



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
RÉUNION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS DE SERVICES

### CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES ADMINISTRATIVES COMMUN A TOUS LES LOTS (CCAP)

#### *Pouvoir adjudicateur*

**État**, divers ministères représentés par monsieur le préfet de La Réunion, coordonnateur du  
« groupement de commandes constitué de plusieurs services déconcentrés de l'État

#### *Représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA) et coordonnateur du groupement de commande*

Monsieur le Préfet de la Réunion

#### *Service du coordonnateur du groupement de commande*

Secrétariat Général Commun de La Réunion  
Service Interministériel de l'Achat Public  
6 rue des Messageries, CS 51079, 97404 SAINT-DENIS CEDEX  
Téléphone : 0262 40 75 70 / 02 62 40 77 50  
Adresse mail : sgc-siap@reunion.gouv.fr

#### *Objet du marché*

**RÉALISATION DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE ET CORRECTIVE DES SYSTÈMES DE  
TÉLÉPHONIE FIXE (AUTOCOMMUTATEURS) ET DE LEURS PÉRIPHÉRIQUES AU PROFIT D'UN  
GROUPEMENT DE COMMANDE CONSTITUÉ PAR PLUSIEURS SERVICES DE L'ÉTAT À LA RÉUNION.**

Le présent CCTP comporte 40 pages et 2 annexes :

- Annexe 1 : Conditions d'accès dans les services du Ministère de l'intérieur (Police, Préfecture, SGC),
- Annexe 2 : Cahier des charges RGPD

# Table des matières

<b>ARTICLE 1 - PRÉAMBULE - DÉFINITIONS.....</b>	<b>5</b>
1.1. LES PARTIES.....	5
1.2. LES AUTRES DÉFINITIONS.....	6
<b>ARTICLE 2 - CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DE L'ACCORD-CADRE.....</b>	<b>8</b>
2.1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	8
2.2. PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE.....	9
2.3. LIEU D'EXÉCUTION.....	10
2.4. ALLOTISSEMENT.....	10
2.5. FORME ET ÉTENDUE DE L'ACCORD-CADRE.....	10
2.6. DURÉE DE L'ACCORD-CADRE.....	10
2.7. DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	11
2.8. FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS.....	11
2.8.1. Représentation du titulaire.....	11
2.8.2. Forme des notifications et informations.....	11
2.9. MODIFICATION DE L'ACCORD-CADRE.....	11
2.10. LANGUE.....	12
2.11. CLAUSES DE RÉEXAMEN.....	12
2.11.1. Cas de la cession de contrat.....	12
2.11.2. Cas d'événement extérieur aux parties, imprévisible et bouleversant temporairement l'équilibre du contrat.....	12
2.11.3. Evolution technologique ou des barèmes constructeurs.....	12
2.12. MARCHÉS COMPLÉMENTAIRES ET PRESTATIONS SIMILAIRES.....	12
<b>ARTICLE 3 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE ET VALORISATION DES DÉCHETS.....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 4 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DE L'ACCORD CADRE.....</b>	<b>13</b>
4.1. DURÉE DES BONS DE COMMANDE.....	13
4.2. CONTENU DES BONS DE COMMANDE.....	13
4.3. TRANSMISSION DES BONS DE COMMANDE.....	14
4.4. ÉTABLISSEMENT DES DEVIS.....	14
4.5. ADJONCTION, REMPLACEMENT ET RETRAIT D'ÉQUIPEMENTS, DE BÂTIMENTS OU DE SITES.....	15
4.5.1. Adjonction / remplacement d'équipements, de bâtiments, de sites.....	15
4.5.2. Retrait d'équipements.....	15
4.5.3. Retrait de sites, de bâtiments.....	16
4.6. REMISE DES ÉQUIPEMENTS À LA FIN DE L'ACCORD-CADRE.....	16
4.7. MOYENS MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE.....	16
4.7.1. Documentation.....	16
4.7.2. Information.....	16
4.7.3. Outillage.....	16
<b>ARTICLE 5 - MODALITÉS D'EXÉCUTION FINANCIÈRE.....</b>	<b>17</b>
5.1. FORME DES PRIX.....	17
5.2. CONTENU DES PRIX.....	17

<b>5.3. RÉVISION DES PRIX.....</b>	<b>18</b>
<b>5.4. MODALITÉS DES PAIEMENTS.....</b>	<b>19</b>
5.4.1. Avances.....	19
5.4.2. Facturation des prestations.....	19
5.4.3. Acomptes.....	20
5.4.4. Délai de paiement et intérêts moratoires.....	20
5.4.5. Établissement des factures.....	21
5.4.6. Transmission des factures.....	21
5.4.7. Paiement direct des sous-traitants.....	22
<b>5.5. CESSIION OU NANTISSEMENT.....</b>	<b>22</b>
<b>5.6. TAUX DE TVA ET MONNAIE.....</b>	<b>23</b>
<b>5.7. RETENUE DE GARANTIE ET CAUTIONNEMENT.....</b>	<b>23</b>
<b>5.8. CHANGEMENT AFFECTANT L'OPÉRATEUR ÉCONOMIQUE.....</b>	<b>23</b>
<b>ARTICLE 6 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU TITULAIRE.....</b>	<b>23</b>
<b>6.1. OBLIGATION DE RÉSULTAT.....</b>	<b>23</b>
<b>6.2. OBLIGATION DE CONSEIL.....</b>	<b>23</b>
<b>6.3. OBLIGATION D'INFORMATION.....</b>	<b>24</b>
<b>6.4. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ.....</b>	<b>24</b>
<b>6.5. CLÉS ET BADGES.....</b>	<b>25</b>
<b>6.6. MESURES DE SÉCURITÉ.....</b>	<b>25</b>
<b>6.7. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE.....</b>	<b>25</b>
<b>6.8. TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....</b>	<b>25</b>
<b>6.9. OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES SALARIÉS ET DE CONDITIONS DE TRAVAIL.....</b>	<b>26</b>
<b>6.10. ORGANISATION DU TRAVAIL.....</b>	<b>26</b>
<b>6.11. MISE EN PLACE DE L'ÉQUIPE TECHNIQUE.....</b>	<b>26</b>
<b>6.12. REMPLACEMENT DES INTERVENANTS.....</b>	<b>26</b>
<b>6.13. COMPORTEMENT DU PERSONNEL.....</b>	<b>26</b>
<b>6.14. OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES.....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 7 - MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....</b>	<b>27</b>
<b>7.1. RÉFACTIONS.....</b>	<b>27</b>
<b>7.2. PÉNALITÉS.....</b>	<b>28</b>
7.2.1. Pénalités pour retard d'intervention lors de l'opération de maintenance préventive.....	28
7.2.2. Pénalités pour non respect du délai d'indisponibilité.....	28
7.2.3. Pénalité pour manquement à la prestation d'assistance aux tiers.....	28
7.2.4. Pénalités pour retard dans la mise à disposition d'un technicien sur site.....	29
7.2.5. Pénalités pour non remise de documents.....	29
7.2.6. Pénalités pour manquement aux obligations administratives du titulaire.....	29
7.2.7. Pénalités pour non réalisation du recensement contradictoire d'entrée ou de sortie de l'accord-cadre.....	29
7.2.8. Pénalités pour retard dans l'établissement de devis.....	29
<b>7.3. EXÉCUTION DES PRESTATIONS AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE.....</b>	<b>30</b>
<b>7.4. PERTE D'EXCLUSIVITÉ.....</b>	<b>30</b>
<b>7.5. RÉSILIATION.....</b>	<b>31</b>

7.5.1. Résiliation de l'accord-cadre.....	31
7.5.2. Résiliation à l'initiative du titulaire :.....	31
<b>ARTICLE 8 - ACCÈS AUX SITES / ACCÈS RESTREINT A DES ZONES OU A DES SITES / SECRET PROFESSIONNEL.....</b>	<b>31</b>
8.1. ACCÈS CONSIGNES.....	31
8.2. SECRET PROFESSIONNEL – RESTRICTION DE CIRCULATION – CONFIDENTIALITÉ.....	32
<b>ARTICLE 9 - SOUS-TRAITANCE.....</b>	<b>32</b>
<b>ARTICLE 10 - DÉLAI D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>33</b>
10.1. DÉLAI MAXIMUM D'INTERVENTION.....	33
10.2. DÉLAI D'ÉTABLISSEMENT DES DEVIS.....	33
<b>ARTICLE 11 - CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ET ADMISSION.....</b>	<b>33</b>
11.1. CONTRÔLES PRÉALABLES À L'ADMISSION.....	34
11.2. ADMISSION DES PRESTATIONS.....	34
<b>ARTICLE 12 - PILOTAGE ET BILAN D'ACTIVITÉS.....</b>	<b>35</b>
12.1. PILOTAGE.....	35
12.2. BILAN D'ACTIVITÉ.....	35
<b>ARTICLE 13 - CLAUSE CRISE SANITAIRE.....</b>	<b>36</b>
13.1. DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE MENACE SANITAIRE GRAVE APPELANT DES MESURES D'URGENCE.....	36
13.2. SUSPENSION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS À LA DEMANDE DU TITULAIRE.....	37
13.3. SUSPENSION À L'INITIATIVE DU SERVICE BÉNÉFICIAIRE.....	37
13.4. PROLONGATION DU DÉLAI D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	38
13.5. RÉSILIATION EN CAS D'IMPOSSIBILITÉ D'EXÉCUTER LA PRESTATION ET INDEMNISATION ASSOCIÉE.....	38
13.6. INDEMNISATION.....	38
13.7. DEMANDES INDEMNITAIRES.....	39
13.8. MODALITÉS DE COMMUNICATION EN CAS DE CRISE SANITAIRE.....	39
<b>ARTICLE 14 - CONFORMITÉ AUX NORMES.....</b>	<b>39</b>
<b>ARTICLE 15 - GARANTIES.....</b>	<b>39</b>
<b>ARTICLE 16 - ASSURANCES.....</b>	<b>39</b>
<b>ARTICLE 17 - DIFFÉRENDS ET LITIGES.....</b>	<b>40</b>
17.1.1. Règlement amiable des différends en cours d'exécution du marché.....	40
17.1.2. Tribunal compétent.....	40
<b>ARTICLE 18 - DÉROGATIONS AUX DOCUMENTS GÉNÉRAUX.....</b>	<b>40</b>

## ARTICLE 1 - PRÉAMBULE - DÉFINITIONS

Les services déconcentrés de l'Administration Territoriale de l'État (ATE) et les services de la Police Nationale à La Réunion ont décidé de coordonner leurs besoins communs en matière de maintenance préventive et corrective des systèmes de téléphonie fixe (autocommutateurs) et de leurs périphériques, sous la forme d'un accord-cadre régional alloti.

Les services concernés sont :

- d'une part, **les services du périmètre des administrations territoriales de l'État (ATE) :**

- Préfecture de la Réunion
- Secrétariat Général Commun (SGC)
- Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL)
- Direction de la Mer Sud Océan Indien (DMSOI)
- Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)
- Direction régionale de l'Alimentation de l'Agriculture et de la Forêt (DAAF)
- Direction des Affaires Culturelles (DAC)

- et d'autre part, **les services de la police nationale :**

- Direction Territoriale de la Police Nationale (DTPN)
- Secrétariat Général pour l'Administration de la Police (SGAP)

Cet accord-cadre permet d'assurer la maintenance préventive et corrective ainsi que des prestations associées pour les autocommutateurs téléphoniques installés dans les services précités dont la liste indicative des sites est donnée à l'[annexe 1 au CCTP](#)

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat portant sur l'exécution des prestations, objet de l'accord-cadre et des bons de commande produits, conformément à ses engagements contractuels.

Le présent document est commun à l'ensemble des lots.

### 1.1. LES PARTIES

Le pouvoir adjudicateur est l'État.

Le représentant du pouvoir adjudicateur, chargé de coordonner les besoins pour la passation de l'accord-cadre régional pour le compte des services de l'État dans la région Réunion est le secrétaire général de la préfecture assisté du service interministériel de l'achat public (SIAP) au sein du Secrétariat Général Commun (SGC).

En application des articles L2113-1, L2113-6, L2113-7 du Code de la commande publique, il est chargé de signer et de notifier l'accord-cadre pour le compte des membres du groupement.

Le service interministériel de l'achat public (SIAP) au sein du Secrétariat Général Commun (SGC) est le service acheteur, qui par délégation, coordonne les besoins pour le compte des services et des opérateurs de l'État à la Réunion. Le SIAP est habilité à recevoir les documents devant être adressés à la personne publique, et à fournir toutes informations administratives et techniques utiles à la mise en place de l'accord-cadre.

**Les services et les établissements publics de l'État membres du groupement**, dits «services bénéficiaires », sont chargés de l'exécution de l'accord-cadre pour leurs sites respectifs.

**Le service bénéficiaire** est l'interlocuteur du titulaire, désigné par les services de l'État coordonnés dans chacun des sites, pour la gestion de l'exécution des prestations issues du présent accord-cadre.

**Le service ordonnateur** : un service disposant d'un budget propre, dirigeant et contrôlant l'exécution de des bons de commande en découlant.

**Le responsable de site** est l'interlocuteur du titulaire, désigné par le service bénéficiaire, pour l'exécution des prestations sur le ou les sites dont il a la charge. Il est habilité à émettre toutes directives concernant l'exécution des prestations objet du présent accord-cadre.

**Le titulaire** est l'opérateur économique qui conclut l'accord-cadre régional et les bons de commande qui en découlent, avec le pouvoir adjudicateur ou son représentant.

**Le représentant du titulaire** est la personne habilitée à le représenter pour toute question relative à l'exécution des prestations issues de l'accord-cadre et des bons de commande.

## 1.2. LES AUTRES DÉFINITIONS

L'**accord-cadre mono-attributaire** est un contrat conclu entre le pouvoir adjudicateur et un opérateur économique unique, ayant pour objet d'établir les termes régissant l'exécution des prestations au cours d'une période donnée selon les modalités prévues dans le présent accord-cadre. Ce contrat pose les bases essentielles de la passation des bons de commande ultérieurs à passer au cours d'une période donnée, pris sur son fondement et accorde en conséquence une exclusivité des commandes au titulaire

**Les coefficients de majoration applicables aux taux horaires** sont les coefficients maximums applicables aux prix unitaires selon que les prestations sont réalisées de nuit en semaine (de 18h00-8h00), en journée les week-ends et les jours fériés (de 8h00-18h00), ou de nuit les week-ends et jours fériés (de 18h00-8h00).

**Coefficient sur pièces (CP)** : taux maximum applicable au prix d'achat net fournisseur.

**Prix d'achat net fournisseur** : prix proposé par le fournisseur diminué des réductions qu'il accorde à son client selon la formule suivante : prix d'achat net hors taxes = prix d'achat brut hors taxes – remises accordées.

**Sites d'intervention** : locaux, bâtiment ou ensemble de bâtiments localisés à une même adresse.

**Nouveau site** : site intégré à l'accord-cadre en cours d'exécution.

**Mise en réseau** : la mise en réseau d'installations téléphoniques est le fait d'interconnecter plusieurs autocommutateurs entre eux (IP ou TDM) pour que ces installations soient vues comme un système unique de manière à mutualiser certains services de téléphonie (messagerie, SVI, accès opérateurs, administration,...). Cette mise en réseau peut-être réalisée via des liens IP, ou des liaisons spécifiques de type hertziennes, liaisons louées, etc.

**Équipement** : ensemble des matériels présents dans une infrastructure et concourant à la gestion du système téléphonique fixe d'un site.

**Délai d'indisponibilité** : représente la durée maximale à ne pas dépasser, après demande d'intervention, pour remettre en état de fonctionnement normal ou dégradé l'équipement défectueux. La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants attendus libérant le titulaire de son obligation de résultat,

**Maintenance** : au sens de la norme **FD EN 13306 X 60-319**, est un « ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise ».

**Maintenance préventive** : Maintenance exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien. (Extrait norme NF EN 13306 X 60-319).

**Maintenance corrective** : elle peut être :

- palliative : s'attache à la correction de tout incident identifié empêchant l'utilisation d'un bien dans une condition optimale nécessitant une intervention rapide, pour pallier au plus urgent dans le rétablissement du service produit permettant d'en poursuivre l'exploitation ou l'usage,

et dans l'attente d'une solution ou une correction définitive durable. La maintenance palliative est principalement constituée d'actions à caractère provisoire qui doivent être suivies d'actions curatives.

Ou

- curative (soit après une intervention palliative soit directement) : s'attache à corriger tout incident identifié, dans une action ou un ensemble d'actions permettant de rétablir un bien dans un état spécifique ou de lui permettre d'accomplir une fonction requise par remise dans un état initial, de façon durable. Le résultat des actions réalisées doit présenter un caractère permanent. Des modifications et améliorations peuvent être apportées, afin de réduire l'occurrence d'apparition de la défaillance ou d'en limiter l'incidence.

Au sens de la norme NF X 60-000 et son guide d'application GA X 60-025, les cinq niveaux d'intervention en maintenance préventive, palliative et curative sont définis de la manière suivante :

### **Niveau 1**

Type d'action : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien.

Personnel : ce type d'opération peut être effectué par l'utilisateur du bien / agent technique avec, le cas échéant l'aide des instructions d'utilisation et sans outillage autre que celui intégré au bien.

### **Niveau 2**

Type d'action : Actions de maintenance qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple.

Personnel : ce type d'opérations courantes de maintenance est effectué par un personnel qualifié / agent technique, avec des procédures détaillées, un outillage léger et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance. Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.

### **Niveau 3**

Type d'action : Actions de maintenance qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes.

Personnel : ce type d'opérations de technicité générale est effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures complexes détaillées, un outillage portatif complexe et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.

### **Niveau 4**

Type d'action : Actions de maintenance qui impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés.

Personnel : ce type d'opération technique de spécialité est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée maîtrisant une technique ou technologie particulière, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé.

### **L'accord-cadre porte sur la maintenance de niveau 1 à 4.**

### **Niveau 5**

Actions de rénovation, reconstruction, remplacement d'une installation, d'un équipement, d'une pièce de structure ou de fonctionnement, selon un processus proche de sa fabrication ou de son assemblage initial dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des

techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Il s'agit du remplacement complet du matériel.

**Obligation de résultat** : obligation par laquelle le titulaire est tenu à un résultat précis, déterminé à l'avance. **Le présent accord-cadre est à obligation de résultat.**

## ARTICLE 2 - CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DE L'ACCORD-CADRE

### 2.1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de maintenance préventive et corrective des systèmes de téléphonie fixe (autocommutateurs) et de leurs périphériques et des prestations associées pour les sites des membres du groupement cités en [annexe 1 au CCTP](#).

Le titulaire effectue les prestations définies ci-dessous. Elles sont précisées aux articles 4 et 5 du CCTP. :

**1/ Maintenance Préventive (MP)** : prestation qui se déroule exclusivement en heures ouvrées (HO) et qui est programmée à l'avance. Elle se déroule une fois par an et par équipement. Ce forfait nommé « Forfait\_MP » est défini dans l'[annexe financière 1 à l'acte d'engagement](#).

**Note importante** : Certains sites de faible criticité peuvent souscrire uniquement aux prestations correctives sans avoir souscrit au forfait de maintenance préventive.

**2/ Maintenance Corrective (MC)** : déclenchée uniquement sur demande du service bénéficiaire. Elle entraîne l'intervention du titulaire pour réparation des équipements dans les conditions prévues par le présent marché.

Le service peut choisir entre :

- le forfait de maintenance :

Le forfait annuel de maintenance corrective comprend tout changement de pièces, main d'œuvre et déplacement. Il est nommé « Forfait\_MC » et est défini dans l'[annexe financière 1 à l'acte d'engagement](#). La maintenance corrective a alors lieu en heures ouvrées (HO de 8h00 à 18h00) ou non-ouvrées (HNO de 18h00 à 8h00) selon l'information donnée par le site dans l'[annexe financière 2 à l'acte d'engagement](#). Le prix proposé par le titulaire prend en compte cette information.

L'émission d'un bon de commande à la survenance du besoin, selon qu'il s'agit :

- d'interventions à prix unitaires en tant que de besoin en télémaintenance nommées « Télémaintenance\_HO » et « Télémaintenance\_HNO » dans l'[annexe financière 2 à l'acte d'engagement](#), selon qu'elles s'appliquent respectivement en heures ouvrées ou non ouvrées.
- d'interventions à prix unitaires en tant que de besoin sur site, comprenant la main d'œuvre et le déplacement, nommées « Intervention\_HO » et « Intervention\_HNO » dans l'[annexe financière 2 à l'acte d'engagement](#) selon qu'elles s'appliquent respectivement en heures ouvrées ou non ouvrées. Le prix des éventuelles pièces fait alors l'objet de l'application du coefficient sur pièces nommé « CP » dans l'[annexe financière 2 à l'acte d'engagement](#) sur le prix d'achat net fournisseur.

Le service bénéficiaire se réserve la possibilité de demander au titulaire la transmission de la copie des devis ou factures du ou des fournisseurs.

**Note importante** : Le surcoût lié à la nécessité d'intervention en heures non ouvrées est compris dans les prix unitaires et forfaitaires proposés par le titulaire dans son offre.

**3/ Prestations associées** : prestations complémentaires, ponctuelles et annexes par rapport à l'objet principal du marché. Il s'agit de :



-**ESP** : Echange Standard de Poste ;

-**AP** : prestation d'Assistance pour Paramétrage (création, modification, programmation de postes, changement de messagerie vocale, permutation) en heures ouvrées (HO) ou en heures non ouvrées (HNO) ;

-**EXT** : fourniture d'extension matérielle et logicielle, mise à jour des autocommutateurs et logiciels internes incluant la main d'œuvre et le déplacement. Les fournitures de ces extensions sont proposées sur devis en appliquant le coefficient sur pièce prévu à l'[annexe financière 2 à l'acte d'engagement](#);

-**PRESENCE\_SUR\_SITE\_HO ET PRESENCE\_SUR\_SITE\_HNO** : prestation de présence sur site lors d'événements nécessitant une continuité de service téléphonique optimale, respectivement en heures ouvrées et en heures non-ouvrées ;

- **ASSISTANCE À TIERCE ENTREPRISE** : prestation d'assistance, de présence et de collaboration avec toute entreprise tierce (prestataires et/ou fournisseurs), sur site (TAUX\_HORAIRE\_ASSISTANCE\_2) ou à distance (TAUX\_HORAIRE\_ASSISTANCE\_1), auxquelles le service bénéficiaire confie des prestations sur les autocommutateurs. Le choix du mode de réalisation de la prestation (sur site ou à distance) est réalisé par le service bénéficiaire, en fonction de la nécessité de la présence sur site du titulaire.

**Note importante :**

- Les heures ouvrées sont de 08h00 à 18h00, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.
- En dehors de toute spécification du service, précisée à l'[annexe 1 à l'acte d'engagement](#), les prestations sont réputées être réalisées en heures ouvrées.

Les services ont la possibilité de demander au titulaire la copie des devis ou factures du ou des fournisseurs. En cas de présentation de tarifs supérieurs au prix moyen du marché économique ou en cas de dépassement du coefficient sur pièces arrêté à l'accord-cadre, le service ordonnateur est délié de l'exclusivité contractuelle.

**La fourniture de matériels, en dehors de la maintenance corrective incluse au contrat, n'est pas soumise à exclusivité.**

Conformément à l'article 4.1 du CCTP, le titulaire peut réaliser la première visite de maintenance préventive en même temps que l'état des lieux de prise en charge des équipements.

Le titulaire s'engage à une obligation de résultat pour exécuter et contrôler toutes les prestations issues de l'accord-cadre, de ses bons de commande et de ses éventuels avenants. La notion de résultat à garantir par le titulaire est notamment définie aux articles 1.2 du CCAP. et 2 du CCTP.

## 2.2. PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE

Les équipements concernés par le présent accord-cadre sont situés dans la région **Réunion**.

A titre indicatif, le présent accord-cadre porte sur les sites administratifs suivants :

- établissement recevant du public ;
- locaux à usage de bureaux ;
- locaux d'enseignement ;
- locaux à usage informatique ;
- salles de réunions, salles de formation ;
- locaux techniques ;
- lieux de détention, rétention.

## 2.3. LIEU D'EXÉCUTION

Les prestations s'exécutent au sein de la région de La Réunion.

## 2.4. ALLOTISSEMENT

Le présent accord-cadre est alloti en 2 lots déterminés de la manière suivante :

L'accord-cadre est conclu sans minimum et avec un maximum dont le détail figure ci-dessous :

Lot		Maximum € HT
1	<b>Maintenance des autocommutateurs ALCATEL :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les services de La Préfecture et des Sous-Préfectures de La Réunion</li> <li>Le Secrétariat Général Commun de La Réunion (SGC)</li> <li>La Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL)</li> <li>La Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DEETS)</li> <li>La Direction de l'Alimentation, de L'Agriculture et des Forêts (DAAF)</li> <li>La Direction Territoriale de la Police Nationale (DTPN)</li> </ul>	900 000,00 €
2	<b>Maintenance de l'autocommutateur UNIFY SIEMENS :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Direction de la Mer Sud Océan Indien</li> </ul>	<del>30 000,00 €</del> 40 000,00 €
<b>TOTAL DES LOTS</b>		<del>930 000,00 €</del> <b>940 000,00 €</b>

## 2.5. FORME ET ÉTENDUE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre porte sur des prestations de service, il est fait application du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) approuvé par arrêté du 30 mars 2021 (NOR : ECOM2106868A).

L'accord-cadre est mono-attributaire par lot.

L'accord-cadre est conclu sans minimum et sans maximum.

Chaque service bénéficiaire est tenu de réserver l'exécution des bons de commande qui en découlent, aux titulaires de l'accord-cadre, pour toutes les prestations faisant partie de l'objet de l'accord-cadre et décrites dans le CCTP. hormis celles non soumises à exclusivité.

## 2.6. DURÉE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 4 ans ferme (48 mois) à compter de sa date de notification. L'accord-cadre ne fait l'objet d'aucune reconduction.

La conclusion des bons de commande ne peut être réalisée que pendant la durée de validité de l'accord-cadre.

Les bons de commande passés sur la base de l'accord-cadre prennent fin à l'admission de la dernière prestation du bon de commande. Leur exécution peut se prolonger au-delà de la fin de validité de l'accord-cadre, tel que précisé à l'article 4.1 du présent CCAP.

## 2.7. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les pièces constitutives de l'accord-cadre sont, par ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'engagement (ATTRI1) et ses 3 annexes :
  - Annexe financière 1 : Décomposition des prix globale et forfaitaire ;
  - Annexe financière 2 : Bordereau des prix unitaires.
  - Annexe financière 3 : Détail quantitatif Estimatif
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières et ses 3 annexes :
  - Annexe 1 : Conditions d'accès dans les services du Ministère de l'intérieur (Police, Préfecture, SGC),
  - Annexe 2 : Cahier des charges RGPD
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières ;
- L'ensemble des précisions et réponses publiées sur PLACE au cours de la consultation, le cas échéant ;
- La mise au point, le cas échéant ;
- Les bons de commande passés sur la base de cet accord-cadre ;
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) approuvé par arrêté du 30 mars 2021 (NOR : ECOM2106868A).
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants postérieurs à la notification de l'accord-cadre ;
- Le mémoire technique du titulaire.

**Note importante** : toute clause portée dans les conditions générales de vente du titulaire, dans les tarifs, dans toute documentation et contraire aux dispositions des pièces susvisées, constitutives du présent accord-cadre, est **réputée non écrite**. De ce fait, elle sera de nul effet sur l'accord-cadre et les bons de commande en découlant.

L'accord-cadre est établi en un seul exemplaire original. Il est conservé dans les archives du pouvoir adjudicateur et fait seul foi en cas de contestation.

## 2.8. FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS

### 2.8.1. Représentation du titulaire

Le titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès de l'acheteur et des services bénéficiaires, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage à informer, sans délai, l'acheteur et les services bénéficiaires de toute modification d'interlocuteur désigné.

### 2.8.2. Forme des notifications et informations

L'acheteur et les services bénéficiaires notifient au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tous moyens permettant d'en accuser date de réception certaine.

## 2.9. MODIFICATION DE L'ACCORD-CADRE

Toutes les modifications qui pourraient être apportées, par avenant, aux clauses du présent document s'appliquent à l'accord-cadre en cours, sauf stipulations contraires précisées dans un avenant.

## 2.10. LANGUE

Les pièces contractuelles, leurs annexes et toute la correspondance relative à l'exécution des prestations objet du présent accord-cadre doivent être rédigées en langue française.

Dans l'hypothèse où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il le fournit, à sa charge, accompagné d'une traduction en français.

De plus, l'ensemble des communications écrites et orales durant la phase d'exécution s'effectuera en français.

## 2.11. CLAUSES DE RÉEXAMEN

En application des articles R2194-1 et R2194-6 2° du Code de la commande publique, le présent accord-cadre peut être modifié, quel que soit le montant de la modification, dans les cas suivants. Conformément à l'article R.2164-1 du code et en cas d'accord avec les parties, un avenant sera conclu pour acter ces modifications.

### 2.11.1. Cas de la cession de contrat

Cession du contrat au profit d'un nouveau titulaire dans le cas d'une restructuration de l'entreprise titulaire, à condition que cette modification n'entraîne aucune modification substantielle du présent accord-cadre et que l'opérateur économique présenté remplisse les critères de sélection initiale ;

### 2.11.2. Cas d'événement extérieur aux parties, imprévisible et bouleversant temporairement l'équilibre du contrat

En cas d'événement extérieur aux parties, imprévisible et bouleversant temporairement l'équilibre du contrat (crise sanitaire par exemple), une modification de l'accord-cadre pourra être envisagée afin d'y remédier. Ces modifications ne sauraient changer la nature globale du contrat et devront être justifiées par un lien de causalité entre les conséquences de l'événement rencontré et le besoin de modifier le contrat, ainsi que le caractère strictement nécessaire des modifications apportées au contrat.

### 2.11.3. Evolution technologique ou des barèmes constructeurs

En cas d'évolution technique ayant un impact majeur sur les prestations, le marché pourra être modifié. L'acheteur prévoit la possibilité pour les parties de réexaminer, durant l'exécution du marché, certaines spécifications et/ou caractéristiques techniques des prestations. Ainsi, au minimum un mois (1) avant la date d'anniversaire du marché, l'acheteur organisera une rencontre avec le titulaire pour discuter de la mise à jour des prestations objet du marché. Il pourra ainsi s'agir de :

- l'actualisation de nouveaux forfaits ou prix unitaires en fonction de l'évolution du barème constructeur (catalogue).
- l'actualisation de nouvelles technologies

## 2.12. MARCHÉS COMPLÉMENTAIRES ET PRESTATIONS SIMILAIRES

Le présent accord-cadre peut également faire l'objet de prestations similaires de services suivant les dispositions de l'article R2122-7 du Code de la commande publique.

## ARTICLE 3 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE ET VALORISATION DES DÉCHETS

Conformément à l'article n ° 16.2 du CCAG, les conditions d'exécution des marchés comportent des éléments à caractère environnemental qui prennent en compte les objectifs

de développement durable en conciliant développement économique, protection et mise en valeur de l'environnement et progrès social.

Le titulaire doit dans la mesure du possible adopter les pratiques favorables à la réduction de l'émission de gaz polluants ou à effets de serre, en particulier le CO<sub>2</sub>, par exemple en formant son personnel à l'écoconduite.

Le titulaire devra mettre en œuvre des actions en faveur de l'environnement et valoriser les déchets qu'il produit au cours de l'exécution des prestations.

Lorsque les infrastructures locales le permettent, le titulaire valorise les déchets dans le respect de la réglementation en vigueur, par retraitement, réemploi, recyclage ou incinération avec récupération d'énergie ou toute autre procédure imposée par la réglementation en vigueur. Il certifie valoriser ou faire valoriser ces déchets auprès de centres agréés.

Aucun stockage sur site n'est autorisé, le titulaire a donc pour obligation d'évacuer immédiatement tous déchets.

Le titulaire effectue l'ensemble des prestations décrites dans le CCTP, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant la pollution et la protection de l'environnement.

Ces dispositions sont valables pour tous les lots.

## ARTICLE 4 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DE L'ACCORD CADRE

### 4.1. DURÉE DES BONS DE COMMANDE

La passation de bon de commande sur la base de l'accord-cadre ne peut se faire que pendant la durée de validité de l'accord-cadre.

Le point de départ du délai d'exécution de l'accord-cadre court à compter de sa date de notification ou, le cas échéant, de leur mise en place par le service concerné à échéance du précédent contrat et pour une durée ne pouvant dépasser celle de l'accord-cadre (4 ans).

Les bons de commande sont établis par les services bénéficiaires sur la base de l'accord-cadre. Seule l'émission des bons de commande vaut lancement des prestations à exécuter.

Les bons de commandes passés sur la base de l'accord-cadre prennent fin à l'admission de la dernière prestation, objet du bon de commande. Leur exécution peut se prolonger au-delà de la fin de validité de l'accord-cadre dans la limite d'un délai de trois (3) mois à compter de la fin de validité de l'accord-cadre.

### 4.2. CONTENU DES BONS DE COMMANDE

Toutes les prestations objet du présent accord-cadre **font obligatoirement l'objet d'un bon de commande émis par le service bénéficiaire.**

**Chaque bon de commande précise notamment :**

- le numéro référence de l'accord-cadre auquel il se rattache ;
- le numéro de référence du lot et du titulaire de l'accord-cadre ;
- le numéro d'engagement juridique du marché subséquent ;
- l'imputation budgétaire ;
- la référence et la date de la commande ;
- la désignation et l'adresse du service destinataire des prestations ;
- l'adresse de facturation et le code du service exécutant en charge du traitement de la facture ;
- le numéro de l'accord-cadre ;

- la désignation et la quantité des prestations commandées (contenu détaillé et typologie de prestation à effectuer);
- le délai d'exécution de la prestation ;
- la date de début et de fin d'exécution du bon de commande ;
- la référence au devis, le cas échéant ;
- le prix correspondant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) ;
- le montant total du bon de commande ;
- les lieux d'exécution des prestations.

La dénonciation ou la résiliation de l'accord-cadre ne remet pas en cause la validité du bon de commande émis avant la date d'effet de la décision de résiliation ou de dénonciation. Le titulaire du bon de commande est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations.

Par dérogation à l'article 3.7 du CCAG - FCS, lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande appellent des réserves de sa part, il dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la commande pour formuler des observations par écrit au service bénéficiaire.

### **4.3. TRANSMISSION DES BONS DE COMMANDE**

Les bons de commande sont notifiés par tout moyen permettant d'en accuser date certaine. Ainsi, le service bénéficiaire transmet le bon de commande au titulaire soit sous forme papier (courrier ou télécopie) soit sous forme électronique. Le titulaire en accuse réception dans la même forme que l'envoi.

### **4.4. ÉTABLISSEMENT DES DEVIS**

Le devis est établi suite à la demande formalisée du service bénéficiaire transmise par tout moyen permettant d'en accuser date de réception certaine.

Le devis comporte obligatoirement :

- l'identification des parties contractantes ;
- le numéro de l'accord-cadre ;
- la référence du devis ;
- le site et l'équipement concernés ;
- la désignation des prestations commandées ;
- les prix unitaires HT du bordereau de prix, le cas échéant ;
- le coefficient sur pièces applicable au prix d'achat net fournisseur, le cas échéant ;
- les quantités à appliquer au prix du BPU ou au prix d'achat net du fournisseur ;
- le prix d'achat net fournisseur lorsque le prix n'est pas prévu au BPU ;
- les taux horaires le cas échéant ;
- le coefficient de majoration applicable au taux horaire, le cas échéant ;
- le nombre d'heures à appliquer au taux horaire ;
- le montant total du devis HT et TTC ;
- le délai d'exécution des prestations ;
- la date de demande du devis ;
- la date du devis ;

- la date de début et de fin d'exécution des prestations ;

Le coefficient sur pièces comprend les éléments indiqués à l'article 5.2 « Contenu des prix » du CCAP. mais également les coûts liés à la gestion des déchets, les fournitures, les consommables, la garantie et le cas échéant, l'approvisionnement auprès du fabricant.

Les prix unitaires à l'heure en euros HT comprend notamment les frais de main d'œuvre et de déplacement des personnels, les temps d'attentes dus aux spécificités des conditions d'accès.

Il est rappelé au prestataire que seules les heures sur site pour réaliser les travaux de réparation hors contrat sont facturables. Chaque heure commencée est due.

Si le devis ne respecte pas la forme indiquée, il sera rejeté et les pénalités définies à l'article 7.2.5 du CCAP « pénalité pour non remise de document » pourront être applicables.

En cas de non-respect de ce délai, le titulaire peut perdre son exclusivité conformément à l'article 7.4 du CCAP..

#### **4.5. ADJONCTION, REMPLACEMENT ET RETRAIT D'ÉQUIPEMENTS, DE BÂTIMENTS OU DE SITES**

En cas d'adjonction / remplacement d'équipements, de bâtiment, de site, ou de retrait de sites ou d'équipements, le titulaire ne peut effectuer aucune modification de son fait sans l'accord écrit du service bénéficiaire.

L'ajout, le remplacement, et le retrait d'équipement, de site, ou de bâtiment sont établis à l'initiative du service bénéficiaire et gérés par **décision modificative**. Par ailleurs, le service bénéficiaire doit respecter un préavis de un (1) mois pour transmettre au titulaire les éléments d'ajout, de remplacement ou de retrait et convenir de la date d'effet de la modification.

La substitution de site s'analyse comme l'ajout d'un site et la fermeture concomitante d'un autre site.

##### **4.5.1. Adjonction / remplacement d'équipements, de bâtiments, de sites**

Chaque service bénéficiaire signale par écrit au titulaire de l'accord-cadre, toute adjonction d'équipements, de bâtiments ou de sites par rapport à l'inventaire de départ.

Le titulaire de l'accord-cadre prend en charge les nouvelles installations dans les conditions définies à l'article 4.7 du CCAP.

Le remplacement d'équipement peut impliquer un changement de technologie de ce dernier (bascule en TOIP par exemple) et donc entraîner la prise en charge de ces prestations de maintenance sur un autre lot de l'accord-cadre, par le titulaire désigné.

La première année :

- les prestations préventives à redevance forfaitaire sont facturées dès lors que la visite annuelle a été effectuée ;
- les prestations correctives à redevance forfaitaire relatives aux nouvelles installations sont facturées au prorata du nombre de mois de prise en charge de la maintenance des dits équipements. Tout mois commencé est entièrement dû au titulaire.

##### **4.5.2. Retrait d'équipements**

Chaque service bénéficiaire signale par écrit au titulaire de l'accord-cadre, tout retrait d'équipement par rapport à l'inventaire de départ. Le retrait d'équipement peut notamment résulter d'une mise en réseau de systèmes de téléphonie.

Pour l'année durant laquelle un retrait est effectué :

- les prestations préventives à redevance forfaitaire sont facturées dès lors que la visite annuelle a été effectuée avant le retrait de l'équipement ;

- les prestations correctives à redevance forfaitaire relatives aux équipements supprimés, sont facturées au prorata du nombre de mois d'appartenance desdits équipements à l'inventaire contractuel. Tout mois commencé est entièrement dû au titulaire.

#### **4.5.3. Retrait de sites, de bâtiments**

Dans le cas exceptionnel de fermeture ou de déménagement, le titulaire est dégagé de ses obligations vis-à-vis de ce site.

Pour l'année durant laquelle un retrait est effectué :

- les prestations préventives à redevance forfaitaire sont facturées dès lors que la visite annuelle a été effectuée ;
- les prestations correctives à redevance forfaitaire relatives aux équipements supprimés, sont facturées au prorata du nombre de mois d'appartenance desdits équipements à l'inventaire contractuel. Tout mois commencé est entièrement dû au titulaire.

### **4.6. REMISE DES ÉQUIPEMENTS À LA FIN DE L'ACCORD-CADRE**

Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution de l'accord-cadre les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement.

Un procès verbal contradictoire de l'état des lieux et de recensement des matériels ou équipements, est établi avec le responsable de site 6 (six) mois avant la date de fin de la période contractuelle de l'accord-cadre. Le recensement des installations est remis au service bénéficiaire sous 15 jours calendaires suivant la réalisation de l'état des lieux et de recensement.

Tout défaut de communication des documents correspondants dans les délais entraîne l'application des pénalités prévues au présent contrat.

Le titulaire assure la réversibilité des données relatives à l'exécution du présent marché, notamment en permettant l'export selon un format standard (tableur ou traitement de texte) des données relatives à la liste des équipements maintenus et au suivi de la maintenance des installations.

Conformément à l'article 16.2 du CCTP, dans les deux mois suivant la fin d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire a l'obligation de participer à l'état des lieux entrant du nouveau titulaire, en présence du service bénéficiaire. En cas de refus, il peut lui être imputable tout constat de défaillance d'un équipement dont il avait la maintenance.

### **4.7. MOYENS MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE**

Dans chaque établissement, un local peut être mis à la disposition du titulaire. En l'absence de local, le responsable de site indique les voies d'accès aux sanitaires et/ou aux vestiaires.

#### **4.7.1. Documentation**

Le titulaire a accès, dans les locaux de la personne publique, aux éventuels cahiers de maintenance concernant les équipements techniques objets du présent marché.

#### **4.7.2. Information**

Lors de ses interventions, le titulaire peut, s'il le souhaite, et dans la mesure du possible, être accompagné par le responsable de site, afin de lui fournir toutes explications et renseignements dont il aurait besoin.

#### **4.7.3. Outillage**

Le titulaire fait son affaire de tout matériel et outillage nécessaire à l'exécution de ses prestations attendues dans le cadre du présent accord cadre et les met en place à ses frais.



La liste des matériels et outillages éventuellement entreposés dans les bâtiments est soumise à l'accord de la personne publique, le titulaire en demeure responsable.

## ARTICLE 5 - MODALITÉS D'EXÉCUTION FINANCIÈRE

### 5.1. FORME DES PRIX

L'accord-cadre sont pour partie à prix forfaitaires à bons de commande et pour partie à prix unitaires à bons de commande.

Les prix figurant à l'[annexe financière 1 à l'acte d'engagement](#) sont forfaitaires pour chaque site. Ces prix constituent des prix références pour l'accord-cadre.

Les prix figurant à l'[annexe financière 2 à l'acte d'engagement](#) sont unitaires.

#### Prix forfaitaires :

Ils ne peuvent être réévalués qu'en cas **de fortes divergences** entre l'inventaire fourni en [annexe 1 au CCTP](#) et celui réalisé par le titulaire, lors de la visite de prise en charge définie à l'article 4.1 du CCTP..

Une forte divergence s'apprécie comme tout ajout ou retrait d'équipements entraînant une différence de plus de 10% du prix forfaitaire annuel fixé à l'[annexe financière 1 à l'acte d'engagement](#) et dont le montant doit être justifié et détaillé par le titulaire.

Dans le cas de sites non renseignés dans l'[annexe 1 au CCTP](#), un prix forfaitaire sera proposé suite à l'inventaire de prise en charge des équipements réalisé lors de la visite préliminaire sur la base des prix proposés pour des sites équipés d'installations similaires.

#### Prix unitaires :

Les prix des prestations de maintenance corrective, hors forfait, sont exécutées par bons de commande supplémentaires et sont établis sur la base d'un taux horaire incluant la main d'œuvre et les frais de déplacement ([annexe financière 2 à l'acte d'engagement](#)) et du coût de fourniture.

Les prix de fournitures correspondent aux prix d'achat net fournisseur auquel est appliqué un coefficient maximum nommé « coefficient sur pièces ».

Les services ont la possibilité de demander au titulaire la copie des devis ou factures du ou des fournisseurs. Les prix nets de ces prestations (taux horaires et fournitures) doivent être facturés aux conditions économiques applicables à la date des prestations. Ils ne font par conséquent pas l'objet de l'application du coefficient de révision de prix.

### 5.2. CONTENU DES PRIX

Les prix sont réputés **comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations** (y compris réunions, déplacements, stationnement, fournitures et élimination des déchets produits par le titulaire), incluant tous les frais généraux, impôts et taxes, et assurer au titulaire une marge pour risques et bénéfice.

Il est réputé aussi comprendre toutes les charges fiscales et autres frappant obligatoirement la prestation. En cas de modification de la législation fiscale, il sera fait application de la taxe sur la valeur ajoutée en vigueur à la date du fait générateur en vertu duquel les paiements sont exigibles.

Ils sont établis en tenant compte :

- des dépenses liées aux mesures particulières concernant la sécurité et la protection de la santé ;

- des dépenses liées aux mesures de sécurité particulières à prendre du fait des risques d'interférence entre les prestations objet du présent accord-cadre et les activités de sites ou de zones sensibles ;
- de l'obligation faite aux entrepreneurs et à leurs personnels de se conformer aux consignes et règlements édictés par le responsable de site, relatifs aux services de la préfecture, du SGC et de la police dans lequel les prestations sont exécutées et annexés au présent document ([annexe 1 du présent CCAP](#)) ;
- les visites de site ;
- les réunions préalables au bon déroulement de la prestation ou de suivi d'exécution des prestations ;
- l'organisation et la coordination des prestations ;
- le cas échéant l'obtention des autorisations administratives de stationnement ;
- le personnel qualifié nécessaire au regard de la nature ou du volume des prestations ;
- la protection des biens.

### 5.3. RÉVISION DES PRIX

L'ensemble des prescriptions relatives à la révision des prix s'applique à tous les éléments constitutifs des prix issus du présent accord-cadre et bons de commande qui en découlent, à l'exception des coefficients (coefficient sur pièces et coefficient de majoration).

Les prix sont révisés selon les modalités suivantes :

Le mois d'établissement des prix définis dans les annexes financières est le mois de remise des offres. Ce mois est appelé mois « zéro ».

L'année du mois « zéro » est variable selon la période contractuelle concernée par la révision :

- Pour la première révision des prix, l'année du mois « zéro » est l'année de remise des offres à l'accord-cadre ;
- Pour les révisions suivantes, l'année du mois « zéro » est l'année directement consécutive à l'année du mois « zéro » utilisée lors de la précédente révision.

La révision des prix se fait une fois l'an selon les modalités suivantes :

- Lorsque l'accord-cadre est notifié entre le 1er janvier et le 30 juin de l'année N : la première révision des prix interviendra au 1er janvier de l'année N+1, et les révisions suivantes interviendront également au 1er janvier en respectant une périodicité annuelle. Le mois de révision est le mois de décembre.
- Lorsque l'accord-cadre est notifié entre le 1er juillet et le 31 décembre de l'année N : la première révision des prix interviendra au 1er juillet de l'année N+1, et les révisions suivantes interviendront également au 1er juillet en respectant une périodicité annuelle. Le mois de révision est le mois de juin.

Les prix ainsi déterminés restent fixes pour une durée de 1 an entre chaque révision.

La PFRA est à l'initiative de cette révision.

La révision se fait par application de la formule suivante, selon laquelle :

$$P_n = P_{n-1}(0,15 + 0,8 \text{ ICHTrevTS}_n / \text{ICHTrevTS}_{n-1} + 0.05 \text{ FSD1}_n / \text{FSD1}_{n-1})$$

où

**P<sub>n</sub>** = prix révisé, à appliquer pour la période annuelle N

**I - Pour la première révision de prix :**

**Pn-1** = prix initial indiqué à l'acte d'engagement et ses annexes financières réputés établis sur la base des conditions économiques du mois "zéro".

## II - Pour les révisions suivantes :

**Pn-1** = Prix révisé pour la période annuelle N-1

**ICHTrevTS n** = dernier indice mensuel du coût horaire du travail révisé, salaires et charges dans l'industrie mécanique et électrique (naf rev. 2 postes 25-30 32-33) - (base 100 en dec. 2008) publié et définitif au mois de révision (identifiant : <http://www.bdm.insee.fr> : « 001565183 » - CICE intégré).

**ICHTrevTS n-1** = **dernier** indice mensuel du coût horaire du travail révisé, salaires et charges dans l'industrie mécanique et électrique (naf rev. 2 postes 25-30 32-33) - (base 100 en dec. 2008) publié et définitif au mois "zéro", (identifiant : <http://www.bdm.insee.fr> « 001565183 » - CICE intégré).

**FSD1n** = dernier indice des frais et services divers 1, publié sur Le Moniteur (communiqué paru au BOCCRF du 30 septembre 2004), publié et définitif au mois de révision.

**FSD1n-1** = dernier indice des frais et services divers 1, publié sur Le Moniteur (communiqué paru au BOCCRF du 30 septembre 2004), publié et définitif au mois "zéro".

### Arrondis :

Par dérogation à l'article 10.2 au CCAG les calculs intermédiaires et finaux sont effectués avec au maximum quatre décimales. Pour chacun de ces calculs, les arrondis sont traités de la façon suivante :

- si la cinquième décimale est comprise entre 0 et 4 (ces valeurs incluses), la quatrième décimale est inchangée (arrondi par défaut) ;
- si la cinquième décimale est comprise entre 5 et 9 (ces valeurs incluses), la quatrième décimale est augmentée d'une unité (arrondi par excès).

## 5.4. MODALITÉS DES PAIEMENTS

### 5.4.1. Avances

Conformément à l'article R.2191-3, il est accordé une avance au titulaire lorsque le montant initial du marché est supérieur à 50 000 euros hors taxes, et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux mois, sauf renonciation expresse de sa part figurant dans l'acte d'engagement à l'accord-cadre.

Le taux de l'avance est de 30%.

Le montant de l'avance ne peut pas être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Le délai de versement de l'avance court à compter de l'émission du bon de commande.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités des articles R.2191-11 et R.2191-12 du Code de la commande publique.

### 5.4.2. Facturation des prestations

Les paiements des prestations afférentes chaque bon de commande sont à la charge de chaque service bénéficiaire en charge d'en assurer son exécution.

Les règlements sont effectués dans les conditions précisées à l'article 11 du CCAG.

La facturation des prestations diffère en fonction du type de prestations :

- Prestations de maintenance préventive à prix global et forfaitaire : facturées annuellement à terme échu, dès lors que la prestation a été réalisée ;

- Prestations de maintenance corrective à prix global et forfaitaire : facturées trimestriellement à terme à échoir ;
- Prestations de maintenance corrective à l'intervention et les prestations sur devis : facturées à chaque bon de commande, à l'issue de la réalisation de la prestation et après admission des prestations.

Le règlement financier est subordonné à la production préalable d'une ou de factures en un original portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le numéro d'engagement juridique de l'accord-cadre
- la désignation explicite des prestations facturées (poste concerné, numéro de l'ordre de service ;
- du bon de commande ou du devis, signé par un représentant du titulaire et/ou le représentant du site) ;
- la période d'exécution des prestations ;
- les coordonnées bancaires ;
- les prix HT, le montant de la TVA et le prix TTC.

La facturation des prestations est émise après réalisation de la prestation et est justifiée par la production des bons d'admissions correspondants signés sans réserve et sur la base des prix forfaitaires, unitaires, devis fournisseurs, taux horaires et coefficients de majorations correspondants.

Les factures sont établies conformément aux indications mentionnées dans chaque bon de commande et peuvent être envoyées sur demande, à chaque service bénéficiaire.

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le titulaire et après certification du service fait par le service bénéficiaire.

Une synthèse de l'ensemble de la facturation devra être mise à la disposition du responsable de site et de l'ordonnateur, représentant du pouvoir adjudicateur signataire de l'accord-cadre.

Une synthèse annuelle de l'ensemble de la facturation devra être mise à la disposition du représentant de l'accord-cadre (SIAP), lors du rapport annuel.

### **5.4.3. Acomptes**

La périodicité des acomptes est fixée à 3 mois.

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre de l'article R.2191-21 du Code de la commande publique et sur la base des prestations effectuées. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait.

La périodicité peut être ramenée à un mois selon les conditions fixées au dernier alinéa de l'article R.2191-22 du Code de la commande publique.

Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif.

### **5.4.4. Délai de paiement et intérêts moratoires**

La fixation du délai de paiement relève des articles R2192-10 et R2192-11 du Code de la commande publique.

Le déclenchement des délais de paiement relève des articles R2192-12 à R2192-30 du Code de la commande publique.

Le délai de paiement des sommes dues tant au titulaire qu'à ses sous-traitants est de trente (30) jours. Ce délai ne peut être suspendu qu'une seule fois et par envoi au titulaire, huit jours avant l'expiration du délai, d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception postal lui faisant connaître les raisons qui s'opposent au paiement, de son fait ou de celui du sous-traitant

concerné et précisant les pièces à fournir ou à compléter. Cette lettre doit indiquer qu'elle a pour effet de suspendre le délai de paiement.

Le paiement est réputé effectué à la date de virement par le comptable public.

Le point de départ du délai global de paiement des factures est la date de réception de la demande de paiement par l'administration ou la date d'exécution des prestations lorsqu'elle est postérieure à la date de réception de la demande de paiement. Ces dates sont constatées par l'administration. A défaut, c'est la date de demande de paiement augmentée de deux jours qui est retenue.

Les intérêts moratoires sont régis par les articles R2192-31 à 36 du Code de la commande publique. Le taux des intérêts moratoires mentionnés à l'article L.2192-13 est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

#### **5.4.5. Établissement des factures**

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

Pour toutes les prestations concernées par le paiement direct des sous-traitants par l'administration, le titulaire joint à la facture une attestation indiquant la somme à régler à chaque sous-traitant. Cette somme tient compte d'une éventuelle révision des prix prévus dans le contrat de sous-traitance.

En raison de la dématérialisation des factures, le titulaire intègre au niveau de ses factures, en les faisant clairement apparaître, le montant de l'avance versée, les éventuelles réfections et pénalités adressées par le service bénéficiaire. Ces dernières venant en substitution du montant de la facture due.

#### **5.4.6. Transmission des factures**

Le règlement des prestations afférentes à chaque bon de commande sont à la charge de chaque service bénéficiaire en charge d'en assurer son exécution. Pour toutes les prestations concernées par le paiement direct des sous-traitants par l'administration, le titulaire joint à la facture une attestation indiquant la somme à régler à chaque sous-traitant. Cette somme tient compte d'une éventuelle révision des prix prévus dans le contrat de sous-traitance.

Les règlements sont effectués dans les conditions précisées à l'article 11 du CCAG.

En complément à l'article 11 du CCAG il est fait application des clauses suivantes :

Les factures comportent les mentions obligatoires conformément à l'article 242 nonies A de l'annexe II du Code Général des impôts et au décret n°2016-1478 du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Les factures établies en un original et un duplicata portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- la référence de l'accord-cadre
- le code du service exécutant indiqué dans le bon de commande ;
- le numéro d'engagement juridique du bon de commande ;
- la désignation explicite des prestations facturées par site ou le site sur lequel les prestations ont été réalisées ;
- la période d'exécution des prestations ;
- les coordonnées bancaires ;
- les prix HT, le montant de la TVA et le prix TTC.

La transmission des factures s'effectue conformément aux dispositions des textes suivants :

- loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises ;
- décret n°2016-1478 du 02/11/2016 relatif au développement de la facturation électronique ;
- arrêté du 9/12/2016 relatif au développement de la facturation électronique.

La dématérialisation des factures avec Chorus Pro peut être opérée selon plusieurs modalités parmi lesquelles la saisie en ligne de la facture et le dépôt en ligne de la facture.

Le point de départ du délai de paiement est le dépôt de la facture sur Chorus Pro.

Le paiement est effectué par virement au compte du titulaire.

#### **5.4.7. Paiement direct des sous-traitants**

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement, libellée au nom du service bénéficiaire au titulaire du marché, sous pli recommandé avec accusé de réception ou la dépose auprès du titulaire contre récépissé.

Le titulaire dispose d'un délai de quinze jours à compter de la signature de l'accusé de réception ou du récépissé pour donner son accord ou notifier un refus, d'une part, au sous-traitant et, d'autre part, au service bénéficiaire.

Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement au service bénéficiaire, accompagnée des factures et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé.

Le service bénéficiaire adresse sans délai au titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant.

Le service bénéficiaire procède au paiement du sous-traitant dans le délai global de paiement fixé à l'article 5.4.6 ci-dessus, compté à partir de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai mentionné au deuxième alinéa si, pendant ce délai, le titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'avis postal mentionné au troisième alinéa.

Le service bénéficiaire informe le titulaire des paiements qu'il effectue au sous-traitant.

Dès lors que le montant total des sommes à payer à un sous-traitant, ramené aux conditions du mois d'établissement des prix du présent marché, est inférieur au montant sous-traité stipulé dans le marché,

l'avenant ou l'acte spécial, le titulaire est tenu de fournir au pouvoir adjudicateur une attestation par laquelle le sous-traitant reconnaît que les prestations qu'il a réalisées dans le cadre du marché sont payées en totalité. Faute de fournir cette attestation, le titulaire ne peut pas être payé si le montant total des paiements effectués à son profit, ramené aux conditions d'établissement des prix du présent accord-cadre, empiète sur le montant sous-traité.

### **5.5. CESSION OU NANTISSEMENT**

Les créances nées ou à naître concernant l'accord-cadre peuvent être cédées ou nanties conformément aux dispositions des articles L.2191-8 et suivants du Code de la commande publique.

## 5.6. TAUX DE TVA ET MONNAIE

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

## 5.7. RETENUE DE GARANTIE ET CAUTIONNEMENT

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie.

Un bon de commande peut être cédé ou nanti dans les conditions prévues aux articles R.2191-45 à R.2191-63 du Code de la commande publique.

La liste des comptables assignataires compétents sont :

- x les contrôleurs budgétaires et comptables ministériels (CBCM) rattachés aux ministères pour les dépenses relevant des ordonnateurs principaux ;
- x les comptables assignataires visés par les arrêtés suivants pour les dépenses relevant des ordonnateurs secondaires :
  - o Arrêté du 20 février 2020 modifiant l'arrêté du 23 décembre 2019 fixant l'assignation des dépenses et des recettes des ordonnateurs secondaires des services civils de l'État ;
  - o Arrêté du 23 décembre 2019 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2018 fixant l'assignation des dépenses et des recettes des ordonnateurs secondaires du ministère de la défense.

Ces arrêtés peuvent faire l'objet d'une mise à jour annuelle et sont publiés au Journal officiel de la République française JORF. Pour les Établissements publics de l'État, les comptables assignataires de la dépense sont les agents comptables des établissements concernés.

## 5.8. CHANGEMENT AFFECTANT L'OPÉRATEUR ÉCONOMIQUE

Durant la période de validité de l'accord-cadre le prestataire est tenu de communiquer au RPA et aux services bénéficiaires tout acte modifiant ou complétant les statuts de sa société.

S'il néglige de se conformer à cette obligation, la personne publique ne saurait être tenue pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications figurant dans les actes constitutifs de l'accord-cadre, du fait de modifications intervenues au sein de la société et dont le pouvoir adjudicateur n'aurait pas été informé.

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU TITULAIRE

### 6.1. OBLIGATION DE RÉSULTAT

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat.

### 6.2. OBLIGATION DE CONSEIL

Le titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dangers potentiels au titre de ses prestations.

Ce devoir de conseil est formel et est fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

En vertu de son obligation de conseil, le titulaire s'engage également à inciter, recommander et préconiser des solutions adaptées aux besoins du service bénéficiaire.

### 6.3. OBLIGATION D'INFORMATION

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

Il communique sur demande du service bénéficiaire, l'historique et le détail des visites et interventions effectuées dans le cadre du marché.

Il informe le service bénéficiaire de toute difficulté éventuellement rencontrée pour la réalisation des prestations. Notamment, il signale par écrit les défaillances, anomalies, vices cachés, incidents et dysfonctionnements, prévisibles ou non, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes ou des biens.

Le titulaire s'engage à informer le service bénéficiaire par écrit :

- aussi souvent que nécessaire, de la nature des réparations à envisager ;
- de l'évolution de la réglementation en rapport avec les prestations objet de l'accord-cadre ;
- de toute mise en conformité ou modification nécessaire ;
- de la réalisation et des conditions d'exécution de la prestation en complétant le carnet d'entretien ;
- avant d'exécuter une prestation, de toute détérioration survenue aux installations, sous peine d'être tenu responsable.

### 6.4. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

En complément des obligations qui relèvent de l'article 5 du CCAG, le personnel du titulaire est tenu de ne pas divulguer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements, documents dont il a ou aurait pu avoir connaissance dans l'exécution des prestations prévues par l'accord-cadre. Le non-respect de ces dispositions est considéré comme une faute de nature à conduire l'administration à résilier l'accord-cadre aux torts du titulaire et aux frais et risques de ce dernier, sans préjudice de l'engagement des procédures pénales adaptées à la gravité de l'infraction constatée.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution de l'accord-cadre, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'acheteur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors de l'accord-cadre ou à l'issue de son exécution.

D'une façon générale, les agents du titulaire sont tenus à la plus entière discrétion pour tout ce qui touche à l'administration pour le compte de laquelle les prestations sont réalisées, tant vis-à-vis du personnel de cette dernière que vis-à-vis de tout tiers quelconque et cela même après la cessation du contrat.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

L'acheteur peut demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire.

Le titulaire est responsable de tout élément qui lui est confié. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par l'accord-cadre.



## 6.5. CLÉS ET BADGES

Si les conditions le nécessitent, des clés et badges d'accès peuvent être transmis en quantité suffisante. Les conditions d'accès aux locaux sont, dans tous les cas, définies par le service bénéficiaire.

En cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt le service bénéficiaire des exemplaires manquants. Les serrures sont remplacées aux frais du titulaire.

Il est expressément interdit au titulaire de reproduire ou faire reproduire les clés manquantes, sans l'autorisation du service bénéficiaire.

En fin de prestations, le titulaire remet au service bénéficiaire les clés et les badges d'accès confiés.

## 6.6. MESURES DE SÉCURITÉ

Toute personne relevant du titulaire ou de ses sous-traitants est soumise, le cas échéant, à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

## 6.7. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges.

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant l'accord-cadre. Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation du marché mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution du marché.

## 6.8. TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En cas de traitement de données à caractère personnel, le titulaire est tenu au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le **règlement général sur la protection des données** (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016). Il apporte à l'acheteur des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

Lorsque le titulaire fait appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou tout autre document équivalent (téléchargeable sur <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulairesdeclaration-du-candidat>).

Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la législation et de la réglementation en vigueur sur la protection des données. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

## 6.9. OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES SALARIÉS ET DE CONDITIONS DE TRAVAIL

Le titulaire s'engage à ne pas contrevenir à la réglementation du travail, sous peine de résiliation de l'accord-cadre à ses torts sans indemnité conformément aux stipulations de l'article 7.5 du présent CCAP.

## 6.10. ORGANISATION DU TRAVAIL

### Identification du personnel :

Tous les agents intervenant pour le compte du titulaire dans les locaux de l'administration, y compris le personnel d'encadrement et les éventuels sous-traitants, doivent en permanence porter un badge personnalisé, élaboré par le titulaire, comportant leur photographie, nom, prénom, date de naissance et le nom de leur entreprise. Aucun agent ne sera admis dans les locaux de l'administration s'il ne porte pas de façon visible son badge sur lequel figurent les indications définies ci-dessus.

### Vêtements de travail :

Le titulaire doit doter son personnel d'une tenue de travail adaptée. Les vêtements de travail et éventuellement de protection doivent être tenus en permanence dans un état de bonne propreté.

L'agent ne sera pas admis dans les locaux de l'administration s'il porte un vêtement de travail sale ou une tenue négligée.

## 6.11. MISE EN PLACE DE L'ÉQUIPE TECHNIQUE

Le titulaire s'engage à mettre en place, pendant toute la durée de l'accord-cadre, un ou des intervenants dont **les profils doivent impérativement respecter ceux mentionnés dans la composition de l'équipe affectée à la réalisation des prestations (représentant du titulaire et son équipe), laquelle figure dans son offre technique.**

## 6.12. REMPLACEMENT DES INTERVENANTS

En cas d'impossibilité pour le représentant désigné par le titulaire d'exercer les tâches qui lui sont confiées dans le cadre du présent accord-cadre, le titulaire doit :

- en aviser, sans délai, le service bénéficiaire et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations ;
- proposer au service bénéficiaire un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes et dont il lui communique le nom et les titres d'études dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'avis mentionné à l'alinéa précédent.

Le remplaçant proposé par le titulaire est considéré comme accepté par le service bénéficiaire si celui-ci ne le récusé pas dans le délai d'un mois courant à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent. Si le service bénéficiaire récusé le remplaçant, le titulaire dispose d'un mois pour proposer un autre remplaçant.

La décision de récusation prise par le service bénéficiaire doit être motivée.

## 6.13. COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Le personnel du titulaire devra faire preuve de la plus grande correction et discrétion.

Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage des matériels et des équipements se trouvant dans les locaux de l'administration lui est strictement interdit. C'est notamment le cas des appareils de téléphonie, de télécopie, des machines à photocopier, des scanners, des ordinateurs ainsi que tous les consommables de bureaux tels que papiers, cartouches, etc.

## 6.14. OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur et aux services bénéficiaires, les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement concernant le titulaire et pouvant influencer sur le déroulement de l'accord-cadre doivent être notifiées à l'acheteur.

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution. En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification de l'accord cadre, et jusqu'à la fin de l'exécution de ce dernier, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du code du travail relative aux obligations mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du même code.

Ces documents sont transmis par le titulaire via la plate-forme en ligne, mise à disposition gratuitement, à l'adresse suivante : <https://www.e-attestations.com/fr/>, ou par tout autre moyen communiqué par la PFRA.

Le titulaire sera informé de toute évolution concernant la transmission desdits documents en cours d'exécution du présent accord-cadre. Le titulaire devra alors se conformer à ces évolutions le cas échéant.

Si le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire, préalablement au début du détachement, les documents justifiant de la régularité de ses obligations au regard de l'article L.1262-2-1 du code du travail :

- l'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 ;
- une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L.1263-6, L.1264-1, L.1264-2 et L.8115-1. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

## ARTICLE 7 - MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Les pénalités sont cumulables et applicables sans mise en demeure préalable.

Toutefois, le délai à partir duquel sera décompté les jours de retard devra être justifié par le service bénéficiaire par tout moyen de preuve (fait générateur) et notamment un message informant le titulaire de la situation.

En cas de contestation, le titulaire devra informer la personne publique dans un délai maximal de 8 jours calendaires à compter de la réception de ce décompte. Passé ce délai, son silence vaudra acceptation des pénalités.

### 7.1. RÉFACTIONS

En cas de mauvaise exécution des prestations il est fait application de l'article 30.3 du CCAG.

## 7.2. PÉNALITÉS

Tout manquement du titulaire à ses obligations donne lieu à pénalité.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG, sont justifiables de pénalités, les manquements aux obligations de résultats exposés dans le présent CCAP.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG, le titulaire n'est exonéré d'aucune pénalité.

Les montants des pénalités sont exprimés en euros hors taxes (HT).

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités. L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de la personne publique de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie de l'accord-cadre aux frais et risques du titulaire.

En cas de groupement, les pénalités seront réparties entre les co-traitants, conformément aux indications données par le mandataire. Dans l'attente de ces indications, les pénalités sont retenues en totalité au mandataire, sans que cette opération n'engage la responsabilité du service bénéficiaire à l'égard des autres co-traitants.

Les pénalités peuvent être précomptées sur les acomptes versés au titulaire tout au long de l'exécution des prestations, lors de l'établissement des états d'acomptes, ou constituer un élément du décompte général.

### 7.2.1. Pénalités pour retard d'intervention lors de l'opération de maintenance préventive

Un planning prévisionnel de maintenance préventive doit être adressé aux services bénéficiaires dans le mois suivant l'inventaire de prise en charge des équipements. La date définitive de la maintenance préventive est transmise au moins 15 jours calendaires avant la réalisation de ladite prestation.

Le retard de réalisation de la maintenance préventive d'un site par rapport au planning prévisionnel donne lieu à une pénalité **égale à 10 % du montant annuel de la maintenance préventive** tous les 7 jours calendaires de retard.

Si une raison valable et motivée est apportée par le titulaire, le responsable de site peut fixer une nouvelle date.

### 7.2.2. Pénalités pour non respect du délai d'indisponibilité

Lors d'une **panne bloquante**, le dépassement du délai d'indisponibilité prévu donne lieu à l'application d'une pénalité de **80 € HT par heure dépassée**.

Lors d'une **panne non-bloquante**, le dépassement du délai d'indisponibilité prévu donne lieu à l'application d'une pénalité de **50 € HT par jour ouvré dépassé**.

La date du départ du calcul de la pénalité débute à la date d'envoi de la demande formalisée par tout moyen permettant d'en attester d'une date certaine de réception ajoutée du délai contractuel d'indisponibilité.

### 7.2.3. Pénalité pour manquement à la prestation d'assistance aux tiers

Tout refus de collaboration avec un tiers désigné par le service bénéficiaire, ou en cas d'absence du titulaire à une opération d'assistance aux prestations confiées à un tiers ou tout refus de communiquer les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations concernées peut donner lieu à l'application d'une pénalité égale à 50 € par jour ouvré d'absence.

Le point de départ du calcul de la pénalité est fixée à compter du jour défini avec le tiers pour la réalisation des travaux en relation avec les prestations, et préalablement communiqué au titulaire.

#### 7.2.4. Pénalités pour retard dans la mise à disposition d'un technicien sur site

Tout retard dans la mise à disposition d'un technicien sur site donne lieu à une pénalité égale à 50€ par jour ouvré d'absence du technicien sur le site du service bénéficiaire.

#### 7.2.5. Pénalités pour non remise de documents

Tout retard dans la remise du planning de maintenance préventive, des rapports préventifs et d'intervention, des inventaires, et autres rapports ainsi que des documents visés par l'article 12.2 du CCAP. et des articles 4.1, 4.2 et 14 du CCTP., peut entraîner l'application d'une pénalité égale à 50€ par jour ouvré de retard et par type de document concerné.

La date de départ du calcul de la pénalité est fixée à compter du jour qui suit la date de transmission prévue par le titulaire ou de la date de demande exprimée par le service bénéficiaire.

#### 7.2.6. Pénalités pour manquement aux obligations administratives du titulaire

Tout retard dans la remise de documents nécessaires à l'exécution des prestations (listes de personnel,...) peut entraîner l'application d'une **pénalité égale à 50 € par jour ouvré de retard de transmission et par document.**

La date de départ du calcul de la pénalité est fixée à compter du jour qui suit la date de transmission prévue par le titulaire ou de la date de demande exprimée par le service bénéficiaire.

De même, si les documents remis ne respectent pas le fond et la forme requis par le présent contrat, il est fait application d'une **pénalité égale à 50 € par jour ouvré de retard par site d'intervention et par type de document concerné.**

Tout document présentant un niveau de renseignement insatisfaisant au regard des dispositions prévues au présent contrat, précisant le contenu à minima des données, ne saurait être considéré comme recevable par l'administration et ouvrira droit à l'application des pénalités de retard pour manquement aux obligations administratives du titulaire.

#### 7.2.7. Pénalités pour non réalisation du recensement contradictoire d'entrée ou de sortie de l'accord-cadre

L'état des lieux d'entrée de prise en charge des installations doit être réalisé pour chaque site dans les conditions de l'article 4.1 du CCTP et un délai maximum de trois (3) mois suivant la date de notification de l'accord-cadre.

Le procès-verbal contradictoire d'entrée et le recensement des matériels et équipements doivent être remis 15 jours calendaires après la date de l'état des lieux de prise en charge..

En cas de non-respect de ces délais, le titulaire se verra appliquer une **pénalité égale à 50 € par jour ouvrés de retard et par site.**

#### 7.2.8. Pénalités pour retard dans l'établissement de devis

Tout retard dans la réception de devis, peut entraîner l'application d'une pénalité égale à **50 € HT par jour ouvré de retard** à compter de la fin du délai de transmission indiqué dans le présent accord-cadre. Ces pénalités s'appliquent également aux devis rectificatifs le cas échéant.

#### Autres pénalités

Motif	Pénalités	Délais	Fait générateur
-------	-----------	--------	-----------------

Participation aux réunions programmées par le service bénéficiaire.prévues à l'article 17 du CCTP.	50,00 €	Par jour ouvré d'absence à compter de la date de la réunion	Absence à la réunion programmée
Mise à jour du cahier de répartiteur et du configurateur de l'autocommutateur et des conclusions à tirer le cas échéant	30,00 €	Par document et par jour ouvré de retard à compter de la date de réalisation de la visite préventive	Absence de mise à jour lors de la visite préventive
Non respect des obligations de nettoyage après intervention	100,00 €	Pénalité forfaitaire	Sur constatation formalisée du service utilisateur

### 7.3. EXÉCUTION DES PRESTATIONS AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

Conformément aux dispositions de prévues à l'article 45 du CCAG, en cas de retard, désordre ou non exécution d'une partie des prestations, le service bénéficiaire se réserve le droit de la faire exécuter, **après mise en demeure** assortie d'un délai d'exécution et non suivi d'effet, par un tiers aux frais et risques du titulaire, dès lors que les conditions normales d'utilisation d'un équipement et /ou d'un bâtiment sont compromises du fait de la défaillance du titulaire.

L'exécution aux frais et risques du titulaire peut-être prononcée lorsque l'indisponibilité des équipements entretenus excède 7 jours calendaires. Et ce indépendamment d'une éventuelle procédure de résiliation conduite en parallèle.

Une exécution incomplète est assimilée à la non exécution, sauf pour le titulaire à justifier des raisons qui, extérieures à son entreprise, s'opposeraient à la bonne et entière exécution des prestations.

Les frais et risques afférents demeurent à la charge du titulaire. Le surcoût qui en résulte est à sa charge. En revanche, la diminution des dépenses ne lui profite pas.

### 7.4. PERTE D'EXCLUSIVITÉ

Le titulaire perd le bénéfice de l'exclusivité contractuelle dans les cas suivants :

- en cas de présentation de tarifs supérieurs aux prix moyens observés sur le marché économique ou en cas de dépassement des prix précisés aux annexes financières ou du CP arrêté au contrat,
- en cas d'impossibilité pour le titulaire d'obtenir les pièces nécessaires à une maintenance corrective à l'issue d'un délai de 5 jours ouvrés consécutifs à la fin d'une intervention corrective ;
- en cas de retard de transmission d'un devis qui a été demandé ou devait être produit par le titulaire conformément au délai prévu à l'article 4.6 du présent CCAP, et dans le cas où le service bénéficiaire fait le choix de ne pas appliquer les pénalités définies à l'article 7.2.8 du CCAP;
- en cas de non-respect du délai de réalisation des prestations prévues au devis (délai de démarrage des prestations, délai de réalisation des prestations...) et après avoir informé le titulaire de l'intention d'annuler ladite prestation.

## 7.5. RÉSILIATION

Toute décision de résiliation est notifiée au titulaire. Sous réserve des dispositions particulières mentionnées ci-après, la résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de sa notification.

### 7.5.1. Résiliation de l'accord-cadre

Outre les cas de résiliation pour faute prévus au CCAG de référence, les situations énoncées ci-dessous peuvent être considérées comme des fautes du titulaire pouvant entraîner la résiliation du contrat d'un titulaire de l'accord cadre par le RPA, sans mise en demeure préalable, aux torts du titulaire et conformément à l'article 41 du CCAG :

#### Pour inexactitude des renseignements

Après signature de l'accord-cadre, en cas d'inexactitude des documents et des renseignements prévus, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du code du travail, une résiliation du lot concerné pourra être réalisée, aux torts du titulaire.

#### Pour contravention à la réglementation du travail :

La résiliation d'un lot de l'accord-cadre peut intervenir aux torts du titulaire et sans indemnité s'il contrevient à la réglementation du travail.

#### Clause de sauvegarde :

La résiliation de l'accord-cadre peut intervenir sans indemnités si l'augmentation des prix résultant de la révision des prix est supérieur à 5 % sur 1 an à chaque date anniversaire du mois de révision.

#### Autre cas de résiliation :

Outre les cas de résiliation pour faute prévus au CCAG de référence, les situations énoncées ci-dessous peuvent être considérées comme des fautes du titulaire pouvant entraîner la résiliation de l'accord-cadre par le pouvoir adjudicateur conformément à l'article 41 du CCAG:

- pour trois sorties d'exclusivité au cours d'une année d'exécution de l'accord-cadre ;
- pour incohérence manifeste avec les prix moyens observés sur le marché économique, ou de dépassement du coefficient pour pièces arrêté au présent accord-cadre à plus de trois reprises au cours d'une année d'exécution ;
- pour dépassement à plus de trois reprises des prix de référence issus de l'accord-cadre (BPU, coûts horaires, etc.) ou des coefficients de majoration, sur une année d'exécution;
- pour refus de transmission de la copie des devis ou factures du ou des fournisseurs à plus de trois reprises au cours d'une année d'exécution de l'accord-cadre.

### 7.5.2. Résiliation à l'initiative du titulaire :

Le titulaire peut par ailleurs soumettre une demande de résiliation du lot qui lui a été attribué au RPA. Cette demande doit exposer clairement les difficultés auxquelles le titulaire se trouve exposé et qui empêchent le respect des clauses du présent accord-cadre. Les conditions de la résiliation sont alors précisées dans un protocole transactionnel.

## ARTICLE 8 - ACCÈS AUX SITES / ACCÈS RESTREINT A DES ZONES OU A DES SITES / SECRET PROFESSIONNEL

### 8.1. ACCÈS CONSIGNES

L'annexe 1 au présent CCAP, précise les conditions d'accès dans les locaux de la police, gendarmerie, des douanes et de l'administration pénitentiaire.

Au cours de son intervention dans les locaux de la personne publique, le personnel du titulaire est assujéti aux règles d'accès et de sécurité établies par la personne publique notamment quant à la communication du casier judiciaire. Dans ces cas, le service bénéficiaire communiquera par écrit au titulaire les exigences particulières auxquelles le titulaire devra se conformer.

Les prescriptions ci-dessous valent pour tout site dont les accès sont restreints ou dont certaines zones sont réglementées soit par la loi soit par le règlement particulier du site. Le titulaire doit en conséquence se conformer aux stipulations de l'article 5.3 du CCAG.

Le titulaire doit fournir au responsable de chaque site, 48h avant tout commencement d'exécution du bon de commande, une liste comportant le nom et le prénom des agents assurant la prestation. Il doit fournir, en outre, lors du démarrage de la prestation et à l'occasion de toute affectation d'un nouvel agent, les renseignements et informations nécessaires à l'établissement des laissez-passer (badges) du présent CCAP., lorsqu'ils sont exigés pour la circulation de ces agents dans les locaux de l'administration.

Le titulaire doit informer le responsable de site de toute évolution dans les effectifs affectés à la prestation.

#### **Contrôle nominatif :**

Une liste nominative des personnels intervenant dans les locaux est établie et fournie par le titulaire au service bénéficiaire.

Le titulaire doit assurer que tous les personnels qu'il emploie pour l'exécution de la prestation sont en règle vis-à-vis des dispositions légales et réglementaires relatives aux conditions d'emploi de la main-d'œuvre.

#### **Contrôle des accès :**

Tous les personnels titulaires devront être munis d'un laissez-passer (badge) comportant une photographie et les renseignements figurant sur la carte d'identité ou le titre de travail pour les ouvriers étrangers. Des contrôles inopinés de corrélation avec le registre unique du personnel pourront être opérés à tout moment par l'inspection du travail.

La liste des véhicules privés susceptibles de pénétrer dans l'enceinte d'un site est fournie aux services bénéficiaires concernés par le titulaire, dès la notification du présent accord-cadre.

#### **Restriction de circulation :**

Au cas où les nécessités de la sécurité des activités du service bénéficiaire l'exigeraient, ce dernier peut se réserver le droit de refuser à un ou plusieurs agents du titulaire l'accès de certains locaux. Le titulaire doit faire son affaire des zones d'accès restreintes mises en place au sein des services et des établissements. Il doit également faire son affaire des contacts à prendre avec d'éventuels intervenants extérieurs.

## **8.2. SECRET PROFESSIONNEL – RESTRICTION DE CIRCULATION – CONFIDENTIALITÉ**

Le titulaire **s'engage à ne pas communiquer**, en France et à l'étranger, sous quelque forme que ce soit, **les renseignements qu'il aurait pu recueillir** pendant l'exécution de la prestation.

D'une façon générale, les agents du titulaire sont tenus à la plus entière discrétion pour tout ce qui concerne l'activité du site tant vis-à-vis du personnel de ce dernier que vis-à-vis de tout tiers quelconque et cela même après la cessation du contrat.

## **ARTICLE 9 - SOUS-TRAITANCE**

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur et/ou du service bénéficiaire, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declarationcandidat>).



Cet acte mentionne : la nature des prestations sous-traitées envisagées, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités

financières et professionnelles du sous-traitant.

L'acheteur et/ou le service bénéficiaire doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité) il est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

L'entreprise sous-traitante doit obligatoirement être acceptée préalablement à son intervention et ses conditions de paiement agréées par le pouvoir adjudicateur.

La présentation du sous-traitant peut intervenir au stade du dépôt de la candidature et de l'offre. En cours d'exécution du marché, la présentation du sous-traitant consiste au pouvoir adjudicateur l'établissement d'un acte spécial. La présentation s'effectue grâce au formulaire DC4.

Toute sous-traitance occulte peut être sanctionnée par la résiliation du lot attribué, aux frais et risques du titulaire du marché.

## ARTICLE 10 - DÉLAI D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

### 10.1. DÉLAI MAXIMUM D'INTERVENTION

Les durées maximales d'indisponibilité sont les suivantes :

Plage d'astreinte et choisie par le bénéficiaire	Délai maximum d'indisponibilité		
	Panne bloquante	Panne non bloquante	Échange standard de poste
<b>Plage 1</b> : Jour ouvré de 08h à 18h du lundi au vendredi inclus	4 heures	2 jours ouvrés	72 heures
<b>Plage 2</b> : Jours ouvrés de 18h à 8h et jours non ouvrés -week-end et jours fériés, pour les services étant en 24/24 et 7/7	6 heures	2 jours ouvrés	Sans objet

Dans le cas d'une demande exprimée en jour et heure non ouvrable, le délai court à compter de la première heure du jour ouvrable contigu à la date de la demande.

### 10.2. DÉLAI D'ÉTABLISSEMENT DES DEVIS

Les devis détaillent à la fois les travaux proposés mais aussi l'intégralité des pièces nécessaires à leur réalisation. Le délai de transmission par le titulaire est fixé à cinq (5) jours ouvrés maximum à réception de la demande formulée par le bénéficiaire ou dès la fin d'une intervention ayant mis en place une solution palliative nécessitant une nouvelle intervention curative définitive.

## ARTICLE 11 - CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ET ADMISSION

Les opérations de vérifications et les décisions sont réalisées conformément au chapitre 5 du CCAG. A l'issue de la réalisation de chacune des prestations, les parties vérifient contradictoirement que l'exécution des prestations est conforme.

Ce contrôle est effectué soit par un référent technique des services bénéficiaires, soit par un tiers (prestataires et/ou fournisseurs). Le titulaire est tenu de mettre à disposition de cette personne tous les documents nécessaires pour effectuer son contrôle dans les délais réglementaires.

Cette constatation fait l'objet d'un écrit signé par les parties et précisant le cas échéant les réserves constatées (cf. modèle de formulaire EXE3, téléchargeable sur :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-execution-des-marches-2019>).

### 11.1. CONTRÔLES PRÉALABLES À L'ADMISSION

Prestations de maintenance préventive : le service bénéficiaire procède aux opérations de vérifications quantitatives et qualitatives notamment au vu :

- des fiches d'intervention de maintenance préventive (article 6.1 du CCTP.),
- des comptes-rendus inscrits sur le carnet de maintenance s'il existe.

Prestations de maintenance corrective : le service bénéficiaire procède aux opérations de vérifications quantitatives et qualitatives au vu :

- de la fiche d'intervention validée (article 6.2 du CCTP),
- du contrôle effectué à l'issue de la réalisation de la prestation,
- du compte rendu inscrit sur le registre de sécurité.

Durant cette étape, les critères d'ajournement sont notamment les suivants :

- Une anomalie bloquante non résolue ;
- Une anomalie non bloquante, détectée à la mise en service, non résolue.

Ces éléments doivent être inscrits à l'attestation de réception.

Prestations d'assistance : le titulaire procède aux opérations de vérification sur les bases du document établi en amont de la prestation entre les parties (article 12 du CCTP.)

### 11.2. ADMISSION DES PRESTATIONS

**Prestations des opérations de maintenance préventive** : au vu des vérifications préalables à l'admission, le service bénéficiaire prononce l'admission des prestations, sous réserve des vices cachés, si elles répondent aux stipulations du marché. L'admission prend effet à la date de notification au titulaire de la décision d'admission ou en l'absence de décision, dans un délai d'un mois à compter de la date de remise du rapport d'intervention de maintenance préventive.

**Prestations de maintenance corrective** : au vu des vérifications préalables à l'admission, le service bénéficiaire prononce l'admission des prestations, sous réserve des vices cachés, si elles répondent aux stipulations de l'accord-cadre. L'admission prend effet à la date de notification au titulaire de la décision d'admission ou en l'absence de décision, dans un délai d'un mois à compter de la date de remise du compte rendu d'intervention.

**Prestations d'assistance** : la signature du document établi selon les conditions de l'article 12 du CCTP.

vaut admission des prestations. Si la réalisation de la prestation est réalisée à distance, le titulaire doit transmettre dans un 1er temps et dès la fin de la prestation le document complété et signé par mail, puis dans un 2nd temps l'original de ce dernier.

## ARTICLE 12 - PILOTAGE ET BILAN D'ACTIVITÉS

### 12.1. PILOTAGE

Dans les jours suivants la notification de l'accord-cadre, le titulaire est convié à participer à une réunion préalable au démarrage du marché, avec les services bénéficiaires.

La réunion a pour objectif :

- la présentation de l'entreprise, son organisation pour l'exécution de l'accord-cadre ;
- la présentation du ou des services bénéficiaires au titulaire ;
- le rappel des missions et des objectifs du marché ;
- le rappel des phases et délais impartis ;
- le rappel du contenu et de la qualité des documents à rendre ;
- la définition du calendrier des réunions annuelles de suivi de marché.

Le prix de cette réunion est inclus dans le prix du marché.

### 12.2. BILAN D'ACTIVITÉ

En vue de l'organisation de la revue annuelle de contrat, pour chaque lot, le titulaire doit communiquer, dans les deux semaines qui suivent la date anniversaire du début d'exécution de l'accord-cadre, à l'exception de la dernière année d'exécution pour laquelle les documents doivent être transmis deux semaines avant ladite date anniversaire, les documents suivants :

Un bilan d'activité à destination du SIAP comportant les informations suivantes :

#### 1 – Le bilan de l'accord-cadre comportant :

- les noms et adresses des ordonnateurs

Ce tableau, sous format excel ou calc, doit être mis à jour chaque année avec les données suivantes :

- le périmètre du parc ;
- les montants initiaux et successifs par appareil (passation d'avenant, révision des prix, etc.) ;
- le type de maintenance choisi annuellement pour chaque appareil ;
- un état des pénalités appliquées par les services bénéficiaires.

#### 2 – Un bilan d'exécution des prestations comportant :

- le bilan des commandes reçues et non reçues ;
- le montant total (détaillé par site et total) des prestations forfaitaires de maintenance facturées ;
- le montant (détaillé par site et total) des prestations de maintenance hors forfait facturées ;
- le ratio entre les coûts des prestations forfaitaires et hors forfait de maintenance, en pourcentage et en valeur ;
- le montant (détaillé par site et total) des prestations associées ;
- le nombre (détaillé par site et total) des interventions de maintenance forfaitaire et hors forfait ;
- la liste des devis proposés, la liste des devis acceptés et le montant cumulé des devis acceptés ainsi que le type de prestations concernées par appareil ;

- un rapport global relevant les non-conformités éventuelles en rapport avec les dispositions réglementaires ou normatives ainsi que toutes suggestions relatives à l'évolution de la réglementation portant sur les installations précitées ;
- un bilan de la physionomie du parc regroupant notamment l'ancienneté du parc par type d'appareil, la date, la durée et la nature des interventions, le temps moyen d'intervention, le nombre de dégagement de personnes bloquées en cabines, le temps moyen d'intervention de dégagement, la durée d'indisponibilité, nombre de panne, taux de panne... ;
- un listing des appareils critiques (hors vandalisme) ;
- **le taux moyen d'indisponibilité (Tmind), exprimé en pourcentage (%) et déterminé par la formule suivante:**

$$Tmind = 1 - \frac{\sum_{N} Dind}{Ha \times N}$$

où :

**Dind** : durée d'indisponibilité pour tous les équipements du lot, définie à l'article 5.5 du CCTP;

**N** : nombre d'appareils du lot ;

**Ha** : nombre total d'heures dans une année pour les sites ouverts 24h/24 7j/7 ou en heures (8h00 - 18h00) et jours ouvrés (base : 252 jours ouvrés par an) pour les autres sites.

- le temps moyen entre deux interventions,
- les informations générales relatives à la sécurité et aux dégradations éventuelles ;
- une proposition de plan d'améliorations en vue de la réunion de pilotage annuelle ;
- le coût annuel de maintenance du parc ;
- une synthèse consolidée des observations constatées sur le parc des équipements, objet de l'accord-cadre.

Ce bilan d'activité, présenté sous forme de diapositives, est commenté par le titulaire à l'occasion d'une revue de contrat annuelle organisée par la PFRA.

Le défaut de transmission de ce document dans les délais impartis ouvre droit à l'application des pénalités prévues au contrat.

Tout document présentant un niveau de renseignement insatisfaisant au regard des dispositions prévues au présent contrat, précisant le contenu a minima des données, ne saurait être considéré comme recevable par l'administration et ouvrira droit à l'application des pénalités pour manquement aux obligations administratives du titulaire.

## ARTICLE 13 - CLAUSE CRISE SANITAIRE

### 13.1. DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE MENACE SANITAIRE GRAVE APPELANT DES MESURES D'URGENCE

La menace sanitaire appelant des mesures d'urgence, notamment l'état d'urgence sanitaire déclaré en application des dispositions du code de la santé publique, est assimilée à un cas de force majeure dès lors que cette situation est inconnue des parties au moment de la signature du marché public par l'acheteur ou que cette situation, bien que connue des parties, donne lieu à des mesures d'urgences nouvelles inconnues des parties au moment de la signature du marché public par l'acheteur et ayant un impact direct sur l'exécution du contrat. Ces situations sont constitutives d'un « événement perturbateur » au sens du présent article.

L'événement perturbateur fait obstacle à l'application de sanction, de pénalités contractuelles à l'égard du titulaire comme à la mise en œuvre de la responsabilité contractuelle des parties à

raison de retards ou d'inexécution des obligations qui leur incombe, dès lors qu'est établi un lien de causalité entre l'évènement perturbateur et le retard ou l'inexécution.

### **13.2. SUSPENSION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS À LA DEMANDE DU TITULAIRE**

Si le titulaire est temporairement dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie des prestations du fait de l'évènement perturbateur ou que cette exécution ferait peser sur lui une charge manifestement excessive, il peut en demander la suspension par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

La décision de suspendre l'exécution des prestations à la demande du titulaire fait l'objet d'un écrit émanant du service bénéficiaire et est transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

Dans sa décision, le service bénéficiaire précise l'impact éventuel de la suspension sur la durée du marché.

Toute modification de la durée du marché ne peut résulter que d'un avenant.

En cas de suspension du marché à la demande du titulaire, le service bénéficiaire se réserve la possibilité de conclure un marché de substitution avec un tiers pour satisfaire les besoins qui ne peuvent souffrir aucun retard, nonobstant toute clause d'exclusivité et sans que le titulaire du marché initial ne puisse engager, pour ce motif, la responsabilité contractuelle de l'acheteur. L'exécution du marché de substitution n'est pas

effectuée aux frais et risques du titulaire.

Le titulaire ne peut quant à lui être sanctionné, se voir appliquer de pénalités contractuelles, ni voir sa responsabilité contractuelle engagée dès lors qu'il démontre qu'il ne dispose pas des moyens suffisants pour exécuter les prestations ou que leur mobilisation ferait peser sur lui une charge manifestement excessive.

A ce titre, toute justification permettant au service bénéficiaire d'apprécier le bien-fondé des difficultés rencontrées ou à venir ainsi que leur lien de causalité avec l'évènement perturbateur doit être fournie par le

titulaire. La suspension de l'exécution des prestations à l'initiative du titulaire n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice de ce dernier.

### **13.3. SUSPENSION À L'INITIATIVE DU SERVICE BÉNÉFICIAIRE**

Si le service bénéficiaire décide de suspendre l'exécution de tout ou partie des prestations, il en informe le titulaire par écrit, dans les meilleurs délais et par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

Dans sa décision, le service bénéficiaire précise l'impact éventuel de la suspension sur la durée du marché.

Toute modification de la durée du marché ne peut résulter que d'un avenant.

En cas de suspension de tout ou partie des prestations, les parties procèdent à l'établissement d'un constat contradictoire des prestations réalisées jusqu'à la suspension, sauf lorsque celui-ci s'avère manifestement inutile.

Le service bénéficiaire ne peut voir sa responsabilité contractuelle engagée dès lors qu'est établi un lien de causalité entre l'évènement perturbateur et la décision de suspension.

Le titulaire, quant à lui, ne peut être sanctionné, se voir appliquer de pénalités contractuelles, ni voir sa responsabilité contractuelle engagée du fait de cette suspension.

Celle-ci donne lieu à indemnisation du titulaire s'il démontre l'existence d'un lien direct entre le préjudice subi et la suspension des prestations.

Pour ce faire, il adresse au service bénéficiaire un mémoire en réclamation, conformément aux dispositions de l'article 46 du CCAG relatif aux différends entre les parties. Ce mémoire justifie :

- les coûts d'arrêt des prestations objet du marché ;
- les coûts de remise en état à l'issue de la suspension en vue de la reprise d'exécution ;
- la part des charges d'exploitation directement liées à l'exécution du marché et qui ont continué d'être supportées par le titulaire pendant la période de suspension.

### **13.4. PROLONGATION DU DÉLAI D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

Le service bénéficiaire prolonge le délai d'exécution dès lors que le titulaire est dans l'impossibilité de le respecter, ou que cette exécution en temps et en heure nécessiterait des moyens dont la mobilisation ferait peser sur lui une charge manifestement excessive. Pour bénéficier de cette prolongation, le titulaire justifie des causes faisant obstacle à l'exécution de tout ou partie des prestations dans le délai contractuel et du lien de causalité entre cette impossibilité et l'évènement perturbateur.

La demande de prolongation intervient avant l'expiration du délai contractuel et de la période associée à l'évènement perturbateur. Elle s'effectue dans les conditions fixées par l'article 13.3 du CCAG.

La prolongation du délai d'exécution peut être à l'initiative du service bénéficiaire qui en informe le titulaire par écrit, dans les meilleurs délais et par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

En cas de prolongation, le nouveau délai a les mêmes effets que le délai contractuel et est d'une durée suffisante pour la réalisation des prestations. La décision de prolongation précise son impact éventuel sur la durée du marché. Toute modification de la durée du marché ne peut résulter que d'un avenant.

### **13.5. RÉSILIATION EN CAS D'IMPOSSIBILITÉ D'EXÉCUTER LA PRESTATION ET INDEMNISATION ASSOCIÉE**

Lorsque le titulaire est dans l'impossibilité d'exécuter le marché du fait de l'évènement perturbateur, le service bénéficiaire prononce la résiliation du marché sur le fondement de l'article L.2195-2 du Code de la commande publique.

Le décompte de résiliation est établi conformément aux dispositions de l'article 43 du CCAG, en faisant application des modalités de résiliation s'attachant au cas de résiliation pour évènement présentant les caractéristiques de la force majeure.

### **13.6. INDEMNISATION**

#### **Indemnisation suite à l'annulation d'un bon de commande**

L'annulation d'une prestation par le service bénéficiaire à la suite d'un évènement perturbateur ouvre droit à une indemnisation du titulaire des dépenses spécifiquement engagées pour l'exécution des prestations annulées.

Le titulaire adresse au service bénéficiaire un mémoire en réclamation, conformément aux dispositions de l'article 46 du CCAG relatif aux différends entre les parties. Ce mémoire justifie :

- de l'existence du préjudice subi (réalité des charges pesant sur le titulaire et évaluation du montant demandé) ;
- de l'existence d'un lien de causalité entre l'évènement perturbateur et ledit préjudice.

#### **Indemnisation en cas de poursuite d'exécution bouleversant l'équilibre du contrat**

Lorsque l'équilibre du contrat est bouleversé du fait de la poursuite de l'exécution des prestations, le titulaire peut être indemnisé des charges supplémentaires extracontractuelles qu'il supporte, dans les conditions

précisées par la circulaire du Premier ministre et du ministre de l'économie et des finances du 20 novembre 1974 relative à l'indemnisation des titulaires de marchés publics en cas d'accroissement imprévisible de leurs charges économiques

Pour ce faire, le titulaire doit démontrer le bouleversement de l'équilibre du contrat, la perte effective subie ainsi que le lien avec l'évènement perturbateur. A défaut, la demande d'indemnisation est rejetée.

Un pourcentage de 10% du montant de la perte effective reste à la charge du titulaire.

### **13.7. DEMANDES INDEMNITAIRES**

Les demandes indemnitaires font l'objet d'un mémoire en réclamation transmis au service bénéficiaire par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

Le mémoire en réclamation est transmis dans les conditions fixées par l'article 46 du CCAG et justifie de manière circonstanciée le préjudice subi, les coûts associés, et leur lien avec l'évènement ayant caractère de force majeure. (ex : impossibilité de se rendre sur site).

Ne peuvent être indemnisés des coûts résultant de la négligence ou de la défaillance du titulaire.

### **13.8. MODALITÉS DE COMMUNICATION EN CAS DE CRISE SANITAIRE**

En période de crise sanitaire, les réunions en présentiel peuvent être remplacées par des réunions à distance par tous moyens de téléconférence (audioconférence, visioconférence notamment).

Lorsque les parties privilégient les échanges dématérialisés, les modalités fixées au présent document s'appliquent (cf. article « Forme des notifications et des informations »)

## **ARTICLE 14 - CONFORMITÉ AUX NORMES**

Le titulaire s'engage à communiquer au service bénéficiaire dans un délai de quinze (15) jours suivant sa demande, une déclaration de conformité des matériels objets de l'accord-cadre aux normes ou à d'autres documents équivalents précisés au présent CCAP..

## **ARTICLE 15 - GARANTIES**

La période de garantie contractuelle est de un an à compter de leur admission pour toutes pièces détachées et pour les matériels installés.

## **ARTICLE 16 - ASSURANCES**

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur en cas d'inexécution.

Il est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents de l'acheteur ou à des tiers ; à ses biens, aux biens appartenant à l'acheteur ou à des tiers.

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations, objet du présent accord-cadre.

Il s'engage à remettre, sur simple demande écrite, à l'acheteur, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

L'absence de communication d'attestation ouvre droit à l'application des pénalités pour manquement aux obligations administratives du titulaire conformément à l'article 7.2.6 du présent CCAP.

## ARTICLE 17 - DIFFÉRENDS ET LITIGES

### 17.1.1. Règlement amiable des différends en cours d'exécution du marché

Le marché est conclu et exécuté de bonne foi par les parties qui s'engagent à examiner ensemble dans le plus grand esprit de concertation tout différent qui pourrait survenir quant à l'existence, l'interprétation ou l'exécution de ces contrats

En cas de différend, les parties peuvent recourir au médiateur des entreprises (DEETS 974) ou aux comités consultatifs de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics conformément aux dispositions de l'article R2197-1 à -25 du code de la commande publique

Le comité consultatif compétent est le comité consultatif interrégional de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics de Paris :

CCIRA de Paris Préfecture de la région Île-de-France - Préfecture de Paris

Direction des affaires juridiques 5, rue Leblanc 75911 Paris cedex 15

Contact : Corinne LEBRE Secrétariat du CCIRA de Paris

Tél. : 01 82 52 42 72

Fax : 01 82 52 42 95

Courriel : ccira@paris-idf.gouv.fr

### 17.1.2. Tribunal compétent

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges relatifs à la mise en œuvre de l'accord-cadre est le tribunal administratif de La Réunion.

Adresse : 27, rue Félix Guyon, CS 61107, 97404, Saint-Denis Cedex, RÉUNION

Téléphone : 0262 92 43 60

Télécopieur : 0262 92 43 62

Courriel : greffe.ta-reunion@juradm.fr

Adresse Internet (URL) : <http://la-reunion.tribunal-administratif.fr/>

## ARTICLE 18 - DÉROGATIONS AUX DOCUMENTS GÉNÉRAUX

Le présent CCAP déroge aux articles suivants du CCAG FCS :

CCAP	CCAG
4.2	3.7
4.13.2	10.2
7.2	14 et 14.1.3