

Acheteur Public
Office National des Combattants et Victimes de Guerre
Hôtel National des Invalides
129 rue de Grenelle - Escalier B
CS 70780
75700 PARIS CEDEX 07

MARCHÉS PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

**FOURNITURE DE CONTENUS ET DE MATERIELS POUR LE
SERVICE D'AUDIOGUIDAGE DU MEMORIAL DU CAMP DE
CONCENTRATION DE NATZWEILER-STRUTHOF**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

SOMMAIRE

ARTICLE 1	OBJET DU MARCHÉ.....	3
ARTICLE 2	DESCRIPTION DU MARCHÉ	3
2.1	Mise à jour des contenus.....	3
2.1.1	<i>Missions du prestataire</i>	<i>4</i>
2.1.2	<i>Fourniture des contenus à l'acheteur</i>	<i>4</i>
2.1.3	<i>Délai de réalisation des contenus.....</i>	<i>4</i>
2.2	Production des contenus.....	4
2.2.1	<i>Élaboration des textes</i>	<i>4</i>
2.2.2	<i>Signalétique</i>	<i>5</i>
2.3	Acquisition et installation du matériel d'audioguidage	5
2.3.1	<i>Matériel de base utilisé</i>	<i>5</i>
2.3.2	<i>Acquisition</i>	<i>5</i>
2.3.3	<i>Exigences environnementales minimales.....</i>	<i>6</i>
2.3.4	<i>Matériels complémentaires.....</i>	<i>6</i>
2.3.5	<i>Service après-vente.....</i>	<i>7</i>
2.4	Maintenance corrective à la demande.....	7
2.5	Prestation forfaitaire annuelle de maintenance corrective	7
2.5.1	<i>Maintenance corrective des appareils audioguidés</i>	<i>8</i>
2.5.2	<i>Maintenance corrective des autres matériels</i>	<i>9</i>
2.6	Options	9
2.6.1	<i>Location</i>	<i>9</i>
2.6.2	<i>Points d'intérêt supplémentaires.....</i>	<i>10</i>
2.6.3	<i>Adaptation des contenus à un jeune public.....</i>	<i>10</i>
ARTICLE 3	DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	10
3.1	Gestion du service d'audioguidage	10
3.2	Aspect des aménagements.....	10
3.3	Mise en œuvre des commandes	11
3.4	Modalités de livraison	11
3.4.1	<i>Prise de contact</i>	<i>11</i>
3.4.2	<i>Délais de livraison.....</i>	<i>11</i>
3.4.3	<i>Conditions de livraison et d'installation</i>	<i>12</i>
3.5	Modalités de réception de la commande	12
3.5.1	<i>À la livraison</i>	<i>12</i>
3.5.2	<i>Délai de réserve</i>	<i>12</i>
3.6	Notices d'emploi et d'entretien	13
3.7	Garantie	13
3.7.1	<i>Généralités</i>	<i>13</i>
3.7.2	<i>Prêt de matériel.....</i>	<i>13</i>

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHE

Dans le cadre de la gestion de l'ancien camp de concentration de Natzweiler-Struthof, situé à Natzwiller (67), d'une recherche constante de développement de l'offre culturelle et d'ouverture au plus grand nombre de visiteurs, le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof souhaite poursuivre son service d'audioguidage* de la visite du site historique.

L'objectif est d'assurer le meilleur service aux visiteurs, utilisateurs, en garantissant la diffusion de contenus historiques de qualité et mis à jour, adaptés à la diversité des publics et à leurs attentes.

Ce nouveau marché fait suite à la fin du marché précédant portant sur l'acquisition et la maintenance d'une flotte d'audioguides qui s'est achevé le 10 juin 2025.

Ces audioguides s'adresseront aux visiteurs individuels adultes.

Le parcours compte à ce jour 21 points d'intérêts qui correspondent à une durée d'environ 45 minutes (2 minutes/point d'intérêt). Par la suite, en fonction de l'avancée des travaux de restauration et d'aménagement du site, et de l'évolution des connaissances historiques, le circuit pourra être complété de nouveaux points d'intérêts.

* *Le terme d'audioguidage désigne tout matériel permettant de diffuser du son pour assurer la médiation entre le site historique et les publics du Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof.*

ARTICLE 2 DESCRIPTION DU MARCHE

Le présent marché comprend la maintenance du matériel existant ainsi que la mise à jour du contenu des audioguides. Il comprend également la possibilité pour l'ONaCVG d'acquérir de nouveaux matériels en fonction des besoins et de l'usure du matériel existant, de louer du matériel supplémentaire en période de forte affluence et d'ajouter à tout moment du marché des commentaires relatifs à des points d'intérêt supplémentaires.

L'objectif est de poursuivre le service d'audioguidage de la visite du site et du musée en 6 langues (français, anglais, allemand, espagnol, italien et néerlandais) et en audiodescription (français) en direction des visiteurs individuels sur le site de l'ancien camp de concentration de Natzweiler-Struthof. La prestation d'audioguidage s'exercera en extérieur (sur le site historique) et en intérieur (musée du camp, bâtiments historiques).

Tout ajout d'un nouveau parcours et/ou matériel, en cours de marché, fera l'objet d'un bon de commande.

2.1 Mise à jour des contenus

Dans le cadre d'une refonte des contenus, le prestataire s'engage à prendre en charge sous sa responsabilité la mission définie ci-dessous :

2.1.1 Missions du prestataire

Les connaissances historiques liées au site ont évolué au cours des dernières années, en cela il est souhaité de mettre à jour le contenu des points d'intérêts (2 minutes/point d'intérêt) proposés dans les audioguides. Les missions du prestataire dans le cadre de cette refonte seront :

- la relecture pour avis et conseils de mise en forme des textes fournis par le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof (voir 2.3.1),
- la traduction des commentaires en cinq (5) langues (anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais),
- l'adaptation en audiodescription en français des commentaires pour les déficiences visuelles,
- l'organisation d'une séance de travail entre les comédiens et le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof pour préparer chaque enregistrement. Une attention particulière devra être apportée par les comédiens choisis à la prononciation des noms allemands,
- la mise à disposition d'échantillons de voix pour le choix des comédiens qui assureront les voix (2 à 3 voix) ; il est précisé que, lorsque le commentaire prendra la forme d'un témoignage, l'enregistrement se fera avec une voix différente de celle sélectionnée pour le commentaire proprement dit, quelle que soit la langue. De plus, des témoignages originaux des déportés pourront être intégrés,
- la recherche des accompagnements musicaux et bruitages, à faire valider par le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof,
- l'enregistrement des commentaires dans toutes les langues,
- la mise à jour des appareils existants avec le nouveau contenu.

Les droits patrimoniaux cédés sur les résultats sont définis à l'article 6.2 du C.C.A.P.

2.1.2 Fourniture des contenus à l'acheteur

Le prestataire s'engage à fournir à l'ONaCVG les fichiers audio (format MP3) des nouveaux contenus. L'Office pourra les utiliser dans le cadre de ces activités de médiation et de communication (voir art. 6 du C.C.A.P.).

2.1.3 Délai de réalisation des contenus

Le délai d'exécution des prestations de réalisation des contenus fait l'objet d'une proposition de calendrier détaillé d'exécution, phase par phase, par le titulaire préalablement au bon de commande. Après approbation du Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof, ce calendrier devient contractuel.

2.2 Production des contenus

2.2.1 Élaboration des textes

Les textes initiaux présentant le site historique seront fournis par le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof. Le prestataire confirmera leur réception par écrit. À la suite de cette réception, le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof organisera une première réunion au cours de laquelle le prestataire devra :

- proposer un planning de travail à jour sur lequel le prestataire devra s'engager,

- avoir relu les textes initiaux et proposer le cas échéant des suggestions d'amélioration du texte en vue d'une adaptation au grand public et afin de faciliter le travail des comédiens retenus (rythme, complexité du vocabulaire, etc.).

Le texte définitif sera soumis au Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof pour validation.

2.2.2 Signalétique

L'identification des points d'intérêt sera effectuée par le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof qui mettra à la disposition des utilisateurs un plan précis où seront localisés les différents points.

2.3 Acquisition et installation du matériel d'audioguidage

2.3.1 Matériel de base utilisé

Le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof dispose actuellement du matériel suivant :

- 132 appareils *Orpheo Mikro LX* de l'entreprise Orpheogroup utilisables (+ 36 hors service ou manquants). Les audioguides utilisables sont de deux technologies : 29 de type LX1 et 103 de type LX2
- 7 bases de recharge pour 24 appareils/base, incluant un système de comptabilisation des appareils distribués (les langues écoutées, le nombre de points d'intérêt écoutés par visite, le nombre d'appareils utilisés par jour, la durée de location)
- 1 borne de distribution D-Box (activation de la langue des audioguides et statistiques d'utilisation)
- 160 tours de cou (100 + 60 en stock tampon)
- 128 écouteurs (usage continu)
- 202 écouteurs jetables (en stock)

2.3.2 Acquisition

En fonction de l'évolution de la fréquentation et des besoins du site, le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof pourra acquérir du nouveau matériel (appareil, base de recharge, fourniture annexe). La technologie du matériel devra être compatible avec le système déjà présent. L'acquisition du nouveau matériel comprend, au besoin, l'installation, ainsi qu'une formation initiale à l'utilisation et à l'entretien. En cas d'achat de nouveaux appareils, ils doivent impérativement être ergonomiques, résister aux chocs et intempéries, et offrir une grande qualité d'écoute. Ils doivent nécessairement répondre aux exigences suivantes :

- Système audio connectable à un système audio individuel
- Compatible avec les technologies pour les malentendants
- Facilité de nettoyage : sans relief sauf touches pour malvoyants
- Simple d'utilisation
- Robuste et étanche (IP54 minimum)
- Autonomie 12h minimum en utilisation
- Charge complète en moins de 3h
- Fonction charge intelligente

- Fonction charge rapide
- Encombrement base de recharge minimum
- Appareil léger (max 150 g)
- Capacité de 12h de contenu d'écoute minimum (soit 2h par langue)
- Fonctionnement en autonomie
- Garantie de compatibilité de 10 ans
- Allumage automatique ou allumage manuel rapide

2.3.3 Exigences environnementales minimales

2.3.3.1 Qualité environnementale des produits

En cas d'achat, les matériels fournis répondent aux exigences environnementales minimales suivantes :

- Une longue durée d'utilisation ;
- Des possibilités de réparation ;
- Une adaptation aux besoins (pas de sur-spécifications) ;
- Une consommation énergétique économe ;
- Une capacité de recyclage des matériels et d'utilisation de matériaux recyclés ;
- Une réduction des polluants et des substances toxiques ;
- Une exclusion des substances cancérogènes et des métaux lourds ;
- Un faible rayonnement électromagnétique.

2.3.3.2 Contrôle des substances faisant l'objet de restrictions au sein des appareils électroniques

Le titulaire prendra soin de proposer des fournitures électriques et électroniques respectant tout au long de la chaîne d'approvisionnement les exigences de la directive 2011/65/UE relatives à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques suivantes :

1. Plomb (0,1 %)
2. Mercure (0,1 %)
3. Cadmium (0,01 %)
4. Chrome hexavalent (0,1 %)
5. Polybromobiphényles (PBB) (0,1 %)
6. Polybromodiphényléthers (PBDE) (0,1 %)

Le titulaire doit apporter la preuve de ces exigences par la mise en œuvre d'un cadre pour l'exécution de contrôles des substances soumises à restrictions (CSR) comportant : la planification et la conception du produit ; la conformité du fournisseur ; les analyses.

2.3.4 Matériels complémentaires

Des matériels et accessoires complémentaires compatibles avec les appareils du Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof pourront être également commandés :

- Des systèmes d'accroche : tour de cou ;
- Des oreillettes ;
- Des équipements adaptables aux dispositifs actuels pour les personnes malentendantes (Bluetooth ; Position T ; etc.) ;
- Des accessoires complémentaires suivant le catalogue du titulaire.

2.3.5 Service après-vente

Durant la période de garantie définie à l'acte d'engagement, le titulaire s'engage à remplacer, dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à compter de la notification par le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof de la panne, tout matériel défectueux (appareil audioguide, base de recharge, système de comptabilisation, système de sécurisation, etc.), y compris installation et mise en route sur site. Les appareils audioguides de remplacement devront avoir leur contenu à jour chargé. Les conditions d'exercice de la garantie sont définies au C.C.A.P.

2.4 Maintenance corrective à la demande

Le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof souhaite disposer d'un service de maintenance des matériels dont il a fait l'acquisition, sur bons de commande, au-delà de la période de garantie. Conformément à l'article 10.1.4 du CCAG-FCS, chaque intervention inclue le déplacement, les pièces et la main-d'œuvre, y compris, le cas échéant, installation et mise en route sur site. Les prestations de maintenance prévues au présent marché sont énumérées dans les lignes BPU MAINT 25 et MAINT 26.

Dans ce cadre, le titulaire s'engage à intervenir sur site dans un **délai maximum de cinq (5) jours ouvrés** à compter de la réception du bon de commande. Dans le cas où une réparation n'est pas possible sur site, le titulaire s'engage à prêter un matériel de remplacement, dans un **délai maximum de cinq (5) jours ouvrés** à compter de la date d'intervention, pour tout matériel défectueux (appareil audioguide, base de recharge, système de comptabilisation, système de sécurisation, etc.), jusqu'au retour du matériel réparé, y compris installation et mise en route sur site. Les appareils audioguides de remplacement devront avoir leur contenu à jour chargé.

Le titulaire s'engage à garantir ses réparations pour une durée qu'il aura fixée dans son offre. Cette durée ne peut être inférieure à 6 mois.

Les conditions générales de garanties (durées, conditions d'intervention du service après-vente, etc. ; pour matériels, accessoires et pièces détachées, produits d'entretien, etc.) indiquées dans l'acte d'engagement et dans le mémoire justificatif de l'offre sont rendus contractuelles lors de la signature du marché.

Les prix proposés par le titulaire dans son offre et dans ses devis tiennent compte de cette garantie incluant pièces et main-d'œuvre.

2.5 Prestation forfaitaire annuelle de maintenance corrective

Le présent marché prévoit au bordereau des prix unitaires (BPU) une prestation forfaitaire annuelle de maintenance corrective des audioguides de technologie Mikro LX2, des racks de charge et de la borne de distribution D-Box.

Les éléments couverts par cette prestation forfaitaire annuelle de maintenance corrective sont :

- La flotte d'audioguides Mikro LX2 (une fois le délai de garantie dépassé)
- Les racks de charge (une fois le délai de garantie dépassé)
- La borne de distribution D-Box (une fois le délai de garantie dépassé)

La maintenance corrective consiste en la réparation des matériels et, ce, quel que soit l'élément défectueux.

Le titulaire s'engage à garantir ses réparations pour une durée qu'il aura fixée dans son offre. Cette durée ne peut être inférieure à 6 mois. Le prix proposé par le titulaire dans son offre tient compte de cette garantie incluant, frais d'emballage et de transport, pièces et main-d'œuvre.

La prestation forfaitaire annuelle de maintenance corrective fera, le cas échéant, l'objet d'un bon de commande (ligne MAINT 27 du BPU).

2.5.1 Maintenance corrective des appareils audioguidés

La maintenance corrective des appareils audioguidés ne s'applique qu'aux audioguidés Mikro LX2 et débute à l'issue de la période de garantie qui les couvrent à compter de leur livraison.

Les audioguidés Mikro LX1 ne sont pas couverts par cette maintenance forfaitaire corrective mais pourront être réparés dans le cadre de postes de remise en état prévus dans le BPU (cf. article 2.4 supra).

Les opérations suivantes sont comprises dans le service de maintenance :

- La maintenance corrective des audioguidés de modèle Mikro LX2 dont la période de garantie est dépassée
- Le remplacement des pièces détachées
- Le remplacement de la batterie si nécessaire
- La main-d'œuvre
- Le test des systèmes
- L'assistance téléphonique
- La vérification et essais de bon fonctionnement des systèmes

Le titulaire veille à ce que les nouvelles batteries installées ou les batteries qui auront été réparées/maintenues possèdent une durée de vie minimale de 3 ans, sauf s'ils s'agit de batteries recyclées, reconditionnées ou réemployées. Dans ce cas, la durée de vie minimum est de :

- 2 ans pour les batteries recyclées ou reconditionnées
- 1 an pour les batteries réemployées

Les audioguidés sont réparés dans les locaux du titulaire. Le délai de réparation est de 15 jours (cf. article 5.3.2 du C.C.A.P.). L'ONaCVG prend en charge les frais d'emballage et de transport du site du Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof vers les locaux du titulaire. Le titulaire prend en charge les frais d'emballage et de transport de retour des matériels.

Le titulaire veille, dans la mesure du possible, à limiter les emballages. Il privilégie aussi pour ses livraisons des emballages avec du papier et du carton recyclés.

Si les constatations faites à l'arrivée laissent entrevoir la possibilité de pertes ou d'avaries, l'ONaCVG prend les mesures conservatoires nécessaires pour la sauvegarde, soit de ses propres droits, soit des droits du titulaire. Il fait en particulier toutes réserves utiles auprès du transporteur.

Chaque livraison est accompagnée des documents suivants :

- un bordereau de livraison en double exemplaire comportant les indications suivantes :
 - o la date de livraison ;
 - o l'adresse de livraison ;
 - o les références et dates du marché et de la commande ;
 - o la raison sociale du titulaire du marché ;
 - o l'identification des matériels livrés et la désignation des prestations réalisées ; pour les batteries, l'indication, si elles ne sont pas neuves, qu'elles sont recyclées, reconditionnées ou réemployées ;
- un procès-verbal de vérification ;
- une fiche de fin d'intervention visée du titulaire récapitulant les opérations réalisées.

Le représentant habilité de l'ONaCVG qui réceptionne le matériel réparé vise le bordereau de livraison et porte éventuellement sur celui-ci les informations constatant des avaries dues à la livraison.

Il conserve la fiche de fin d'intervention, le procès-verbal de vérification, ainsi qu'un exemplaire du bordereau de livraison et transmet au titulaire le second exemplaire du bordereau après y avoir mentionné la date de réception du matériel, son nom, son grade ou sa qualité et l'avoir signé. La signature du bordereau de livraison ne vaut pas admission des prestations.

2.5.2 Maintenance corrective des autres matériels

Pour les autres matériels (racks de charge et borne de distribution D-Box), l'ONaCVG prendra contact avec le titulaire pour définir les modalités de mise en œuvre de la maintenance corrective.

Les opérations comprises dans la maintenance corrective sont identiques à celles décrites à l'article 3.8.1 supra pour les appareils audioguidés et comprennent également la rédaction et la remise à l'ONaCVG d'un procès-verbal de vérification et d'une fiche de fin d'intervention visée du titulaire récapitulant les opérations réalisées.

Dans le cas où les matériels seraient réparés dans les locaux du titulaire, les modalités de leur expédition et de leur livraison retour sont identiques à celles décrites dans l'article 3.8.1 supra pour les appareils audioguidés.

Dans le cas où un technicien du titulaire devrait se rendre sur le site du Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof, les frais de déplacement sont à la charge de l'ONaCVG selon le prix unitaire mentionné au BPU (ligne MAINT 28).

2.6 Options

2.6.1 Location

Lors des périodes de forte affluence, le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof pourrait faire appel au prestataire afin qu'il lui fournisse du matériel supplémentaire dans le cadre d'une location.

La location se fera par bon de commande pour un nombre unitaire d'appareils par mois indiqué dans le bon de commande et éventuellement les bases de rechargement correspondantes. La durée de location sera indiquée dans le bon de commande.

Le matériel supplémentaire pourra être envoyé par colis et les appareils auront le contenu chargé. Les frais de port devront être inclus dans le tarif de location.

2.6.2 Points d'intérêt supplémentaires

Suite aux travaux de rénovation et des futurs aménagements prévus et afin d'enrichir les contenus proposés aux visiteurs, le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof pourrait demander la réalisation de commentaires relatifs à de nouveaux points d'intérêts sur les différentes zones du site.

Les contenus seront réalisés conformément aux stipulations des articles 2.1 (mise à jour des contenus) et 2.2 (production des contenus) du présent CCTP. Le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof souhaite que les voix de ces nouveaux enregistrements soient les mêmes que pour la commande de démarrage du marché.

2.6.3 Adaptation des contenus à un jeune public

L'ensemble des contenus destinés à un public adulte pourrait être à adapter à un jeune public/adolescent. Cette adaptation sera réalisée en 6 langues conformément aux stipulations des articles 2.1 (mise à jour des contenus) et 2.2 (production des contenus) supra.

ARTICLE 3 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1 Gestion du service d'audioguidage

Le correspondant chargé du suivi de l'exécution des prestations est le responsable informatique du site, et en son absence la responsable du service des publics ou tout autre personne désignée par le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof.

Pour assurer un suivi sans faille de la bonne exécution des prestations, dans un esprit d'amélioration constante du service proposé au public, le titulaire désignera, au début du marché, un interlocuteur principal pour le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof. Celui-ci sera joignable en permanence aux heures d'ouverture du Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof (9h-18h), périodes de vacances comprises.

Le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof gèrera le service de l'audioguidage au moyen de son personnel d'accueil et de caisse.

Le prestataire s'engage à former ce personnel avant le démarrage des prestations pour qu'il assure efficacement le service d'audioguidage et veille au bon entretien et fonctionnement du matériel. Le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof ne pourra être tenu responsable de la dégradation du matériel qu'en cas de négligence avérée.

3.2 Aspect des aménagements

Le matériel et les racks de stockage qui pourraient être achetés devront être compatibles avec le matériel déjà existant.

Le prestataire devra décrire les contraintes techniques liées au matériel qu'il propose. Les dispositifs techniques devront impérativement respecter les normes de sécurité définies

pour ce type de matériel de manière à n'entraîner aucun risque pour le bâtiment, le personnel et les visiteurs.

La signalétique afférente à l'audioguidage au point de distribution sera réalisée par le Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof.

3.3 Mise en œuvre des commandes

Le titulaire met, dès la notification du marché, à disposition du Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof son ou ses catalogue(s), papier ou numérique.

Le titulaire produit à l'ONaCVG chaque nouveau catalogue dès sa mise en application. En cas de retard dans la transmission dudit catalogue, les commandes seront faites sur la base des prix du dernier catalogue fourni.

Le correspondant ONaCVG chargé du suivi de l'exécution des prestations (cf. art. 3.1 supra), sur la base des prix unitaires mentionnés au bordereau annexé à l'acte d'engagement et/ou du ou des catalogue(s) du titulaire du marché, exprime son besoin auprès de celui-ci.

Le titulaire produit, en retour, un devis détaillé répondant à ce besoin. Le titulaire a un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum pour transmettre son devis. En cas de dépassement de ce délai, il sera fait application des pénalités prévues au C.C.A.P.

L'exécution des prestations est subordonnée à l'émission préalable d'un bon de commande, établi sur la base du devis proposé par le titulaire.

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations conformément au bon de commande qui précisera :

- la référence et le numéro du marché,
- le numéro de bon de commande et le numéro d'EJ (engagement juridique),
- la désignation (référence BPU, par exemple CONT XX) et la quantité des matériels, accessoires et/ou prestations,
- le lieu de livraison et les coordonnées du personnel à contacter sur site (avant la livraison),
- le délai d'exécution des prestations de réalisation des contenus,
- le montant de la commande eu égard au devis.

3.4 Modalités de livraison

3.4.1 *Prise de contact*

À réception de chaque bon de commande, le titulaire prend contact avec le correspondant chargé du suivi de l'exécution des prestations pour planifier une date et un horaire de livraison.

Le titulaire, 72 h avant la livraison, confirme par écrit les date et heure retenues pour ladite livraison, au correspondant chargé du suivi de l'exécution des prestations.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de dommages ou d'indemnités si une livraison ne pouvait être réceptionnée, alors qu'un rendez-vous n'avait pas été pris préalablement.

3.4.2 *Délais de livraison*

Le titulaire s'engage à livrer les matériels au Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof à Natzwiller, dans les délais qu'il aura précisés dans son offre, sans que

ces derniers n'excèdent un **délai maximum de vingt (20) jours ouvrés** à compter de la date de réception de la commande. Les livraisons peuvent être échelonnées dans le respect des délais fixés.

Par "jours ouvrés", on entend : du lundi au vendredi, hors jours fériés.

3.4.3 Conditions de livraison et d'installation

Le déchargement des matériels est à la charge du titulaire (personnel + matériel de déchargement si nécessaire), ainsi que leur installation lorsque celle-ci est attendue (cf. art. 2.3.2) et la formation initiale lorsque celle-ci est attendue (cf. art. 2.3.2).

Les livraisons sont effectuées **pendant les jours ouvrés**.

Les horaires de livraison doivent correspondre aux heures d'accueil des agents du site concerné, généralement de 9h à 18h.

Chaque livraison comprendra un bon de livraison en double exemplaire, signé par le titulaire ou son représentant, et par l'agent réceptionnant la commande, dont un exemplaire lui sera remis. Dans le cas d'un bon de livraison dématérialisé validé via une application mobile de gestion, une copie de celui-ci doit être obligatoirement envoyée par courriel au correspondant chargé du suivi de l'exécution des prestations au Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof.

3.5 Modalités de réception de la commande

3.5.1 À la livraison

Lors de la livraison des matériels, l'agent chargé de la réception de la commande contrôle la conformité avec le matériel décrit dans le bon de livraison ainsi qu'avec les quantités indiquées.

Si la qualité et/ou la quantité n'est pas conforme avec le bon de livraison, celui-ci est rectifié et l'acheteur pourra mettre en demeure de reprendre l'excédent ou de compléter la livraison dans les délais qu'il prescrira.

Les matériels refusés au moment de la livraison ne pourront faire l'objet d'une facturation.

3.5.2 Délai de réserve

À compter de la date de réception des matériels telle qu'indiquée dans le bon de livraison papier ou dans le bon de livraison dématérialisé transmis par courriel au service prescripteur, l'acheteur dispose d'un délai de 15 jours, conformément à l'article 28.2 du CCAG-FCS, pour effectuer la mise en service des matériels livrés et vérifier leur bon fonctionnement.

Dans le cas où un matériel se révélerait défectueux, lors de cette mise en service, l'acheteur en informe le titulaire par écrit. Ce dernier s'engage à le retirer du site, et à le remplacer par un matériel en état de fonctionnement, dans un délai maximum de 10 jours à compter de la date à laquelle le titulaire a été informé de la défectuosité du matériel livré. Tous les frais inhérents au remplacement de ce matériel (de transport, administratifs, etc.) restent à sa charge.

3.6 Notices d'emploi et d'entretien

Chaque matériel livré doit être accompagné de ses notices de mise en service et d'utilisation ou d'emploi, ainsi que les informations relatives à son entretien et à sa maintenance et la durée de disponibilité des pièces détachées, et, s'il y a lieu, du certificat de garantie du matériel.

Conformément à la loi N° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, ces notices doivent obligatoirement être rédigées en français.

3.7 Garantie

3.7.1 *Généralités*

Conformément à l'article 33.1 du CCAG-FCS, chaque matériel fourni bénéficie, en plus de la garantie légale de conformité, d'une garantie d'un an a minima. Le délai de garantie part de la date d'admission de la fourniture.

Les conditions générales de garanties (durées, conditions d'intervention du service après-vente, etc. ; pour matériels, accessoires et pièces détachées, produits d'entretien, etc.) indiquées dans l'acte d'engagement et dans le mémoire justificatif de l'offre sont rendus contractuelles lors de la signature du marché.

Les prix proposés par le titulaire dans son offre et dans ses devis tiennent compte de cette garantie incluant pièces et main-d'œuvre.

Pendant la période de garantie, le titulaire s'engage à intervenir, pour un dépannage sur site après appel téléphonique, confirmé par écrit, dans les délais qu'il aura fixé dans son offre. Ce délai ne peut être supérieur à cinq (5) jours ouvrés.

Seules les pièces de rechange et les consommables fabricants pourront être utilisées, aucune pièce ou fourniture adaptable ne pouvant être acceptée. Ces stipulations s'appliquent également pour les réparations faites dans le cadre de la garantie.

3.7.2 *Prêt de matériel*

Pendant la période de garantie, en cas de réparations ne pouvant être effectuées sur site, le titulaire s'engage à prendre en charge le matériel défectueux sur le site, et à mettre à disposition de l'équipe sur place un matériel équivalent pour la continuité de ses missions, dans les délais qu'il aura fixé dans son offre. Ce délai ne peut être supérieur à cinq (5) jours ouvrés.

Cette mise à disposition de matériel de remplacement s'étend sur la durée que nécessitent les réparations ou la remise en état du matériel défectueux. Le titulaire prend à sa charge tous les frais d'acheminement pour le retour du matériel réparé sur le site du Mémorial du camp de concentration de Natzweiler-Struthof et la reprise de son matériel de remplacement.