sera prévenu avec un préavis de 24 heures.

3.3.7. Asservissements de sécurité

Le Contractant veille à ce que les asservissements de sécurité – asservissements incendie et fonctionnement sur courant de secours – soient toujours opérationnels. Il prend toutes les dispositions pour que les essais nécessaires ne perturbent en rien le bon fonctionnement des services de la Commission.

Le Contractant est tenu de participer aux tests de bon fonctionnement des appareils destinés au transport des personnes en procédure d'asservissement organisés par la Commission.

A l'issue de chaque test, un rapport d'essai est fourni à la Commission endéans les cinq jours ouvrables suivant le test.

Un planning des tests Commission sera fourni au Contractant par la Commission avec un préavis de 30 jours.

Les prestations relatives aux tests d'asservissement incendie s'effectuent une fois par an par immeuble.

Les tests d'asservissement sur l'alimentation du groupe de secours doivent s'effectuer au moins une fois par an.

Ces tests se déroulent les jours ouvrables en dehors des heures normales de service entre 22H00 et 8H00 ou le samedi de 8H00 à 13H00.

Tout problème rencontré sera résolu sur-le-champ et mentionné dans le rapport à remettre à la Commission.

La fiche technique par appareil reprend le type d'asservissement installé.

3.3.8. Installations de communication

Le contrôle des installations de télécommunication (Interphone et téléphone) dans les cabines et les machineries ascenseurs est à la charge du Contractant.

Pour le contrôle du téléphone, la procédure est la suivante :

Au début et à la fin de chaque visite d'entretien, le technicien téléphone au préposé du dispatching (Extension 55555) afin que celui-ci puisse vérifier sur l'affichage de son appareil la correspondance de l'extension téléphonique et le lieu d'appel (numéro de la cabine et local salle des machines). Ce test servira également comme information de début et de fin d'entretien.

En cas de défaut, le technicien du Contractant avertit sur-le-champ le dispatching (Extension 55555) de la Commission du problème. La remise en état de l'installation du téléphone n'est pas du ressort du Contractant.

Le dépannage de l'interphonie réglementaire est à charge du Contractant.

3.3.9. Entretien des plates-formes de toit de cabine

Outre la vérification prévue lors de chaque utilisation, les plates-formes de toit de cabine et les organes de sécurité qui s'y rattachent font l'objet, trimestriellement, d'un contrôle afin de s'assurer que l'ensemble est opérationnel et y compris le contrôle de la présence des instructions de sécurité.

3.3.10. Produits d'entretien

Le Contractant veille à la fourniture des produits d'entretien et lubrifiants nécessaires, répondant aux spécifications propres au constructeur.

Les produits tels que les solvants et autres produits dangereux doivent être stockés conformément à la législation en vigueur par les soins du Contractant.

3.3.11. Outils informatiques de gestion

L'application de GMAO décrite au **point 3.5.1** doit être utilisée par le Contractant pour la gestion de la maintenance préventive.

3.4. MAINTENANCE CORRECTIVE

3.4.1. Définition

Le Contractant dépanne, fournit et/ou remplace sans exception tous les matériaux, matériels et pièces de rechange, relevant des obligations contractuelles dans les délais impartis.

Pour les immeubles loués par la Commission, en l'absence de législation précise, la répartition des charges entre la Commission et les propriétaires se fait de manière usuelle et logique.

La Commission use des biens loués en bon père de famille et effectue à ce titre les réparations en garantie locative simple et l'entretien.

3.4.2. Gestion des appels – dispatching Contractant -

Le Contractant doit disposer d'un dispatching central performant, fonctionnel 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, afin de répondre à tous les appels de la Commission. Il est tenu de répondre endéans les 30 secondes et de procéder au lancement des actions nécessaires dans les plus brefs délais. La Commission peut à tout moment, demander un relevé des temps de réponse du dispatching du Contractant.

Le nombre de ces appels, quelle qu'en soit la cause, même injustifiée, et les actions en découlant ne sont pas limités.

Le Contractant doit disposer d'une procédure « d'escalade » dans le but de répondre à tous les cas de figure possibles.

Chaque demande d'intervention (DI) est initiée par un appel du dispatching (Extension 55555) de la Commission vers le dispatching du Contractant, une confirmation écrite est également envoyée au Contractant endéans les cinq minutes suivant l'appel.

Lors de la prise d'effet du contrat, le Contractant remettra un numéro d'appel téléphonique et une adresse électronique dédiés aux services de la Commission ainsi qu'un deuxième numéro téléphonique qui pourra être utilisé en cas de problèmes.

Le dispatching du Contractant doit être familiarisé et doit utiliser les codes et acronymes des installations et immeubles utilisés à la Commission.

Après la signature du contrat, le Contractant remettra un descriptif de son dispatching, de ses procédures et expliquera la méthode de gestion des appels urgents.

3.4.3. Gestion des interventions

Le Contractant est tenu d'intervenir dans les plus brefs délais comme défini au **point 5.3.**

La Commission se réserve le droit de moderniser son système de suivi des interventions afin d'assurer un meilleur contrôle des délais, sans que cela ne modifie les conditions financières du contrat de base.

3.4.3.1. Définition des délais

Délai d'intervention : Il prend cours dès l'appel du dispatching (Extension 55555) de la Commission vers le dispatching du Contractant et prend fin :

- En cas de panne avec personnes bloquées, à la libération des personnes et dès l'appel, par le technicien du Contractant, au dispatching Commission (Extension 55555) au moyen du téléphone en cabine ou, en l'absence de ce téléphone, par GSM en appelant le 02 295 55 55;
- En cas de panne sans personnes bloquées, dès que le technicien du Contractant est présent sur les lieux de la panne et que ce dernier a appelé le dispatching Commission (Extension 55555) au moyen du téléphone en machinerie ou à la réception de l'immeuble ou par GSM en appelant le 02 295 55 55.

Délai d'exécution : Il prend cours dès l'appel du technicien du Contractant au dispatching Commission (Extension 55555 ou 02 295 55 55) tel que défini au paragraphe ci-dessus et prend fin après la mise en service de l'appareil et dès

l'appel, par le technicien du Contractant, au dispatching Commission (Extension 55555 ou 02 295 55 55) au moyen du téléphone en cabine ou en machinerie (en priorité) ou par GSM pour confirmer la remise en service de l'appareil.

Délai de remise en service : Il est égal à la somme du « délai d'intervention » et du « délai d'exécution ».

3.4.3.2. Pannes graves

Lors de l'intervention, si le technicien du Contractant constate de graves défaillances nécessitant la réfection ou le remplacement de matériel et dont les travaux dépassent 24 heures, les modalités des **points 3.4.4 à 3.4.6** sont d'application.

3.4.3.3. Tâche de désincarcération

En cas de personnes bloquées, la désincarcération devra avoir lieu dans les plus brefs délais. Les délais sont définis au **point 5.2.1**.

Une attention particulière doit être apportée aux immeubles sensibles. Une liste de ces immeubles est reprise en **appendice 3**.

3.4.3.4. Rapports d'intervention

Chaque intervention fait l'objet, de la part du Contractant, d'un rapport endéans les 48 heures dans l'application de gestion des interventions définie au **point 3.5.2**. Ce rapport mentionne les origines du problème, le diagnostic détaillé et les dispositions prises ou à prendre.

Pour les pannes ayant entraîné d'importantes perturbations, une mise à l'arrêt de longue durée ou affecté fortement les utilisateurs, un rapport spécifique d'incident complet est remis à la Commission par le coordinateur endéans les 48 heures. Celui-ci est encodé dans la GMAO sous la forme d'un "CORA" (modalités au **point 3.5**).

3.4.4. Mise hors service des appareils

Lors de la mise hors service d'une installation et avant d'entreprendre les travaux de réparation, le Contractant est tenu de prévenir le dispatching (Extension 55555 ou 02 295 55 55) de la Commission ainsi que les responsables techniques de la Commission et de spécifier le temps de mise à l'arrêt escompté de l'appareil ainsi que la cause et les actions à entreprendre.

3.4.5. Réparations

Les réparations et remises en état, y compris le placement des pièces de rechange, quelle qu'en soit la marque, doivent être exécutés dans le délai d'exécution stipulé au **point 5.2.2**.

Sont considérés comme réparation les travaux dont la durée d'exécution dépasse les 24 heures et dont :

- La réfection des pièces doit s'exécuter dans les ateliers du Contractant ou de ses sous-traitants ;
- Nécessite la mise en fabrication de pièce(s) ;
- Les délais d'approvisionnement, de mise en œuvre et d'exécution sont usuellement supérieurs à 24 heures

Ne sont pas considérés comme réparation les travaux dont :

- La remise en service s'effectue avec du matériel de réserve courant pour le Contractant soit : de stock dans les immeubles de la Commission ou chez le Contractant ou qui puisse être délivré par colis express et pour autant que le délai de mise en œuvre et d'exécution soit usuellement inférieur à 24 heures ;

3.4.6. Remise en service après réparation

Dès que les travaux de réparation sont terminés et que l'appareil est remis en service, le Contractant prévient le dispatching (Extension 55555 ou 02 295 55 55) de la Commission. Une confirmation écrite, via la messagerie électronique est également envoyée au responsable technique de la Commission et au dispatching de la Commission.

3.4.7. Récupération d'objets en cuvette

3.4.7.1. Objets essentiels

Les objets essentiels pour les personnes tels que clés, documents d'identités, et autres objets importants doivent être récupérés dans un délai équivalent aux délais d'intervention d'une panne spécifiés au **point 5.2.1**.

3.4.7.2. Objets divers

Les objets divers tels que stylos, documents généraux, bijoux, ...etc. sont récupérés en fonction de la disponibilité des techniciens du Contractant sans toutefois excéder les 5 jours ouvrables.

3.4.7.3. Remise des objets

Dans la mesure du possible, ces objets sont remis à leur propriétaire directement. En cas d'impossibilité, ils seront remis aux gardes à la réception ou à la Logistic Proximity Team.

3.5. OUTILS INFORMATIQUES DE GESTION

3.5.1. Maintenance préventive

Le Contractant doit apporter toute l'aide requise afin d'encoder et de tenir à jour les données dans la base de la Commission.

Le module de gestion des appareils de levage dans le système informatique de GMAO se dénomme actuellement *CARLMaster* et pourrait à terme être remplacé par un système similaire, **le Contractant devra, obligatoirement l'utiliser afin de planifier et suivre les opérations de maintenance préventive.**

La GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) a pour but d'identifier toutes les installations de la Commission, d'y tenir à jour toutes les informations techniques, de fournir un planning général d'entretien, de produire les bons de travaux, d'y encoder les comptes-rendus liés aux bons de travaux et toute autre opération nécessaire à l'exploitation du parc des appareils de levage.

Dès la mise en production de cette GMAO:

- Le Contractant se conformera aux procédures de contrôle interne actuelles et futures, établies par la GMAO, lui permettant de s'assurer de la qualité de ses services et de la bonne réalisation de ses missions. Les bases de données seront obligatoirement tenues à jour en permanence. Les bons de travail seront renseignés dans un délai de 48 heures.

- Une indisponibilité partielle, ponctuelle ou totale de la GMAO ne peut en aucun cas soustraire le Contractant de ses obligations contractuelles. Le Contractant utilisera tout moyen à sa disposition.

3.5.2. Maintenance corrective

La Commission met à disposition du Contractant un système informatique de gestion des demandes d'interventions dénommé SMT que le Contractant doit obligatoirement utiliser.

Chaque intervention fait l'objet, de la part du Contractant, d'un rapport, dans l'application endéans les 48 heures. Ce rapport mentionne les causes du problème, le diagnostic détaillé, les remarques et les dispositions prises ou à prendre ainsi que l'origine du problème.

3.5.3. Formations sur les outils informatiques

Les formations éventuelles des nouveaux utilisateurs sont prises en charge par la Commission endéans le premier mois à partir de la prise d'effet du contrat ou le premier mois suivant l'installation d'une nouvelle application de gestion de la Commission.

Cette formation est limitée à 6 personnes y compris le coordinateur et le chef d'équipe.

La formation d'autres personnes ainsi que toutes les formations complémentaires ultérieures seront à charge du Contractant

3.6. MODALITES DE LA GARANTIE EXTENSION OMNIUM - GEO -

3.6.1. Installations concernées

La liste des installations est reprise en **appendice 2**.

La fiche technique d'une installation mentionne également le fait qu'elle soit reprise en **GEO** - case « GT » cochée « oui ».

3.6.2. Etendue de la Garantie Extension Omnium

Complémentairement aux prestations et fournitures décrites dans la garantie locative simple (GLS), le Contractant réalise en Garantie totale toutes les réparations, toutes les réfections, tous les remplacements et contrôles aux installations techniques, fournitures et main d'œuvre, de quelque nature ou valeur qu'ils soient, quelle qu'en soit la cause et quel qu'en soit l'âge, rendus nécessaires par l'usure normale ou anormale, une défectuosité, rupture ou nécessité de sécurité.

Le Contractant avertit la Commission de tout remplacement relatif à la garantie GEO. Il fait parvenir à la Commission une fiche d'exécution des travaux reprenant : l'immeuble, le type d'appareil, le N° de l'installation, la date d'exécution, les travaux réalisés, les coûts ventilés en matériel et main d'œuvre ainsi que le total.

Le Contractant est tenu, au cas où il ne serait pas à même lors de la réparation ou du remplacement de certaines parties de l'installation, de fournir et de placer des matériaux identiques, de prouver que les matériaux qu'il entend placer sont de qualité et de rendement au moins équivalents.

Le Contractant s'engage à procéder au démontage, au montage ainsi qu'au réglage de toutes les parties des installations à réparer ou à remplacer.

Le Contractant prend à sa charge tous les frais, de quelque nature qu'ils soient, pour acheminer ou enlever le matériel et les déchets.

Le Contractant s'engage à remettre à la Commission à la fin de la période d'exploitation, des installations parfaitement mises au point et en bon état de fonctionnement.

Les travaux couverts par la **GEO** font l'objet, chaque année, d'un rapport de synthèse comme défini au **point 6.2.3**.

3.6.3. Redevance de la Garantie Extension Omnium

Le calcul de la redevance est repris au **point 2.8.7.1**.

3.6.4. Obligations de la Commission

Sont à la charge de la Commission, tous les frais supplémentaires lorsque, lors du remplacement de certaines parties de l'installation, la Commission demande de fournir des matériaux de qualité ou performance supérieure mieux adaptés à la poursuite de l'exploitation. Ces frais supplémentaires font l'objet d'une commande établie par TS (modalités en **point 10**).

Sont à la charge de la Commission, les réparations résultant d'une mauvaise utilisation ou de malveillance de la part de la Commission ou des personnes relevant de sa responsabilité. Comme précisé au **point 9.1**, quelle que soit la demande d'intervention, la charge du premier diagnostic revient toujours au Contractant.

3.7. MODALITES DE LA GARANTIE DE CONSERVATION – GC -

La Garantie de Conservation s'applique, à la demande de la Commission à toutes les installations mises à l'arrêt, pour une période indéterminée dans les immeubles occupés par la Commission.

Cette garantie permet de remettre l'appareil en service normal sans frais de remplacement de matériel ou frais particuliers d'inspection suite à l'arrêt prolongé.

Cette garantie est assurée par une visite minimum par an qui comprend :

- La mise en marche et l'utilisation de l'appareil pour s'assurer du bon fonctionnement de l'installation, en particulier, les pièces mobiles et pour éviter les courbures des câbles de traction, câbles souples et mains courantes ;
- La vérification de tous les organes de sécurité et de commande ;
- La révision des organes principaux ;
- Les lubrifications habituelles.

3.8. FOURNITURES

3.8.1. Dans le cas des installations sous garantie locative (GLS)

Il est entendu que le coût des pièces de rechange ainsi que des produits d'entretien est à charge du Contractant.

Les fournitures nécessaires tant pour le dépannage que les réparations font l'objet de la liste reprise en **appendice 7**.

Cette liste ne préjuge en rien des fournitures nécessaires au dépannage et réparations d'installations existantes ou ajoutées au contrat qui seraient dotées de nouvelles techniques.

Cette liste est et restera valable quelles que soient les marques d'appareils faisant partie du contrat.

Pour les installations des immeubles loués par la Commission, dans l'éventualité où il surgirait un litige sur les responsabilités respectives du propriétaire et du locataire pour la prise en charge des travaux de dépannages et/ou de réparations, le Contractant devra faire la preuve officielle que toutes les fournitures, non reprises dans l'**appendice 7** sont à charge exclusive du propriétaire.

Si tel n'est pas le cas, le Contractant prendra à sa charge et dans le cadre du contrat l'exécution des travaux, objet du litige.

Toutes les prestations de main-d'œuvre relatives au remplacement des pièces défectueuses sont à charge du Contractant

Le Contractant est tenu, au cas où il ne serait pas à même, lors de la réparation ou du remplacement de certaines parties de l'installation, de fournir et de placer des matériaux identiques, de prouver que les matériaux qu'il entend placer sont de qualité et de rendement au moins équivalents.

3.8.2. Dans le cas des installations sous GEO

Toutes les fournitures autres que celles reprises dans le cadre de la garantie locative simple sont couvertes dans le cadre de la GEO, elles sont à charge du Contractant ainsi que toutes les prestations de main d'œuvre et ce, conformément aux modalités définies au **point 3.6**.

3.9. TELESURVEILLANCE ET TELEALARME

Pour les installations équipées d'un système de télésurveillance/téléalarme, le Contractant doit être à même de gérer les appels en provenance des personnes bloquées en cabine et de disposer de toutes les informations nécessaires afin de fournir, à la demande de la Commission, toutes les données nécessaires demandées au **point 6.2**.

Pour les appareils de levage destinés au transport des personnes, tous les appels de téléalarme seront directement traités par le dispatching Contractant, lequel a l'obligation de mettre en place une procédure interne afin d'initier l'intervention et d'avertir, endéans les cinq minutes, le dispatching 55555 de la Commission du fait qu'une personne est bloquée en cabine. Cette procédure est fournie à la Commission.

Cet outil de gestion doit également être utilisé pour anticiper les problèmes et avertir la Commission des défauts susceptibles de survenir.

3.10. CALENDRIER ET HORAIRES DE TRAVAIL

Le calendrier d'exécution des travaux sera le calendrier des jours ouvrables de la Commission auquel s'ajoutent les jours fériés à la Commission mais considérés ouvrables par le régime des travailleurs en Belgique.

Toutes les prestations de maintenance préventive et de vérification se feront les jours ouvrables, pendant les heures normales de travail de la firme.

3.11. AFFICHAGES A APPLIQUER

Une signalisation adéquate sera apposée, en cas de mise hors service (entretien, réparation, etc. ...), sur les portes palières de chaque étage ou sur l'appareil de levage afin de prévenir les occupants de l'indisponibilité momentanée de l'appareil. La signalisation sera réalisée par pictogrammes ou dans les langues de travail française, anglaise et allemande en vigueur à la Commission.

3.12. CARNET DE BORD DES APPAREILS, PLANS ET SCHEMAS

Le Contractant tient à jour un carnet de bord par appareil dans chaque immeuble.

Toute intervention sera inscrite dans le carnet de bord de l'appareil. Les informations à mentionner sont les suivantes : date, heure, nature de l'intervention (vérification, entretien, réparation, dépannage, libération de personne), origine de la panne (défaut de fonctionnement etc.).

Les carnets d'entretiens sont archivés annuellement dans le dossier de sécurité comme prévu dans l'A.R. du 09.03.03.

Chaque installation est pourvue d'un jeu de plans complets et des manuels nécessaires à l'entretien et à la réparation. Les plans et dossiers de sécurité sont tenus à jour, chaque modification doit y être retranscrite de façon claire et professionnelle. Les originaux devront impérativement se trouver chez le Contractant et aux archives de la Commission.

3.13. CONTROLES REGLEMENTAIRES

L'envoi des remarques formulées dans les rapports de contrôle légal (article 281 du Règlement Général pour la Protection du Travail – RGPT) sont transmises au Contractant par courrier électronique.

En cas de remarques mettant en cause la sécurité, le coordinateur du Contractant est directement averti par téléphone de façon à prendre les dispositions nécessaires de commun accord avec le gestionnaire technique de la Commission.

Afin de permettre un suivi des remarques, un récapitulatif général est fourni trimestriellement au Contractant par le service technique de la Commission.

Le Contractant est tenu de lever les remarques dans un délai de **6 semaines maximum**. Une dérogation à ce délai n'est autorisée qu'avec un accord préalable de la Commission.

Pour chaque remarque levée, la date d'exécution des travaux ainsi que la signature du coordinateur du Contractant doivent apparaître.

Toute remarque non levée devra être justifiée en y mentionnant :

- Le numéro du rapport de contrôle ;
- Les explications sur le fait que les problèmes ne sont pas résolus ;
- La date où chaque remarque sera résolue.

Les réponses peuvent être communiquées soit directement au gestionnaire en charge des rapports de contrôle légaux, soit au dispatching du service technique de la Commission (OIB-55555@ec.europa.eu).

3.14. CONTROLE DES INSTALLATIONS

La Commission pendant la durée du contrat, se réserve le droit d'examiner et/ou de faire examiner les installations par toute personne de son choix, pour s'assurer de l'état de ces installations.

Lors des contrôles réguliers de l'état des installations effectués par la Commission, le coordinateur du Contractant ou son représentant est tenu d'y participer.

Le Contractant est tenu de lever les remarques dans un délai de **1 semaine maximum**. Une dérogation à ce délai n'est autorisée qu'avec un accord préalable de la Commission.

3.15. ASSISTANCE TECHNIQUE

3.15.1. Visite des installations techniques

Sur demande de la Commission, le Contractant doit assister toute personne mandatée par la Commission afin d'effectuer les contrôles ou les visites dans les locaux techniques dont le Contractant est responsable, en assurant l'ouverture de ces locaux, en planifiant et en exécutant le cas échéant l'arrêt des installations, si ces contrôles l'exigent, après accord préalable de la Commission et en assurant la remise en service des installations après contrôle.

Le préposé du Contractant requis pour ces missions :

- Connaît les lieux ;
- Possède une connaissance approfondie des installations ;
- Possède l'autorité et l'aptitude pour prendre, en cas d'urgence, et suite aux constatations effectuées sur le matériel, toute disposition appropriée, pour revenir immédiatement aux conditions de sécurité.

3.15.2. Travaux sur les installations techniques

Sur demande de la Commission, le Contractant :

- Donne son avis technique et des propositions d'améliorations ;
- Assiste la Commission lors de la réception technique des travaux exécutés ayant trait aux installations sous contrat ou en voie d'y être inclus.

3.16. MISE HORS SERVICE DES APPAREILS POUR RAISON DE SECURITE

Le Contractant demandera par écrit l'autorisation de mettre hors service pour raison de sécurité, ainsi que pour toute modification aux installations exigeant l'intervention de l'organisme de contrôle légal avant remise en service (Article 280 du Règlement Général pour la Protection de Travail – R.G.P.T.).

Si les circonstances imposent une mise hors service immédiate, la Commission en sera aussitôt avertie, cet avertissement étant ensuite confirmé par écrit. L'avertissement de la mise hors service, partielle ou totale, mentionnera la durée probable de l'interruption.

3.17. MISE EN CONFORMITE DES INSTALLATIONS

Le Contractant a la charge de toute les mises en conformité des installations et des locaux par rapport au RGPT à l'exclusion de celles dérivant de :

- Toute modification de la législation en vigueur, postérieure à la date de prise d'effet du présent contrat ;

- Toutes les dégradations dues à un cas de force majeure ;
- Toutes dégradations entraînées par l'action d'un tiers dans le service technique.

Dans tous les cas, le Contractant sera tenu de signaler aux services techniques de la Commission toutes les dégradations et les non-conformités des installations par rapport au RGPT.

3.18. SECURITE DU PERSONNEL

Le Contractant est responsable de la sécurité de son personnel et s'assure que le personnel appelé à travailler sur les installations, possède la qualification adéquate, le matériel et les équipements individuels de sécurité, et prend toutes précautions individuelles et collectives en vue de se protéger contre les dangers éventuels. Cette clause signifie que le Contractant accepte d'abandonner tout recours contre la Commission en cas d'accident du travail.

Le Contractant s'assure que son personnel devant travailler sur les installations ait pris connaissance des procédures internes de la Commission reprises en **appendice 11**.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le Contractant veille à se procurer le permis de feu auprès des services compétents de la Commission.

En aucun cas le personnel du Contractant ne procédera à une quelconque manipulation d'équipements dont il n'a pas la charge sans accord préalable du responsable de cet équipement et de la Commission.

Le Contractant accepte de prendre à sa charge les aménagements spécifiques en vue de protéger son personnel lors de l'exécution du contrat. Il lui appartient éventuellement de demander aux propriétaires de les financer.

Le Contractant rédigera les consignes de sécurité à appliquer par le personnel et les fera afficher aux endroits qu'il jugera adéquats. Il veillera à faire appliquer les consignes de sécurité par le personnel.

La Commission sera informée des aménagements et des consignes de sécurité.

Le Contractant se conformera aux dispositions de la loi du 04/08/96 relative au «bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail».

La Commission pourra prendre elle-même, aux frais du Contractant et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, toutes les mesures qu'elle jugera nécessaire en matière de bien-être des travailleurs du Contractant.

Le Contractant ne pourra contester le caractère adéquat des mesures adoptées. Il ne pourra, en particulier, refuser d'en supporter le coût pour quelque motif que ce soit.

Ces mesures sont également d'application pour les sous-traitants du Contractant.

3.19. RESPECT DES REGLES ENVIRONNEMENTALES

La Commission européenne s'est engagée à agir en faveur du développement durable sur le long terme.

Ainsi, via le système EMAS, la Commission met en œuvre un programme de suivi permettant d'évaluer, de mesurer, de contrôler et de réduire l'impact environnemental de ses activités quotidiennes.

EMAS permet de prendre en compte systématiquement la protection de l'environnement dans tous les aspects de la gestion administrative de la Commission, notamment:

- la planification de ses activités,
- le suivi du respect des normes environnementales applicables à des activités de nature administrative et le reporting strict de l'impact environnemental de ses activités service par service.

Ses partenaires commerciaux sont tenus de respecter la législation en matière de protection de l'environnement.

Le contractant devra s'assurer que les informations transmises par la Commission sur le programme EMAS en général et, plus précisément, sur la mise en œuvre concrète de mesures environnementales, soient portées à la connaissance de l'ensemble de son personnel affecté à l'exécution du contrat avec la Commission.

L'établissement des différents rapports d'exécution, la tenue des registres des déchets dangereux, la production d'attestation doivent permettre à la Commission européenne et son contractant de s'engager dans un partenariat actif de bonne gestion des déchets, faisant écho aux efforts de la Commission d'améliorer sa politique environnementale interne. La politique environnementale interne de la Commission est établie dans sa déclaration environnementale dans le cadre de la procédure EMAS.

Le contractant, sous sa responsabilité exclusive, assume tous les risques pour l'environnement résultant de ses obligations dans le cadre du contrat, notamment :

- il assure la collecte et l'évacuation des déchets liés à son activité ainsi que leur élimination dans le respect des normes en vigueur. Les déchets toxiques éventuellement découverts, doivent être signalés sans délai à la Commission. Ils sont à traiter comme déchets dangereux et à évacuer selon la procédure adaptée ;
- il s'engage à utiliser des produits conformes à la législation et dans la mesure du possible de type écologique.

4. MOYENS MIS A DISPOSITION POUR L'EXECUTION DU CONTRAT

4.1. RESSOURCES HUMAINES

4.1.1. Coordinateur des travaux

4.1.1.1 Désignation du coordinateur

Pour toute la durée du contrat, le Contractant désignera une seule personne (coordinateur) chargé d'assurer la direction et la surveillance des opérations.

Il est la personne privilégiée pour les contacts entre le Contractant et la Commission.

Le coordinateur aura la compétence et l'expérience requises pour répondre à tous les problèmes posés pour l'exécution du contrat. Il aura au minimum un niveau de formation d'études techniques supérieures (CTS, CTSS ou équivalent) avec 15 ans d'expérience ou vingt années d'expérience dans le domaine des appareils de levage.

Une seconde personne, d'expérience équivalente au coordinateur, dont le nom est également communiqué à la Commission est désignée pour remplacer le coordinateur en cas d'absence.

Les fiches signalétiques de ces personnes doivent être reprises dans le registre du personnel du Contractant comme demandé au **point 4.1.3**.

4.1.1.2 Tâches du coordinateur

Le coordinateur consacrera obligatoirement le temps nécessaire aux contacts et visites demandés par la Commission, le propriétaire ou par l'organisme officiel de contrôle. Quelle qu'en soit la raison, il devra être disponible, à tout moment, sur simple appel des services de la Commission.

Il a également pour tâche la mise à jour du tableau de bord, l'analyse des D.I.², les statistiques de gestion des installations, les remèdes et améliorations à apporter, les demandes d'accès, les remises de prix, les contacts avec les propriétaires, la rédaction des rapports et toutes autres fonctions nécessaires afin d'assurer les meilleures performances dans le cadre de la garantie de résultat.

Le coordinateur doit, à tout moment, être informé de l'état des installations et de l'état d'avancement des dossiers en cours.

4.1.1.3 Contrôle des installations

Le coordinateur a également pour tâche de veiller à la bonne exécution des travaux de maintenance des installations. Au moins une fois par an, il doit auditer toutes les installations et apposer son visa de passage sur le carnet de bord des installations, en y indiquant la date et les commentaires éventuels ainsi que sa signature. Un rapport d'audit, par immeuble, est remis à la Commission après chaque visite. Ce rapport est fourni dans le délai repris au **point 6.2.5**.

4.1.1.4 Réunions

Le coordinateur du Contractant est tenu d'assister aux réunions organisées par la Commission et notamment :

- (1) Les réunions mensuelles « Appareils de levage » ;
- (2) Les réunions organisées pour les besoins particuliers.

4.1.1.5 Coût du coordinateur

Le coût de la coordination est englobé dans le prix par point des redevances GLS, GC et GEO.

4.1.2 Personnel d'exécution

La Commission laisse à l'initiative du Contractant de proposer un organigramme afin d'atteindre les objectifs du contrat.

Un chef d'équipe est désigné parmi le personnel pour seconder le coordinateur.

Le Contractant est tenu à soumettre son personnel à tous besoins d'enquête exigés par la Direction de Sécurité de la Commission.

4.1.2.1 Chef d'équipe

Le nom du chef d'équipe est communiqué à la Commission. Il aura au minimum 10 ans d'expérience dans le domaine de la maintenance des appareils de levage.

En cas d'absence du chef d'équipe, une personne d'expérience équivalente ayant une connaissance approfondie des installations de la Commission, dont le nom

² Demande d'intervention

est également communiqué à la Commission, est désigné pour remplir cette fonction.

Au même titre que le coordinateur, il est responsable des données et informations introduites dans les bases de données de la Commission dont il supervisera la pertinence.

4.1.2.2 Sous-traitance

Conformément à l'article II.10 du contrat, la sous-traitance doit être autorisée par la Commission.

4.1.3 Trombinoscope du personnel

Lors de la signature du contrat, le Contractant soumet à la Commission, le registre du personnel comprenant les fiches signalétiques de tous les membres du personnel travaillant à l'exécution des prestations.

Les fiches signalétiques comportent les informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Photo d'identité
- Certificat de bonne vie et mœurs (facultatif – uniquement à la demande de la Commission)
- Niveau de formation, diplômes
- Expérience professionnelle
- Nombre d'années d'expérience dans le domaine des engins de levages
- Plan de formation dans l'entreprise
- N° carte d'identité
- Adresse
- Fonction dans l'équipe Commission (coordinateur, chef d'équipe, technicien d'entretien, technicien de dépannage ...)
- Nationalité
- Commission paritaire à laquelle il appartient (ou équivalent)
- Marque, type et immatriculation du véhicule à sa disposition
- N° de GSM

Toute modification d'organigramme en cours d'exécution du contrat ne peut s'effectuer sans en avoir informé la Commission dont l'accord préalable sera requis.

Le personnel de substitution, dans tous les cas, sera du même niveau de qualification que celui qu'il remplace et agréé préalablement par la Commission.

4.1.4 Comportement du personnel du Contractant

Le Contractant est responsable du comportement de son personnel dans les locaux et donne les instructions nécessaires pour la sécurité des biens et des personnes : il transmet à son personnel toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation du contrat.

Le personnel aura toujours une tenue correcte lors de ses déplacements dans les immeubles. Le nom de la société doit être apparaître clairement sur la tenue de travail.

Le Contractant imposera à son personnel de ne pas fumer sur les lieux de travail.

La Commission se réserve le droit d'imposer au Contractant le retrait sans délai et le remplacement immédiat d'un membre de son personnel ou de celui de ses sous-traitants, en exposant ses motifs, et sans en supporter aucune conséquence.

4.1.5 Coordination de sécurité

Le Contractant fournira à la Commission, lors de la prise d'effet du contrat, le nom de son conseiller en prévention responsable de ce contrat.

Le Contractant remettra à ce sujet une fiche reprenant :

- Nom de l'entreprise ;
- Nombre de travailleurs total de l'entreprise ;
- Nom du Conseiller en Prévention ;
- Coordonnées du Conseiller en Prévention (tel fixe, GSM, E-mail, adresse) ;
- Niveau (1 ou 2 ou autre) du Conseiller en Prévention ;
- Nom du responsable de ces informations ;
- Signature du conseiller en prévention.

Le Contractant présentera également les documents justifiant de la formation spécifique du conseiller en prévention sanctionnée par un diplôme reconnu.

Les prestations réalisées par l'entreprise seront conformes à l'AR du 25 janvier 2001.

La coordination sécurité de chantier sera réalisée par une personne ou organisme nommé par la Commission. Les frais de mission sont à charge de la Commission. Le Contractant est tenu de respecter et d'appliquer les directives du coordinateur.

Le Contractant doit fournir au coordinateur de sécurité les documents suivants :

- plan spécifique de sécurité de l'entreprise avec liste des intervenants ;
- fiche de sécurité « produit » pour les produits utilisés ;
- les procédures d'exécution.

Le prix repris dans le bordereau de soumission général inclut les prestations, fournitures et dépenses relatifs aux mesures de sécurité pris conformément à l'A .R. du 25 janvier 2001.

A titre d'information, un modèle de plan spécifique de sécurité est fourni en **appendice 8**.

4.1.6 Assistance extérieure

Le Contractant doit adapter le niveau d'intervention de ses intervenants à leur compétence et à leur niveau de connaissance de l'installation. A ce titre, il s'engage dans le cadre de ses obligations contractuelles à requérir à ses frais à toute l'assistance extérieure nécessaire pour mener à bien sa mission.

4.1.7 Accès du personnel aux immeubles de la Commission

La Commission permettra au personnel du Contractant l'accès aux locaux faisant partie du contrat pour l'exécution des opérations afférentes à ses responsabilités. Ce personnel doit respecter scrupuleusement toutes les règles de sécurité d'accès aux immeubles établies par les différents services de la Commission.

Le personnel, qu'il appartienne au Contractant ou à un de ses sous-traitants, sera obligatoirement et visiblement porteur d'un laissez passer que lui fournira la

Commission, qu'il devra pouvoir présenter à tout moment à toute réquisition des services de la Commission et devra remettre à ces mêmes services en cas de cessation de fonction dans le cadre du contrat.

Pour le personnel du Contractant ou de ses sous-traitants ne disposant pas d'un accès permanent dans les immeubles de la Commission et devant intervenir sur les installations de la Commission, le coordinateur entreprend les démarches nécessaires pour l'obtention d'un accès provisoire.

4.2. MOYENS MATERIELS

4.2.1. Matériel de réserve

Le Contractant doit disposer de tout le matériel de réserve nécessaire afin de répondre, dans les délais impartis, aux divers besoins lors des entretiens, dépannages et réparations.

Un stock réduit de petit matériel (boutons, relais, contacteurs, ...) est assuré dans les machineries des immeubles de la Commission.

Pour les pièces importantes (moteur, treuil, variateur...), le Contractant prend toutes les dispositions pour garantir la livraison et l'installation de ceux-ci dans les délais impartis.

Le Contractant prend toutes les dispositions nécessaires pour fournir le matériel de réserve afin de respecter les délais de remise en service des appareils comme demandé par la Commission au **point 5.2.2.**

4.2.2. Matériel de communication

Tout le personnel du Contractant doit être joignable à tout instant et disposer d'un GSM comme moyen de communication. Ce type de moyen peut être adapté en cours de contrat pour en améliorer les performances.

4.2.3. Moyens de déplacement

Le personnel du Contractant doit disposer d'un moyen de locomotion adéquat pour répondre aux impératifs de délais.

4.2.4. Moyens logistiques internes et externes

Le Contractant s'engage, dans le cadre de ses obligations contractuelles, à requérir à ses frais à toute l'assistance interne ou externe voulue pour mener à bien sa mission.

4.2.5. Outillages, appareils de mesure et équipements

Le Contractant fournit tous les outillages, appareils, équipements individuels et collectifs de maintenance indispensables et suffisants pour accomplir ses prestations.

Lorsque le montage d'appareils de mesure spécifiques est estimé nécessaire, le Contractant les installera à ses frais et aux endroits adéquats.

Il est et reste propriétaire de ces appareils, qu'il mettra gratuitement à la disposition de la Commission et qu'il reprendra à ses frais.

4.3. MOYENS ADMINISTRATIFS

4.3.1. Centre de formation

Le Contractant doit, au moyen d'un centre de formation interne ou par le biais de formations externes, assurer la formation continue de ses techniciens et responsables dans le domaine des appareils de levage et de la sécurité.

Lors de la soumission, le Contractant fournira toutes les informations sur les moyens de formation.

Il doit également indiquer, sur les fiches personnelles du registre du personnel, le plan de formation de chaque technicien et responsable.

4.3.2. Centre administratif de gestion du contrat

Le Contractant doit disposer d'un service administratif / commercial pour gérer l'évolution du contrat. Il doit notamment suivre :

- L'établissement des fiches techniques ;
- Le calcul des redevances par installation ;
- L'établissement des avenants ;
- Les devis de travaux ;
- Les contacts avec les propriétaires ;
- L'élaboration et suivi de divers dossiers (modernisation, transformation, mise à jour de dossiers existants, ...) ;
- Assurer le support administratif de ses équipes auprès de la Commission.

Il doit également disposer d'un service comptable pour assurer le suivi de la facturation du contrat.

Dans le courant du premier mois après la prise d'effet du contrat, le Contractant signifiera par écrit, à la Commission, le nom et les coordonnées des personnes de contact dans ces domaines.

4.3.3. Centre d'information et de documentation

Le Contractant doit fournir, sur demande de la Commission, toutes les informations nécessaires à la bonne gestion du parc des appareils.

En outre, il devra tenir informée la Commission des nouveaux produits développés ou mis sur le marché dans le domaine des appareils de levage.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA QUALITE – SLA -

5.1. INDICATEURS DE QUALITE DE MAINTENANCE

5.1.1. Visites d'entretien préventif

Indice :

- (1) **100 %** des visites d'entretien planifiées doivent être réalisées et encodées dans la GMAO

5.1.2. Nombre de pannes imputables aux défauts techniques (ASCSOC) de l'installation

Indices :

- (1) Le total des DI (ASCSOC), par appareil, ne peut excéder le nombre de **3** (trois) par période consécutive de **90 jours calendrier**.
- (2) Le nombre moyen **annuel** des DI (ASCSOC) ne peut excéder le nombre de **4** (quatre) par appareil.

5.1.3. Récurrence des pannes (ASCSOC) imputables à l'installation

Indice :

- (1) Le total des DI répétitives (ASCSOC), par appareil, ne peut excéder le nombre de **3** (trois) par période de **14 jours calendrier**.

5.2. INDICATEURS DE RESPECT DES DELAIS

Les délais repris ci-dessous sont les délais maxima autorisés.

5.2.1. Délais d'intervention

Pour tous les immeubles

	<i>Délais d'intervention</i>	
	<i>Pers. bloquées</i>	<i>Panne</i>
Jours ouvrables, week-ends et jour fériés de 08h00 à 20h00	30 minutes	60 minutes
Jours ouvrables, week-ends et jour fériés de 20h00 à 08h00 (1)	60 minutes	120 minutes

- (1) Cas des bâtiments fermés et non gardés : Le Contractant ne sera pas pénalisé si le service de la Commission n'a pas ouvert le bâtiment dans les délais.

5.2.2. Délais de remise en service

	<i>Délais de remise en service</i>	
	<i>Panne (2)</i>	<i>Réparation (3)</i>
Jours ouvrables de 08h00 à 20h00	12 heures	7 jour calendrier
Jours ouvrables de 20h00 à 08h00 week-end et jours fériés	24 heures	7 jours calendrier

- (2) Ce délai comprend également, le cas échéant, la fourniture de pièces courantes, le montage et la remise en service.
- (3) Ce délai comprend également la fourniture de pièces importantes (treuils, moteurs, variateurs, câbles, ...), le montage et la remise en service.

Pour les immeubles ne disposant que de trois appareils ou moins, ces délais sont réduits au maximum.

En cas de réparations très importantes, le dépassement ne sera permis qu'après demande écrite du Contractant et avec l'accord de la Commission.

Le Contractant ne sera pas pénalisé pour des retards dus à la négligence du propriétaire. Il est toutefois du ressort du Contractant d'insister auprès du propriétaire afin de respecter les délais.

6. GESTION TECHNIQUE DU CONTRAT

La gestion technique du contrat est assurée au travers de réunions ainsi que de rapports fournis par le Contractant.

6.1 REUNIONS

Le calendrier des réunions est fixé annuellement par la Commission et transmis au Contractant en début de l'année civile.

6.1.1 Les réunions mensuelles relatives aux « Appareils de levage »

Tous les mois se tient, dans les locaux de la Commission, une réunion entre les responsables du service technique de la Commission et le coordinateur du Contractant afin de traiter les informations et les problèmes du mois écoulé. Le support de ces réunions est constitué du rapport de gestion défini au point **6.2.1**.

6.1.2 Les réunions organisées pour les besoins particuliers

Lors de problèmes graves ou pour traiter des dossiers particuliers, le coordinateur du Contractant est convié à participer à une réunion, si nécessaire accompagné d'un spécialiste ou d'une personne adéquate pour mener à bien les discussions.

6.2. RAPPORTS

Pour des raisons d'efficacité, les rapports sont rédigés en français. La langue anglaise peut également être utilisée à la demande de la Commission.

6.2.1. Rapport des installations

- Le Contractant remettra mensuellement, selon le planning annuel des réunions établi par la Commission, le rapport de gestion dont le modèle est repris en **appendice 9** sous format papier ainsi que sous format électronique.

Ce rapport peut évoluer en cours de contrat.

6.2.2. Rapports spécifiques

A la demande de la Commission, le Contractant doit être en mesure de fournir des informations telles qu'étude de trafic, pourcentage comparatif de pannes, performances des appareils de levage, temps d'indisponibilité, délais d'intervention ainsi que tout rapport nécessaire à la bonne conduite en exploitation des installations.

6.2.3. Rapport des travaux sous GARANTIE EXTENSION OMNIUM

Les travaux couverts par la Garantie Extension Omnium font, chaque début année qui suit l'exercice écoulé, l'objet d'un rapport de synthèse, dressé par le

Contractant, relatif aux travaux exécutés par appareil. Ce rapport est remis sous format papier et électronique (Excel ou Word).

Ce rapport reprend l'immeuble, le numéro de l'appareil, le type d'appareil, l'objet de la réparation, la date de la réparation et le montant total de la dépense ventilé en matériel et main d'œuvre.

6.2.4. Rapport de calcul de l'indice de la performance annuelle globale

Ce rapport de qualité de service est établi annuellement par la Commission.

Un modèle de ce rapport est repris en **appendice 1**.

6.2.5. Délais de remise des rapports

Le coordinateur du Contractant assure la rédaction du compte rendu des réunions reprises aux **points 6.1.1 à 6.1.3** que la Commission organise pour le suivi du contrat.

Le délai de remise des comptes rendus ou des rapports, si non spécifié, est de 10 jours ouvrables suivant la date de la réunion ou la demande du rapport. Le délai de remise de rapport suite à un incident grave est de 48 heures via messagerie électronique.

7. INDEMNITES

7.1 GENERALITES

Si le Contractant ne respecte pas les obligations contractuelles, la Commission se réserve le droit d'obtenir, sur simple constatation, les indemnités définies ci-après.

L'obtention des indemnités ne soustrait pas le Contractant à ses obligations contractuelles.

La Commission informera le Contractant, par écrit, de l'indemnité qui lui a été appliquée avec la justification et le nombre de points correspondants. Les indemnités seront déduites par le Contractant du montant de la facture trimestrielle se rapportant à la date de notification de l'indemnité. La référence Commission de la lettre d'indemnités doit apparaître sur la note de calcul en regard de chaque montant inscrit. Le Contractant peut contester cette décision dans les trente jours de sa notification, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen équivalent. En l'absence de réaction de sa part ou d'annulation écrite par la Commission dans les trente jours suivant la réception de la contestation, la décision imposant le paiement des dommages-intérêts devient exécutoire. Ces dommages-intérêts ne sont pas appliqués s'il est prévu des intérêts en cas de retard d'achèvement. La Commission et le Contractant reconnaissent expressément que toute somme payable au titre du présent article correspond à des dommages-intérêts et non à une sanction, et qu'elle représente une compensation raisonnable des pertes susceptibles d'être occasionnées par l'inexécution des obligations.

7.2. UNITE D'INDEMNISATION

Les indemnités sont calculées sur base d'un nombre de points défini par type de manquement.

La valeur du point est égale au prix de base par point de la Garantie locative simple du volet concerné, majoré par le coefficient de révision des prix appliqué à la redevance trimestrielle en cours.

Le nombre de points sera multiplié par deux dans le cas d'une indemnité concernant les installations suivantes :

- Installations des immeubles sensibles ;
- Installations utilisées en manœuvre de sécurité.

Dans le cas d'un même défaut constaté plusieurs fois de suite, le nombre de points sera multiplié par le facteur suivant :

1er constat	2ème constat	≥ 3 constats
1	2	3

7.3. LISTE ET VALEUR DES INDEMNITES

Le tableau des indemnités usuelles est repris en **appendice 10**.

Tout TS non exécuté dans les délais convenus entraîne automatiquement une indemnité journalière telle que spécifiée dans **appendice 10**. L'indemnité est limitée à maximum 30% de la valeur totale du TS considéré.

7.4. FORCE MAJEURE

Sans préjudice à l'article II.14 des conditions générales du contrat-cadre :

- Le Contractant ne peut pas arguer d'un empêchement pour remplir ses obligations dans le cas des dommages provenant d'un manquement à ses obligations stipulées par le contrat. En cas de force majeure, ses obligations peuvent être différées dans le temps mais non supprimées.
- Dans le cas de force majeure prolongée entraînant des restrictions permanentes ou même un arrêt de longue durée des prestations et fournitures du Contractant, celui-ci doit proposer à la Commission une adaptation provisoire du contrat à cette situation, notamment dans ses clauses de facturation. Si la Commission n'accepte pas l'adaptation proposée, le contrat pourrait être résilié de plein droit en tout ou partie.
- Le Contractant ne peut pas arguer du fait d'un conflit social chez ses sous-traitants pour ne pas remplir ses obligations contractuelles.
- En cas de conflit social, dûment établi par un préavis de grève, au sein de son entreprise, le Contractant prend toutes les dispositions nécessaires afin de remplir les prestations minimales suivantes :
 - La désincarcération des personnes bloquées dans les délais impartis au **point 5.2.1** des présentes Spécifications techniques ;
 - Il ne peut y avoir plus de 50% des appareils à l'arrêt par immeuble couvert par ce contrat.

Si le conflit se poursuit au-delà de 15 jours ouvrables entraînant des restrictions permanentes ou même un arrêt de longue durée des prestations et fournitures du Contractant, celui-ci doit proposer à la Commission une adaptation provisoire du contrat à cette situation, notamment dans ses clauses de facturation. Si la Commission n'accepte pas l'adaptation proposée, le contrat pourrait être résilié de plein droit en tout ou partie.

8. OBLIGATIONS DE LA COMMISSION

8.1. MOYENS DE COMMUNICATION

Sur le PC installé par la Commission, dans le local utilisé par le Contractant, si l'accès à la messagerie électronique, l'Intranet ou Internet est autorisé, il se limitera à une utilisation professionnelle.

Le Contractant se conformera au code d'utilisation des outils informatiques de la Commission.

Il est également interdit d'installer sur ce même PC d'autres logiciels que ceux fournis par la Commission.

Toute dégradation du local et des biens mis à disposition par la Commission fera l'objet d'une remise en état par le Contractant.

Si le Contractant fait défaut à ses obligations, la Commission prendra elle-même, aux frais du Contractant, toutes les dispositions pour la remise en état des locaux et le remplacement des biens.

Toute utilisation abusive est pénalisée conformément à l'**appendice 10**.

8.2. ACCES AUX IMMEUBLES AVEC VEHICULE

La Commission permet l'accès aux immeubles des véhicules de service immatriculés au nom du Contractant, nécessaires à l'exécution de sa mission. Une concentration trop importante, par immeuble, des véhicules de service d'une même société est prohibée – maximum 1 véhicule par société et par immeuble – Une dérogation est permise si autorisée par la Commission.

L'accès des voitures privées sera strictement interdit. Le Contractant présentera la liste des véhicules concernés pour accord à la Commission. Toute demande de dérogation, dûment justifiée, sera soumise à l'appréciation de la Commission.

La Commission fournira pour chaque véhicule du Contractant une vignette permettant l'accès aux parkings des immeubles. La Commission ne garantit pas une disponibilité de place de stationnement.

8.3 ACCES AUX INSTALLATIONS

La Commission :

- Met à la disposition exclusive du personnel du Contractant et pendant la durée des prestations, les appareils en cours de vérification, d'entretien, d'adaptation, de réparation ou de dépannage ;
- Tient la salle des machines fermée à clé et interdit l'accès de cette salle au tiers qui ne serait pas en possession d'une autorisation écrite du Contractant. Cette interdiction ne concerne pas le personnel technique de la Commission et des organismes de contrôle agréés;

8.4 MOYENS INFORMATIQUES

La Commission met à disposition du Contractant le matériel et les logiciels nécessaires à l'exécution des opérations.

8.5 AMIANTE

La Commission doit informer le Contractant des locaux contenant de l'amiante et des consignes particulières à respecter. Le Contractant a l'obligation de consulter à la prise d'effet du contrat l'inventaire amiante en possession de la Commission.

Pendant toute l'exécution du contrat, le Contractant a l'obligation d'imposer à son personnel d'informer immédiatement la Commission de toute découverte de matériau suspect, susceptible de contenir de l'amiante.

Tous travaux sur des installations dont un composant pourrait contenir de l'amiante sont strictement interdits ou doivent être exécutés conformément à la réglementation en vigueur en la matière.

8.6 ENERGIE

La Commission fournit l'énergie électrique nécessaire au fonctionnement des installations.

8.7. TRAVAUX

La Commission :

- Informe le Contractant de toute modification majeure qu'elle désire effectuer, à ses frais, aux installations faisant l'objet du présent contrat. Le Contractant précise si la réalisation de ces modifications est conciliable avec les engagements souscrits par lui. Il indique, le cas échéant l'incidence financière qu'entraîneraient ces modifications sur les redevances ;
- Le cas échéant, intervient auprès des propriétaires pour faire exécuter les réparations ou adaptations qui leurs incombent en vertu du bail de location ou du code civil et avertir le Contractant en temps utiles des interventions de tiers sur les installations dont il assure la conduite ;
- Autorise le Contractant à sa demande, chaque fois qu'il le juge nécessaire, de mettre l(es) appareil(s) partiellement ou totalement hors service lorsque les circonstances l'exigent;
- Avertit le Contractant des travaux qui doivent être entrepris dans les bâtiments et qui pourraient causer des dégâts aux appareils faisant l'objet du présent contrat et compromettre son bon fonctionnement. Le Contractant préconisera alors les précautions à prendre, sans que sa responsabilité ne soit engagée pour autant.
- Interdit toute intervention des tiers sur les appareils dès lors qu'elle touche aux questions de sécurité de ces derniers.

8.8. SECURITE

La Commission doit :

- Faire effectuer à ses frais les contrôles légaux prescrits par le R.G.P.T. ;
- Assurer la maintenance des systèmes d'extinction automatiques réglementaires installés dans les machineries des appareils de levage.

8.9. DIVERS

La Commission doit communiquer au Contractant les documents techniques dont elle dispose relatifs aux installations afin qu'il puisse en prendre copie. Il appartient au Contractant de compléter cette documentation.

9. LIMITE D'ENTREPRISE

9.1. GENERALITE

Quelle que soit la demande d'intervention, la charge du premier diagnostic revient toujours au Contractant.

9.2. TRAVAUX ET PRESTATIONS NON A CHARGE DU CONTRACTANT

9.2.1 Travaux

- Toute réparation résultant d'une mauvaise utilisation ou de malveillance de la part de la Commission ou des personnes relevant de sa responsabilité ;
- La peinture ou la réfection de(s) cabine(s), des portes palières, des parois de gaine si les dégâts ne sont pas dus à la négligence du Contractant;
- Les travaux ou les frais, qui ne sont pas repris dans ce contrat, résultant de l'embellissement, l'amélioration ou la modification des lieux ;
- Le nettoyage des portes palières, des parois de la trémie. Toutefois, si le bon fonctionnement des appareils est mis en cause, le nettoyage des rails de guidage des portes palières et de cabine, sont effectués lors des visites d'entretien par le Contractant.

9.2.2. Sécurité

- Les frais de contrôle légal sur base du Règlement Général pour la Protection du Travail (R.G.P.T.) ;
- Les transformations nécessaires pour rendre l'appareillage conforme à une nouvelle réglementation. Ces transformations peuvent être exécutées dans le cadre des Travaux Spécifiques.

9.2.3. Alimentation électrique

L'entretien et la vérification des circuits d'amenée de force motrice ou de terre jusqu'au tableau d'alimentation électrique.

9.2.4. Divers

Dans l'éventualité où le Contractant décèlerait la nécessité de certains remplacements non couverts par le présent contrat, il en informera la Commission d'une part et transmettra au(x) propriétaire(s) un devis, pièces et main-d'œuvre, permettant la remise en état de(s) appareil(s) concerné(s) d'autre part. Une copie de cette offre est transmise à la Commission pour information.

10. TRAVAUX SPECIFIQUES - TS

10.1. OBJET

Le Contractant s'engage à assurer les travaux spécifiques (TS), demandés ponctuellement par la Commission.

Les travaux spécifiques sont des travaux courants d'installation, d'aménagement, de réfection et de réparation ainsi que des prestations de permanences qui ne sont pas compris dans le cadre des garanties locatives, extension omnium et de conservation.

Les travaux spécifiques donnent lieu impérativement à une commande écrite de la Commission, fixant l'objet des travaux, le prix et le délai d'exécution.

10.2. ETENDUE

Les prestations, objet des travaux spécifiques, pourront s'exécuter sur les installations dans tous les immeubles de la Commission à Bruxelles et la périphérie.

10.3 TRAVAUX FORFAITAIRES ET TAUX HORAIRES

Certains types de travaux spécifiques réguliers sont considérés comme forfaitaires.

Les travaux forfaitaires et les taux horaires applicables dans le cadre des travaux spécifiques sont définis en **appendice 12**.

Le taux horaire du personnel d'exécution y est repris en fonction du profil et de la plage horaire d'exécution des travaux.

En cours de contrat, à la demande de la Commission et avec l'accord du Contractant, de nouveaux travaux forfaitaires peuvent être ajoutés à **l'annexe 3 – Bordereau des prix** en cas de nouveaux besoins. Ces adaptations font l'objet d'un avenant au contrat.

10.4 RESSOURCES HUMAINES

10.4.1. Personnel d'exécution

Le Contractant met en œuvre les moyens humains supplémentaires aux ressources affectées à la maintenance pour assurer une bonne exécution de ces travaux. Si pour la bonne exécution des travaux spécifiques, le personnel de maintenance doit être affecté à ces travaux, il le sera en dehors des opérations de maintenance.

Au cas où des travaux spécifiques devraient être exécutés pendant les travaux de maintenance, le Contractant doit augmenter en conséquence les moyens humains afin de mener à bien l'ensemble des travaux.

Le personnel chargé d'exécuter les travaux spécifiques aura dans tous les cas les qualifications nécessaires exigées en fonction de la nature des travaux demandés et doit répondre aux critères spécifiques décrits au **point 4.1**.

10.4.2. Responsable des travaux spécifiques

Le coordinateur définit au **point 4.1.1** est le seul et unique interlocuteur responsable du Contractant vis à vis de la Commission.

10.5. FORMULAIRE DE COMMANDE

Le Contractant est tenu d'utiliser le document type fourni par la Commission. Ce bon de commande est intitulé « Travaux Spécifiques » -TS- et est renseigné en **appendice 4**. Celui-ci pourra être adapté en fonction des besoins. A titre exceptionnel, certains travaux urgents peuvent être commandés par messagerie électronique, un TS de régularisation sera émis ultérieurement.

10.6. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

10.6.1 Généralités

Les prestations relatives aux techniciens du Contractant sont rémunérées aux taux horaires définis en **annexe 3 (item 2d) – Bordereau des prix**. Les taux horaires sont établis aux conditions économiques du contrat de base.

Les taux horaires et les prix forfaitaires sont révisables suivant la formule du contrat de base.

Pour toute commande, le Contractant est tenu de faire l'estimation préalable comportant une composante matériel et une composante main d'œuvre.

La main d'œuvre reprend le(s) profil(s) des exécutants ainsi que le nombre d'heures, par profil, nécessaires à la réalisation des travaux. Le nom du (des) technicien(s) préposé(s) ou du sous-traitant y est également spécifié.

La liste du matériel utilisé est détaillée.

Le délai d'exécution prévisionnel est également indiqué.

Le Contractant envoie à la Commission l'estimation préalable par messagerie électronique. En cas de sous-traitance, le devis du sous-traitant est annexé à l'estimation préalable. Au cas où le montant du devis du sous-traitant serait trop élevé, la Commission se réserve le droit de proposer au Contractant un sous-traitant de son choix pratiquant des conditions économiques plus favorables.

Après accord de la Commission, la version finale est expédiée à la Commission par messagerie électronique et par courrier.

Les prix définitifs et les délais seront fixés en accord avec la Commission.

Dans le cas de travaux urgents, nécessaires pour des raisons de sécurité ou pour limiter l'immobilisation de l'installation, le Contractant, après accord de la Commission, exécute les travaux nécessaires. Un TS de régularisation sera effectué sur base du décompte fourni par la Contractant et validé par la Commission.

10.6.2. Délais des offres

Si non explicitement mentionné dans la demande d'offre, l'estimation préalable doit parvenir à la Commission dans un délai repris ci-dessous à dater de la demande écrite de la Commission. Pour des raisons d'efficacité, la demande de la Commission s'effectuera par messagerie électronique.

	<i>Délai max. en jours ouvrables</i>
Demande urgente	2 jours
Demande normale	10 jours
Demande impliquant un sous-traitant	15 jours
Demande avec une étude	20 jours

10.6.3. Conditions

Le Contractant pourra appliquer une majoration, le pourcentage est défini dans le tableau ci-après, représentant son bénéfice, les frais, les déplacements et petits accessoires.

Si un TS comprend plusieurs catégories, il est alors décomposé en autant de parties que de catégories, la majoration est appliquée par catégorie.

<i>Catégorie de TS</i>	<i>Majoration max. autorisée</i>
TS normal forfaitaire	Néant
TS normal de prestations	Néant
TS normal	20% sur le prix du matériel * (toutes remises déduites)
TS normal exécuté par la sous-traitance	5% sur le prix global de la sous-traitance
TS GEO (frais supplémentaires)	Néant

*Matériel autre que le matériel propre au contractant.

La Commission se réserve le droit de vérifier sur facture l'exactitude des prix du matériel proposé ou la facture de la sous-traitance.

10.7. RECEPTION DES TRAVAUX

Les travaux terminés font, à la demande du Contractant, l'objet d'une réception. Cette réception doit avoir lieu endéans le délai défini à la commande (TS).

10.8. GARANTIE

Les travaux sont couverts par une garantie de douze mois à partir de la date de réception.

11. EVALUATION DES SOUMISSIONS ET ATTRIBUTION DU MARCHÉ

Les offres seront évaluées et le marché sera attribué selon les critères d'exclusion, de sélection et d'attribution définis ci-après. L'évaluation se fera sans ordre préétabli de ces critères et pourra, le cas échéant, se limiter à l'offre la moins disante pour les critères d'exclusion et de sélection.

- Situations d'exclusion:

Conformément au point II de l'Annexe 1 du présent appel d'offres ("Check-list des documents à compléter et à fournir), chaque soumissionnaire, ainsi que le cas échéant chaque membre du groupement et chaque sous-traitant proposé, fournit une déclaration sur l'honneur, dûment datée et signée, mentionnant qu'il ne se trouve pas dans une des situations d'exclusion de participation à un marché passé par l'Union. Le soumissionnaire à qui le marché est à attribuer fournira, sous peine d'exclusion, et avant la signature du contrat, les preuves confirmant sa déclaration sur l'honneur.

- Sélection des soumissionnaires:

Les soumissionnaires seront sélectionnés s'ils peuvent démontrer qu'ils disposent d'une capacité économique et financière suffisante, d'une part, et d'une capacité technique et professionnelle suffisante, d'autre part. A cette fin, toutes les exigences énumérées au point III de l'Annexe 1 ("Check-list des documents à compléter et à fournir) doivent être satisfaites.

- Évaluation et attribution:

L'attribution du marché se fera par adjudication. En conséquence le marché sera attribué à l'offre conforme à l'ensemble des dispositions du cahier des charges présentant le prix le plus bas.

L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que les volumes estimatifs sont communiqués de bonne foi et à titre purement indicatif afin de permettre la valorisation des offres. Ils n'engagent aucunement la Commission.

Dans les bordereaux de prix, seules les cellules bleues doivent être complétées.