

Acheteur public : Ministère de l'Intérieur

Direction service : Plateforme régionale des achats de Normandie

Cahier des charges administratives particulières

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

Référence de la consultation : **2026_PFRANORM_ASCENSEURS**

Objet de la consultation : Entretien des ascenseurs, monte-charges, élévateurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR) et plateformes élévatrices (PFE) (maintenance préventive et corrective) pour les services de l'État et les membres du groupement en région Normandie.

CCAG applicable : Arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services dans sa version en vigueur au 31/07/2026.

Mois zéro : Août 2026

Ce CCAP comporte **50** pages.

--

Sommaire

ARTICLE 1 - IDENTIFICATION	4
ARTICLE 2 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
ARTICLE 3 - PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE	4
ARTICLE 4 - ALLOTISSEMENT	5
ARTICLE 5 - FORME ET ETENDUE DE L'ACCORD-CADRE	6
ARTICLE 6 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE	6
ARTICLE 7 - LIEU D'EXECUTION	7
ARTICLE 8 - DOCUMENTS CONTRACTUELS	7
ARTICLE 9 - MARCHES DE PRESTATIONS SIMILAIRES	8
ARTICLE 10 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	8
10.1 Représentation des parties.....	8
10.1.1 Représentation de l'acheteur.....	8
10.1.2 Représentation du titulaire	9
10.2 Conditions d'exécution.....	11
10.2.1 Emission et exécution des bons de commande.....	11
10.2.2 Pilotage	13
10.2.2.1 Réunion de lancement de l'accord-cadre	13
10.2.2.2 Bilan annuel.....	13
10.2.2.3 Réunion de suivi d'exécution	14
10.2.2.4 Suivi financier	15
10.2.3 Sous-traitance.....	15
10.3 Obligation du titulaire	15
10.3.1 Obligation de conseil.....	15
10.3.2 Obligation d'information	15
10.3.3 Mesures de sécurité	16
10.4 Responsabilité du titulaire.....	16
10.5 Considérations sociales	16
10.5.1 Promotion de l'égalité femmes-hommes	16
10.5.2 Clause sociale : Action de formation sous statut scolaire au bénéfice de jeunes en situation de décrochage scolaire.....	17
10.5.3 Réalisation d'une action en faveur d'un jeune en situation de décrochage scolaire.....	17
10.5.4 Exécution de la clause sociale pendant la durée du marché et à l'issue du parcours.....	18
10.5.5 Contrôle et évaluation de l'action sociale de formation.....	18
10.6 Considérations environnementales.....	19
10.7 Traitement de données à caractère personnel	20
10.8 Confidentialité et secret des affaires	23
10.9 Modifications de l'accord-cadre - Clause de réexamen	24
10.10 Constatation de l'exécution des prestations	25
10.11 Délais	26
10.11.1 Maintenance préventive et interventions hors pannes	26
10.11.2 Astreinte et délais relatifs aux dépannages.....	26
10.11.3 Remise de documents.....	29
10.12 Pénalités	29
10.12.1 Pénalités de retard	30
10.12.2 Pénalités pour indisponibilité	32
10.12.3 Pénalités liées à la clause sociale sous statut scolaire	33
10.12.4 Pénalités liées aux considérations environnementales.....	33
10.12.5 Pénalités liées à la protection des données à caractère personnel	34
10.12.6 Autres pénalités pour manquement aux obligations contractuelles	34
10.13 Disponibilité des pièces.....	35
ARTICLE 11 - REGIME FINANCIER	35
11.1 Forme et contenu des prix	35
11.2 Variation des prix.....	38
11.3 Avances.....	40
11.4 Modalités financières	40
11.4.1 Répartition des paiements	40

11.4.2	Retenue de garantie et comptes assignataires	40
11.4.3	Intérêts moratoires.....	41
11.4.4	Modalités de facturation.....	41
11.5	Service fait présumé.....	43
ARTICLE 12 - DISPOSITIONS DIVERSES		43
12.1	Echanges dématérialisés et notifications.....	43
12.2	Langue et unité monétaire.....	43
12.3	Assurances	43
12.4	Autres obligations administratives	44
12.4.1	Modification de fonctionnement du titulaire	44
12.4.2	Pièces à transmettre pendant toute la durée du marché.....	45
12.5	Résiliation	45
12.5.1	Résiliation partielle du marché et annulation d'une commande	45
12.5.2	Résiliation de l'accord-cadre.....	47
12.6	Exécution aux frais et risques du titulaire	48
12.7	Différends	48
12.8	Litiges et contentieux.....	49
ARTICLE 13 - ANNEXES		49
ARTICLE 14 - DEROGATIONS AU CCAG- FCS		50

Article 1 - Identification

Le présent accord-cadre est porté par : L'État, Ministère de l'Intérieur

Direction ou service : Préfecture de la région Normandie

Secrétariat Général pour les Affaires Régionales

Pôle modernisation et moyens

Plateforme Régionale des Achats

Adresse : 7 place de la Madeleine

CS 16036

76036 Rouen Cedex

Siret : 17760000400044

Téléphone : 02 32 76 54 14

Il est représenté par Monsieur le Préfet de la région Normandie.

Article 2 - Objet de l'accord-cadre

L'entretien des ascenseurs, monte-charges, élévateurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR) et plateformes élévatrices (PFE) (maintenance préventive et corrective) pour les services de l'État et les membres du groupement en région Normandie.

L'accord-cadre porte sur des prestations de Services

Code CPV de la consultation : Valeur principale : 50750000 - Services d'entretien d'ascenseurs.

Groupe de marchandise : 37.02.04 Maintenance ascenseur, monte-charge, escalier mécanique.

Article 3 - Périmètre de l'accord-cadre

Le Préfet de la région Normandie conduit de manière coordonnée un marché interministériel régional de **prestations de services d'entretien des ascenseurs, monte-charges, EPMR et PFE** pour le compte de services de l'État et ses établissements publics membres du groupement de commande en région Normandie.

L'Agence régionale de santé (ARS), l'Autorité de sûreté nucléaire et de radioprotection (ASNR), l'EPA Masse des douanes et le CROUS de Normandie adhèrent à ce marché interministériel régional sur la base d'une adhésion nationale entre ces établissements publics et la DAE ou via une convention établie régionalement et spécialement conclue pour ce marché.

La PFRA de Normandie est chargée de la passation et du suivi d'exécution du marché.

Chaque service de l'État, l'Agence de gestion de l'immobilier de l'État (AGILE) en tant que mandataire d'un ou plusieurs services de l'État, ainsi que chaque établissement public ayant

adhéré à ce marché, dits « service bénéficiaire », conserve son autonomie en ce qui concerne la l'émission et la gestion des commandes, de son budget ainsi que des modalités de règlement de ses dépenses.

Il est porté à l'attention du titulaire les points de vigilance suivants :

- La multiplicité des interlocuteurs susceptibles de commander via cet accord-cadre ;
- La charge que représente le suivi administratif et financier des commandes.

Sont exclus de l'objet du marché :

- Les installations de transport à câbles, y compris les funiculaires pour le transport public ou non des personnes, les ascenseurs spécialement conçus et construits à des fins militaires ou de maintien de l'ordre, les ascenseurs équipant les puits de mine, les élévateurs de machinerie de théâtre, les ascenseurs installés dans des moyens de transport, les ascenseurs liés à une machine et exclusivement destinés à l'accès au poste de travail de celle-ci et les ascenseurs de chantier, de ponts élévateurs, de grues et autres engins divers de manutention ;
- Tous les travaux de modernisation et/ou de mise en conformité d'un appareil avec les règlements ou ceux rendus nécessaires par l'obsolescence du matériel (définitions au CCTP), exceptés ceux relatifs au système de téléalarme ;
- Les réparations curatives et les travaux rendus nécessaires par la vétusté de pièces de l'équipement (définition au CCTP) dont le montant du devis hors taxe, établi conformément aux prix fixés dans l'accord-cadre, dépasse 25,00% de la valeur hors taxe de l'équipement ou 15 000 euros hors taxe ;
- Les travaux d'installation ou de remplacement complet d'un équipement.

Article 4 - Allotissement

Les prestations sont alloties de la manière suivante :

N°	Intitulés lots séparés
1	Entretien des ascenseurs, M-C, EPMR, PFE en Normandie regroupement 1 : Entretien des ascenseurs, monte-charges, EPMR et PFE des services et établissements relevant des ministères de l'Intérieur, de la Justice, de l'Agriculture et de l'AGILE
2	Entretien des ascenseurs, M-C, EPMR, PFE en Normandie regroupement 2 : Entretien des ascenseurs, monte-charges, EPMR et PFE des services et établissements relevant des ministères des Finances, de la transition écologique, du transport, la Santé, l'Éducation, la Culture et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Article 5 - Forme et étendue de l'accord-cadre

Le présent marché est un accord-cadre de prestations de services directement exécuté par l'émission de bons de commandes conformément aux dispositions des articles R2162-13 et R2162-14 du Code de commande publique.

Les bons de commande sont émis par lot par chaque service concerné.

Chacun des lots est mono-attributaire.

L'accord-cadre est conclu, à l'issue d'une procédure d'appel d'offres ouvert, sans montant minimum et avec les maximaux, en valeur, conformément aux dispositions du 2° de l'article R2162-4 du Code de la commande publique, suivants :

Lot 1 montant maximum reconductions incluses : 2 000 000€ HT

Lot 2 montant maximum reconductions incluses : 2 000 000€ HT

Ces montants correspondent au double du montant estimatif.

L'accord-cadre cessera automatiquement de produire ses effets lorsque ce montant maximum aura été atteint, quelle que soit la durée prévue initialement par l'acheteur.

Il est passé par le Préfet de la région Normandie pour le compte des services de l'État et les membres du groupement de commande sur le territoire normand.

Le marché ne comporte pas de variante au sens de l'article R2151-8 et suivants du Code de la commande publique.

Le marché n'est pas découpé en tranche.

Article 6 - Durée de l'accord-cadre

Le marché est conclu pour une durée ferme de 24 (vingt-quatre) mois à compter du 1^{er} janvier 2027.

Il peut être reconduit **tacitement** deux fois par période de douze (12) mois maximum. Soit une durée totale de quarante-huit (48) mois.

Le pouvoir adjudicateur prend, par écrit, la décision de ne pas reconduire le marché. La décision de non reconduction fait l'objet d'une notification au titulaire au moins trois mois avant la date de fin de la période initiale, ou de la première année de reconduction.

Le titulaire du marché ne peut refuser sa reconduction.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre pour une durée d'exécution ne pouvant excéder de 6 semaines la fin de l'accord-cadre.

Les sites listés à l'annexe 1 de l'AE peuvent intégrer le dispositif à des dates différentes, notamment en fonction des contrats de maintenance respectifs en cours. Une date prévisionnelle de démarrage des prestations par site est indiquée.

Dans l'hypothèse où un bâtiment fait l'objet de plusieurs contrats de maintenance en cours, les installations sont prises en charge par le titulaire du marché au fur et à mesure de la fin des contrats précédents.

La facturation est établie au prorata du nombre de mois de contrat de la période considérée.

Pour une prestation dont l'exécution démarre ou s'interrompt en cours de mois, la facturation est établie pour le mois complet.

Le prix du forfait annuel proposé par le titulaire, figurant en annexe 1 de l'acte d'engagement, ne tient pas compte de ces dates d'intégration variables et est établie pour une année entière pour chaque site. L'éventuel prorata est appliqué lors de la commande et de la facturation.

Article 7 - Lieu d'exécution

Les lieux d'exécution des prestations objets du marché sont : 14 - Calvados (FR-14), 27 - Eure (FR-27), 50 - Manche (FR-50), 61 - Orne (FR-61), 76 - Seine-Maritime (FR-76).

L'adresse de chaque site figure sur l'annexe 1 de l'acte d'engagement. Cette annexe est susceptible d'évoluer en cours de marché.

Article 8 - Documents contractuels

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces constitutives du marché sont les suivantes, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement et ses annexes dans la version résultant des dernières modifications éventuelles par avenant, ordre de service, décision du représentant du pouvoir adjudicateur ;
- le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.) et ses annexes dans la version résultant des dernières modifications éventuelles par avenant, ordre de service, décision du représentant du pouvoir adjudicateur ; dont les exemplaires conservés dans les archives de l'administration font seuls foi ;
- le Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) et ses annexes 1 et 2, dans la version résultant des dernières modifications éventuelles par avenant, ordre de service, décision du représentant du pouvoir adjudicateur ; dont les exemplaires conservés dans les archives de l'administration font seuls foi ;
- le Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG-FCS) applicables aux marchés de fournitures courantes et de services approuvés par l'arrêté du 30 mars 2021 dans sa version en vigueur au 31/07/2026 ;
- le mémoire technique du titulaire constituant l'annexe 3 du CCTP
- les états des lieux d'entrée
- le plan d'entretien par appareil (conservé par le service bénéficiaire)

Le prestataire déclare avoir pris connaissance et accepte sans réserve le présent CCAP.

Toute clause portée dans les conditions générales ou conditions particulières de vente du titulaire, dans les devis, dans toute documentation émanant du titulaire ou de ses sous-traitants et contraire aux dispositions des pièces susvisées, constitutives du présent marché, est réputée non écrite. De ce fait, elle sera de nul effet sur le marché.

Article 9 - Marchés de prestations similaires

L'acheteur peut négocier, avec le titulaire, sans publicité ni mise en concurrence préalables, un marché de prestations similaires en application des dispositions de l'article R.2122-7 du code de la commande publique.

Article 10 - Modalités d'exécution des prestations

10.1 Représentation des parties

10.1.1 Représentation de l'acheteur

Représentant du pouvoir adjudicateur habilité à signer le marché :

Monsieur le Préfet de la région Normandie, ou son représentant, agissant au nom et pour le compte des services de l'État en région Normandie

Préfecture de Normandie

7, place de la Madeleine

CS16036

76 036 Rouen Cedex

Service chargé du suivi de la procédure et de l'exécution du présent accord-cadre :

Secrétariat général pour les affaires régionales de Normandie

Pôle modernisation et moyens

Plateforme régionale des achats

7, place de la madeleine – CS 16036

76 036 Rouen Cedex

Tel : 02.32.76.54.14

pfra@normandie.gouv.fr

La Plateforme Régionale des Achats est habilitée à recevoir les documents devant être adressés à l'acheteur, et à fournir toute information administrative et technique utile à la mise en place et l'exécution du marché.

La Plateforme régionale des achats de Normandie détient le Label " Relations Fournisseurs et Achats Responsables " (RFAR). Ce label distingue les organisations ayant fait preuve de relations durables et équilibrées avec les fournisseurs.

« Services bénéficiaires » et comptes assignataires des paiements

Les services de l'État et membres du groupement ayant un ou plusieurs sites implantés en région Normandie sont concernés par la passation et conclusion du présent accord-cadre.

L'AGILE : conformément à l'article 1 de l'arrêté du 23 février 2022, le propriétaire ou l'utilisateur de l'État peut confier tout ou partie de ses missions à l'Agence de Gestion de l'Immobilier de l'État (AGILE) dans les conditions et limites définies dans une convention spécifique portant sur la gestion et l'exploitation-maintenance de l'immeuble. Pour les sites pris en gestion/exploitation par l'AGILE, en tant que mandataire d'un ou plusieurs services de l'État, cette agence sera l'interlocutrice du titulaire lors de l'exécution du présent accord-cadre (sollicitations pour intervention et facturation notamment). L'AGILE est, dans ce cadre, incluse dans la dénomination « services bénéficiaires ».

Responsable de service bénéficiaire

Interlocuteur du titulaire pour l'ensemble des sites relevant de ce service de l'État ou établissement public.

Le responsable de service émet toutes les directives concernant l'exécution des prestations, et en particulier, les lettres et bons de commande.

Les fiches d'intervention, devis et factures émis sont mis à sa disposition par le titulaire.

Le nom de la personne désignée parmi les services est communiqué en annexe 1 de l'acte d'engagement lors de l'attribution du marché.

Le cas échéant, les interlocuteurs chargés du suivi d'exécution d'une commande sont désignés lors de la notification de chaque bon de commande.

10.1.2 Représentation du titulaire

Est désigné « le titulaire », l'opérateur économique ou groupement d'opérateurs chargé de l'exécution des prestations du marché public pour le groupe interministériel dont il est attributaire. Il est également dénommé le « prestataire », le « mainteneur » ou le « titulaire entrant ».

INTERVENANTS DU TITULAIRE

Le titulaire, à l'attribution du marché, soumet à l'acceptation du représentant du pouvoir adjudicateur, la personne habilitée à le représenter pour toute question relative à l'exécution



des prestations. Ce chargé d'affaires a pour mission de veiller à la bonne exécution des prestations, notamment en effectuant l'ensemble des communications nécessaires. Il est présent aux réunions organisées par la PFRA de Normandie auxquelles il est convié et présente annuellement le rapport d'exécution. En cas d'absence de cet interlocuteur d'une durée supérieure à une semaine, le titulaire doit désigner un chargé d'affaires de remplacement.

Le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de vérifier la compétence et la qualification du personnel mis en place par le titulaire, d'interdire l'accès des locaux et de demander le remplacement des agents n'ayant pas la qualification ou la compétence suffisante pour l'exécution du présent accord-cadre. Le service bénéficiaire peut procéder à la vérification de l'identité et, pour l'accès à certains sites, au casier judiciaire du personnel intervenant (Titulaire et sous-traitants).

Le titulaire est responsable de son personnel et du personnel de ses éventuels sous-traitants, en toutes circonstances, et pour quelque cause que ce soit.

Le titulaire est responsable de la formation de son personnel sur l'ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume le coût et l'incidence sur l'organisation de la prestation.

REMPLACEMENT DE PERSONNEL INTERVENANT

Le titulaire a la responsabilité des personnels et des moyens à mettre en œuvre pour réaliser les prestations prévues par le présent marché et assurer leur bonne fin. Le titulaire s'engage à mettre en place une équipe de personnes compétentes dont il s'efforce d'assurer la pérennité pendant toute la durée du présent marché. Il lui appartient de maintenir, pendant toute la durée du marché et sans interruption, un niveau constant de compétences des intervenants, conformément aux niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Il fournit les Curriculum Vitae des personnes désignées, leurs profils devant être en adéquation avec ceux présentés dans l'offre du titulaire, à défaut sa proposition est refusée.

En cas de modification de son équipe ou de chargé d'affaires, le titulaire doit en aviser la PFRA au moins sept (7) jours ouvrés avant la prise d'effet de la modification. Il communique impérativement les motifs de ces changements ainsi que les profils et compétences de l'équipe ou du chargé d'affaires remplaçant.

Il informe la PFRA de Normandie de la nouvelle organisation et prend toute disposition nécessaire afin que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Si le représentant du pouvoir adjudicateur récuse le remplaçant, le titulaire dispose de sept (7) jours ouvrés pour désigner un autre remplaçant dont le profil est conforme à celui présenté dans son offre.

En complément des cas prévus à l'article 41.1 du CCAG-FCS de 2021, à défaut de désignation, ou si ce remplaçant est également récusé dans un délai de dix (10) jours ouvrés, le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire.

En outre, le représentant du pouvoir adjudicateur peut demander le remplacement de tout ou partie de l'équipe au cours du marché en cas de carence manifeste dans l'exécution de tout ou partie d'une mission. Une fois averti, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courriel avec accusé de réception ou via la messagerie PLACE, le titulaire devra présenter, sous dix (10) jours ouvrés maximum, des profils permettant d'assurer le remplacement des personnes récusées. Les nouveaux profils feront l'objet d'une validation explicite par le représentant du pouvoir adjudicateur.

10.2 Conditions d'exécution

10.2.1 Emission et exécution des bons de commande

Toute signature des bons de commande, qu'elle soit électronique ou non, n'est pas requise.

Les bons de commande sont transmis au titulaire, de préférence, par voie électronique.

Par dérogation à l'article 3.1 du CCAG-FCS, dans le cas où aucun accusé de réception ne serait délivré par le titulaire, par retour de courriel, par exemple, le bon de commande est réputé notifié 3 jours francs après sa date d'envoi. Les outils informatiques de l'acheteur font foi.

Le service bénéficiaire s'assure, au préalable, que l'adresse électronique utilisée est valide selon les dernières informations communiquées par le titulaire. Dans le cas où le titulaire n'a pas fait part d'une modification des points de contact, il en est seul responsable et le bon de commande est réputé notifié dans les conditions ci-avant décrites, de sorte que les délais contractuels commencent à courir.

Les prestations annuelles principales d'entretien sont exécutées dès réception du premier bon de commande émis par le service habilité pour le site concerné.

À compter du 01/01/2027, le mainteneur titulaire débute les opérations de prise en compte des installations dans le cadre de l'état des lieux initial notamment celles qui consistent à procéder, dans les délais contractuels fixés, à l'inventaire exhaustif du parc décrivant les équipements, leur état global de vétusté et de conformité (art. 8.3.1 du CCTP). Si le titulaire sortant est reconduit dans le cadre du présent contrat, cet état des lieux n'est dû que pour les équipements qui ne faisaient pas partie du parc du précédent marché.

Sur la base des données fournies par le mainteneur, acceptées au préalable par le service bénéficiaire, l'administration peut procéder à la régularisation de son bon de commande initial ou à l'émission d'un bon de commande complémentaire.

Le bon de commande annuel ou l'une de ses annexes fait clairement apparaître les sites et la liste des équipements précisant l'étendue des clauses d'entretien désirée sur la période considérée (minimales ou étendues) ainsi que les prestations associées nécessaires (exemple : abonnement SIM).

Il appartient au responsable du service bénéficiaire, à l'occasion de toute opération de renouvellement du bon de commande dans le cadre des prestations annuelles, de déterminer l'étendue des clauses d'entretien et les options qu'il souhaite appliquer pour chacun des équipements à maintenir pour la période suivante considérée. L'étendue des clauses d'entretien et les options peuvent varier d'un équipement à l'autre au sein d'un même site.

Les prestations commandées dans le cadre du forfait annuel d'entretien, qu'il soit à clauses minimales ou étendues, prennent en compte l'évolution du cadre réglementaire tout au long de l'exécution du bon de commande pour la période considérée.

Les prestations de maintenance corrective qui nécessitent des changements de pièces détachées non couvertes par le forfait annuel de maintenance (liste des pièces en annexe 2 du CCTP et articles 11.2.2 et 11.2.3 du CCTP) sont exécutées par bons de commande subsidiaires ou complémentaires émis par chaque service bénéficiaire à la survenance du besoin.

Les bons de commande ou leur annexe comportent au minimum les informations suivantes :

- l'identification des parties contractantes (dont SIRET),
- la date d'émission de la commande,
- le code du service en charge du paiement,
- l'adresse du site et numéro d'équipement concerné,
- le numéro de l'accord-cadre (EJ en 13) et le numéro de la commande (EJ en 14 nécessaire à la facturation concernant les services de l'État),
- la désignation des prestations commandées,
- les dates prévisionnelles du début et d'achèvement d'exécution ou le délai d'exécution à compter de la réception du bon de commande ou d'une date ultérieure si elle est précisée,
- le prix HT, le montant de la TVA, le prix TTC.

En cas de commande portant sur de la maintenance corrective (non incluse au forfait annuel), s'ajoute :

- la référence du devis.

À défaut de délai ou de date d'achèvement indiqué dans la commande (bon CHORUS ou équivalent ou annexe à celui-ci), le délai figurant sur le devis est réputé accepté par le service bénéficiaire. En l'absence de date ou délai sur l'un de ces documents, le délai maximum fixé à l'accord-cadre est retenu comme étant celui applicable à ladite commande à compter de la date de notification de cette dernière.

Le devis relatif aux prestations correctives nécessaires est adressé de préférence par messagerie électronique avec accusé de réception. Le devis doit clairement faire apparaître le détail des prestations, selon le cas : déplacement, moyen de travail en hauteur ou de levage spécifique, référence(s) au bordereau des prix d'intervention corrective (annexe 2 de l'acte d'engagement), prix des pièces hors BPU avec coefficient de peine et soin, prix de la main d'œuvre, nombre

d'heure de main d'œuvre, total HT, coefficient de révision des prix, montant de la TVA, total TTC, etc. Les devis non détaillés sont rejetés comme non conformes sans suspendre le délai de remise des devis contractuellement fixé infra.

Lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit, par dérogation au CCAG de référence, les notifier au service bénéficiaire dans un délai en adéquation avec le délai maximal d'exécution fixé à l'accord-cadre (en heures, jours ou semaines selon l'objet de la commande) et ne pouvant, dans tous les cas, excéder quinze (15) jours à compter de la date de réception du bon de commande, sous peine de forclusion.

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, du fait de l'acheteur, du service bénéficiaire ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, le service bénéficiaire prolonge le délai d'exécution. Par dérogation à l'article 13.3 du CCAG-FCS, pour bénéficier de cette prolongation, le titulaire signale au service bénéficiaire les faits, dans un délai raisonnable, en fonction du délai contractuel fixé (heures, jours ou semaines), à compter de leur apparition, et avant l'expiration du délai contractuel. Il lui indique la durée de prolongation souhaitée. Le service bénéficiaire dispose du même délai raisonnable pour lui notifier sa décision. Le silence gardé du service vaut rejet de la demande de prolongation. Le titulaire peut alors saisir la PFRA de Normandie de sa demande.

Si la décision de résiliation de l'accord-cadre ne prévoit pas expressément l'annulation des commandes en cours, cette décision ne remet pas en cause la validité des bons de commande émis avant la date d'effet de la décision de résiliation. Le titulaire est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations.

En cas de décision de non-reconduction de l'accord-cadre, l'exécution des bons de commande émis avant la fin de l'accord-cadre ne peut excéder de six (6) semaines la fin de l'accord-cadre.

10.2.2 Pilotage

Le temps de préparation des rapports et bilans, les déplacements et le temps de réunion ne peuvent donner lieu à aucune facturation.

10.2.2.1 Réunion de lancement de l'accord-cadre

Dans les deux mois (2) suivant la notification du marché, une réunion est organisée par la PFRA de Normandie avec les services bénéficiaires et le Titulaire du marché afin de présenter, notamment, l'organisation du Titulaire, l'organisation pour l'exécution des prestations et les points clefs des clauses contractuelles. Les dépenses engagées par le Titulaire pour la tenue de cette rencontre ne donnent pas lieu à facturation.

10.2.2.2 Bilan annuel

Le prestataire de maintenance dresse une synthèse annuelle, à l'échelle du parc, de tous les équipements du lot. Il est remis à la PFRA une fois par an, avant le dernier jour du mois de février de l'année suivant celle d'exécution concernée, sauf demande particulière du pouvoir adjudicateur.

La synthèse annuelle fait apparaître, a minima, pour chaque appareil classé par site :

- Les caractéristiques (adresse, type, numéro attribué par le Titulaire) de chaque équipement avec le prix du forfait annuel commandé et le montant des interventions correctives facturées, le montant total sur le parc, par lot, est apparent ;
- Les éléments nécessaires à l'appréciation des performances de chaque équipement : nombre et type d'intervention, durée d'immobilisation de chaque équipement en minutes ou en heures ou en jours, taux de disponibilité ;
- La synthèse annuelle sur l'ensemble du parc (par lot) : total du nombre et taux annuel de pannes techniques, taux de visites préventives systématiques réalisées, taux de disponibilité du parc d'équipements ;
- L'identification des équipements en cas de nombre de pannes techniques supérieur à 5 avec analyse des incidents (origine des pannes), des équipements à l'arrêt, des équipements « malades » et proposition d'un plan d'action permettant une bonne utilisation pérenne de l'installation ;
- La liste des principales pièces remplacées avec identification de celles non prévues au bordereau des prix ;
- L'avancement du traitement des réserves identifiées suite au rapport périodique (annuel ou quinquennal) du Bureau de contrôle mandaté par le service bénéficiaire ;
- La liste des devis datés proposés et leur état : réalisé, commandé, en attente de validation ;
- La liste des factures et leur état : payée, déposée sur Chorus Pro en attente de règlement, rejetée ;
- Le montant total payé depuis le début du marché en détaillant les montants par an et en différenciant dépenses en maintenance préventive, dépenses en maintenance corrective ;
- Un compte-rendu de suivi des actions de formation sous statut scolaire (clause sociale voir article 10.5 du CCAP) ;
- Une synthèse des éventuelles difficultés rencontrées dans l'exécution du présent marché.

Ce rapport est présenté à la PFRA de Normandie lors de la réunion annuelle de bilan d'exécution. Le titulaire est informé de la date de réunion au moins quinze jours (15) avant la date convenue.

10.2.2.3 Réunion de suivi d'exécution

Des rencontres entre le chargé d'affaire du Titulaire, la personne chargée du suivi de la facturation du Titulaire, la PFRA de Normandie et, le cas échéant, le ou les services bénéficiaires impactés peuvent se tenir durant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre afin d'apporter des solutions à d'éventuelles difficultés particulières dans l'exécution des prestations qu'elles soient techniques ou administratives.

10.2.2.4 Suivi financier

Afin de permettre à l'acheteur de suivre l'exécution financière du présent accord-cadre, le titulaire est tenu de :

- produire un état de la consommation à date, à la demande de l'acheteur, dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de cette demande et de manière systématique lors du bilan annuel ;
- alerter l'acheteur lorsque les consommations atteignent 75 % du montant maximum du lot fixé par l'acheteur à l'article 5 du présent CCAP.

10.2.3 Sous-traitance

Conformément aux dispositions des articles R2193-1 à R2193-8 du Code de la commande publique et de l'article 3.6 du CCAG-FCS, le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché, à condition d'avoir obtenu du représentant du pouvoir adjudicateur l'acceptation de chaque sous-traitant présenté et l'agrément de ses conditions de paiement.

La présentation du sous-traitant peut intervenir au stade du dépôt de la candidature et de l'offre ou en cours d'exécution du marché. Le formulaire DC4 (version 2024) est complété et transmis à la PFRA accompagné de l'ensemble des pièces requises.

Ce formulaire est téléchargeable, gratuitement, sur le site de la Direction des Affaires Juridiques du ministère de l'Économie grâce au lien suivant :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

Cet acte mentionne : la nature des prestations sous-traitées envisagée, 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.

10.3 Obligation du titulaire

10.3.1 Obligation de conseil

Voir article 10.3 du CCTP.

10.3.2 Obligation d'information

En complément de l'article 3.4.2 du CAGG-FCS, le Titulaire est tenu de notifier sans délai à l'administration les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent à :

- une prise de participation du Titulaire au capital d'une entreprise tierce, lorsque cette entreprise est susceptible d'effectuer des actions comprises dans l'objet du présent contrat ;

- une prise de participation d'une entreprise tierce au capital du Titulaire lorsque cette entreprise est susceptible d'effectuer des travaux sur le type de matériel soutenu ;
- l'impartialité et à l'indépendance du Titulaire vis-à-vis des services bénéficiaires ou de toute entreprise susceptible d'effectuer des travaux ou l'entretien des bâtiments, installations ou équipement objet des prestations du présent marché ;
- une perte d'agrément, de certification ou d'autorisation nécessaire à l'exécution de tout ou partie des prestations objet du marché.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le titulaire s'engage à n'avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance, ni avec le bénéficiaire, ni avec une entreprise susceptible d'effectuer des travaux ou des contrôles réglementaires sur un des éléments faisant l'objet d'une vérification, d'un diagnostic ou d'un contrôle.

De manière générale, le Titulaire s'engage à informer l'administration de toute modification de sa situation susceptible d'avoir un impact sur l'exécution des prestations prévues au présent marché et notamment d'en compromettre la validité.

10.3.3 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.

10.4 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.

Le titulaire émet toute observation étayée nécessaire au dégagement de sa responsabilité dans le cas où, il constate que, suite à l'intervention d'un tiers, l'équipement est dégradé, rendu non conforme ou nécessite une intervention corrective de sa part. Dans ce dernier cas, si les faits évoqués sont démontrés, le titulaire peut prétendre à une indemnité limitée aux frais engagés pour le déplacement, la main d'œuvre et les pièces en remplacement liés à cette intervention selon les prix définis au marché.

10.5 Considérations sociales

10.5.1 Promotion de l'égalité femmes-hommes

Conformément à l'article L. 2112-2 du Code de la commande publique, le titulaire s'engage à promouvoir l'égalité femmes-hommes dans le cadre de l'exécution du présent marché. Il devra notamment assurer l'adaptation des conditions de travail à la mixité du personnel, prévenir les discriminations, et mettre en œuvre des actions de sensibilisation et de formation sur ces sujets. Le titulaire devra fournir un rapport annuel d'activité relatif à ces engagements, incluant des indicateurs de suivi et les mesures correctives envisagées en cas de manquement.

10.5.2 Clause sociale : Action de formation sous statut scolaire au bénéfice de jeunes en situation de décrochage scolaire

Afin de promouvoir la diversité et combattre l'exclusion, la Plate-Forme Régionale des Achats de Normandie souhaite mobiliser les entreprises dans le cadre de sa politique d'Achats responsables.

En application de l'article L2112-2 du Code de la commande publique, les candidats doivent obligatoirement proposer une action permettant la formation d'un ou plusieurs jeunes en situation de décrochage scolaire, de 16 et 25 ans, suivie par la Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire (MLDS) du ministère chargé de l'Éducation nationale.

Il s'agit de jeunes entre 16 et 25 ans, d'un niveau de qualification inférieur à celui mentionné à l'article L. 313-7 du Code de l'éducation, tel que modifié par le décret n° 2010-1781 du 31 décembre 2010.

Cette action de remobilisation est suivie par la Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire (MLDS) du ministère chargé de l'Éducation nationale et son coordinateur basé à Rouen, rue de Fontenelle. Ce dernier proposera, si besoin, à chaque titulaire des interlocuteurs sur son secteur géographique.

Le volume horaire minimal exigé est de 150 heures (1 mois) par lot pour la durée totale du marché (reconductions incluses). Néanmoins, le titulaire peut dépasser le volume horaire s'il le souhaite.

10.5.3 Réalisation d'une action en faveur d'un jeune en situation de décrochage scolaire.

Dans le cadre de la clause sociale, le jeune bénéficiaire du dispositif est sous statut scolaire. Une convention de stage tripartite est conclue entre l'entreprise, la MLDS (ou l'établissement scolaire de rattachement du jeune) et le jeune (ou son représentant légal). (**cf annexe N°4**: Clause sociale de formation sous statut scolaire : mode d'emploi)

Le titulaire du marché reçoit le jeune dans ses locaux, en immersion complète, et l'accompagne dans les tâches qui lui sont confiées. Le jeune est accompagné par la MLDS du ministère chargé de l'Éducation nationale, qui désigne un tuteur pédagogique.

Le titulaire désigne un responsable des ressources humaines (RRH), qui est l'interlocuteur privilégié du (nom de l'acheteur), ainsi qu'un référent au sein de l'entreprise. Le référent « entreprise » et le tuteur pédagogique sont en relation directe.

L'action mise en œuvre fait l'objet d'une validation, par écrit, sous la forme d'un « bilan croisé » réalisé par le référent « entreprise » et le tuteur pédagogique.

Au terme de son parcours, le jeune bénéficiaire du dispositif peut intégrer un parcours de formation diplômant (reprise de scolarité) ou accéder à l'emploi (insertion professionnelle).

Toutes les hypothèses de fin de parcours sont envisagées par la MLDS, à l'occasion d'un échange avec le titulaire. À tout moment, le titulaire peut dépasser les objectifs fixés par le marché.

10.5.4 Exécution de la clause sociale pendant la durée du marché et à l'issue du parcours

Le suivi de la clause sociale est réalisé par la Plateforme Régionale des Achats Normandie et la MLDS, qui s'assurent de la réalité de l'action mise en œuvre par le titulaire.

Lors de la réunion de lancement du marché, le titulaire devra présenter la fiche entreprise de proposition d'action (cf. annexe N°5 : Fiche entreprise : d'un parcours pour un jeune en situation de décrochage scolaire complétée et remise par le titulaire à l'acheteur lors de l'attribution du lot). En cas de besoin d'informations supplémentaires sur cette fiche, la MLDS se tient à votre disposition. La présence du responsable des ressources humaines ou de son représentant, interlocuteur privilégié de la MLDS dans le cadre de l'exécution de la clause sociale, est souhaitable.

Une réunion spécifique à la mise en œuvre de la clause sociale est organisée, sur proposition du titulaire ou de la Plate-forme Régionale des Achats Normandie, dès qu'un ou plusieurs profils de jeunes sont proposés par la MLDS. À cette occasion, la « fiche entreprise » peut être modifiée en fonction du ou des profils proposés par la MLDS. La nouvelle « fiche entreprise » finalisée est alors transmise à la Plate-forme Régionale des Achats Normandie par le titulaire.

Le titulaire transmet également à la Plate-forme Régionale des Achats Normandie la convention de stage tripartite signée.

À l'issue du parcours, le tuteur pédagogique et le référent « entreprise » réalisent un bilan croisé faisant état du résultat de la clause sociale et attestant de la bonne exécution de la clause sociale par le titulaire.

À la fin de l'action de rescolarisation, le titulaire du marché s'engage à étudier toutes les possibilités de formation ou d'embauche pérenne des personnes bénéficiaires de la clause sociale.

10.5.5 Contrôle et évaluation de l'action sociale de formation

Tout au long de l'exécution des prestations du marché, le titulaire répond à toute demande de la Plate-forme Régionale des Achats Normandie ou de la MLDS relative à l'état d'avancement de la mise en œuvre de la clause sociale.

Pour rappel, le titulaire est tenu de transmettre en cours d'exécution à la Plate-forme Régionale des Achats Normandie :

- la « fiche entreprise » modifiée, le cas échéant ;
- la convention de stage tripartite ;
- le bilan croisé.

Toute transmission est réalisée dans les dix jours ouvrés suivant la demande par la Plate-forme Régionale des Achats Normandie.

Pendant et à l'issue du parcours, le titulaire s'engage à faciliter les contacts des partenaires de l'opération avec la personne bénéficiaire du dispositif de clause sociale, et à transmettre les documents nécessaires à l'évaluation du dispositif (*Cf. ci-avant*).

S'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement, le titulaire doit informer la Plate-forme Régionale des Achats Normandie et la MLDS. Dans ce cas, la Plate-forme Régionale des Achats Normandie et la MLDS étudient avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à la réalisation des objectifs fixés.

10.6 Considérations environnementales

- Le Titulaire s'engage à optimiser les tournées des employés assurant la maintenance des équipements dans le but de réduire les émissions polluantes liées aux transports, à générer le moins de nuisances sonores pendant le déroulement des prestations, à privilégier l'utilisation de produits de lubrification et de nettoyage respectueux de l'environnement, ainsi qu'à remettre les rapports sous format électronique ou, en cas de demande expresse du Service Bénéficiaire d'une remise sous format papier, d'utiliser un papier écoresponsable. Le titulaire prend les mesures permettant de maîtriser les éléments susceptibles de porter atteinte à l'environnement, notamment les émissions de poussières, les fumées, les émanations de produits polluants, les impacts sur la faune et sur la flore, la pollution des eaux superficielles et souterraines.
- Le titulaire s'engage à favoriser l'acquisition de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées, notamment concernant le remplacement de pièces électroniques (maintenance corrective). Lorsque tel est le cas, le titulaire en informe le service bénéficiaire en identifiant la pièce concernée et en précisant, le cas échéant, la durée de garantie de ladite pièce.
- La valorisation ou l'élimination des déchets créés lors de l'exécution des prestations est de la responsabilité du titulaire pendant la durée de l'accord-cadre.

Le titulaire veille à ce que soient effectuées les opérations, de collecte, transport, entreposage, tris éventuels, traitement et de l'évacuation des déchets créés par les prestations objet de l'accord-cadre vers les sites susceptibles de les recevoir, conformément à la réglementation en vigueur.

Le titulaire est tenu de produire, à la demande de l'acheteur, tout justificatif de traçabilité du traitement des déchets issus de l'exécution de la prestation, qui fasse apparaître une gestion des déchets conforme aux exigences réglementaires, notamment en ce qui concerne les déchets dangereux.

- Le titulaire est tenu de produire, à la demande de l'acheteur, tout justificatif du respect des engagements environnementaux qu'il a pris dans son offre (article 4 de l'annexe 3 du CCTP : mémoire technique).

En cas de non-communication de ces éléments justificatifs, après une mise en demeure restée infructueuse, l'acheteur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues dans le présent CCAP pour la commande concernée, d'annuler les commandes non encore exécutées et de résilier l'accord-cadre pour faute du titulaire en cas de non communication des justificatifs ou de récurrence de retard de communication des éléments.

- Le titulaire soumis à l'article L.229-25 du Code de l'environnement, communique à l'acheteur son BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois après la notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire à l'acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>), conformément à l'article L. 229-25 du Code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

10.7 Traitement de données à caractère personnel

Pour l'application du présent article, le responsable de traitement au sens du règlement général sur la protection des données (RGPD) est l'acheteur et le sous-traitant est le titulaire du marché public.

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire du marché public s'engage à effectuer pour le compte de l'acheteur les opérations de traitement de données à caractère personnel.

Dans le cadre du présent marché public, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, «règlement général sur la protection des données» RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données à caractère personnel sont traitées pour une durée correspondant à celle de l'accord-cadre ou correspondant à celle d'exécution d'un bon de commande selon la donnée concernée.

Les catégories de personnes concernées par les données sont notamment : des agents des services bénéficiaires et de l'acheteur, des locataires des immeubles d'habitation dont les services bénéficiaires sont propriétaires ou locataires, des détenus, des personnels de tiers dont l'intervention doit être coordonnée à celle du titulaire pour l'exécution des prestations du marché.

- **Objet du traitement des données à caractère personnel**

Le titulaire, pour le compte et sous la responsabilité du pouvoir adjudicateur et des services bénéficiaires, assure, pour la durée du présent contrat, le traitement de données à caractère personnel dont la collecte est nécessaire pour assurer l'exécution de la prestation.

Les données à caractère personnel sont, notamment :

- les coordonnées,
- les noms,
- les données de localisation,
- les identifiants en ligne.

- **Sous-traitance des activités de traitement des données**

Lorsque le titulaire fait appel à un ou plusieurs sous-traitant(s) pour effectuer les activités de traitement des données, il en informe préalablement et par écrit le pouvoir adjudicateur.

Outre les mentions obligatoires de la déclaration de sous-traitance (formulaire DC4 ou équivalent), 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.

En tant que responsable de traitement, le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de 21 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections et/ou accepter la sous-traitance.

Le titulaire demeure pleinement responsable, à l'égard de l'acheteur, de l'exécution des obligations du sous-traitant conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le titulaire informe l'acheteur de tout manquement du sous-traitant à ses obligations contractuelles.

- **Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient au titulaire d'indiquer aux personnes concernées qu'elles font l'objet d'une opération de traitement de données conformément aux articles 13 à 14 du RGPD.

- **Droit d'information et exercice des droits des personnes**

Il appartient au titulaire de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

La formulation et le format de l'information doivent être convenus avec l'acheteur ou le service bénéficiaire avant la collecte de données.

Le titulaire doit répondre, au nom et pour le compte de l'acheteur et dans les délais prévus par le règlement général sur la protection des données, aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits.

Le titulaire doit pouvoir garantir, pendant toute la durée des prestations, que l'intégralité des données à caractère personnel qu'il traite dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre en qualité de sous-traitant RGPD sont traitées et plus généralement rendues accessibles exclusivement au sein :

- De l'Espace économique européen ;
- D'un État tiers bénéficiant d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD ;
- Ou, à défaut, que les transferts résultant de la réalisation des Prestations sont encadrés par des garanties appropriées ou des règles d'entreprise contraignantes au sens des articles 46 et 47 du RGPD, le cas échéant complétées par des mesures supplémentaires visant à garantir qu'il ne pourra pas y être fait échec dans l'État tiers de destination, dans le strict respect de la jurisprudence.

- **Notification des violations de données à caractère personnel**

Le titulaire du contrat notifie au pouvoir adjudicateur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance.

Conformément à l'article 33 du RGPD, cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au pouvoir adjudicateur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

- **Assistance**

Le titulaire aide le pouvoir adjudicateur :

- à la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données
- à la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle (CNIL)

- **Sort des données**

Au terme de l'exécution du présent accord-cadre ou de chaque bon de commande selon la donnée concernée, le titulaire doit détruire toutes les données à caractère personnel, sauf cas réglementaires.

- **Délégué à la protection des données**

Coordonnées :

Ministère de l'Intérieur

À l'attention du délégué à la protection des données (DPO) Place Beauvau

75800 Paris CEDEX 08.

Courriel : delegue-protection-donnees@interieur.gouv.fr

Le responsable de traitement opérationnel est le Ministère de l'Intérieur représenté par le Préfet de la région Normandie.

- **Documentation**

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits.

- **Obligations du pouvoir adjudicateur relativement au titulaire**

En tant que responsable de traitement, le pouvoir adjudicateur s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire du contrat

- veiller pendant toute la durée du traitement, au respect par le titulaire de ses obligations, prévues par le RGPD, notamment en réalisant des audits et des inspections.

- **Consentement et dépôt de cookies**

L'article 82 de la loi Informatique et Libertés transpose en droit français l'article 5.3 de la directive 2002/58/CE « vie privée et communications électroniques » (ou « ePrivacy »). Il prévoit notamment l'obligation, sauf exception, de recueillir le consentement des internautes avant toute opération d'écriture ou de lecture de cookies et autres traceurs.

À cet effet et dans le cadre de ce marché, le titulaire s'engage à se conformer aux lignes directrices de la CNIL en matière de consentement et de dépôt de cookies.

10.8 Confidentialité et secret des affaires

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.

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, sans en conserver aucune copie ou trace.

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

Le titulaire consent, en application de l'article L.151-5 du code de commerce, à ce que tous les documents de son offre et ceux liés à l'exécution de l'accord-cadre puissent être divulgués par l'acheteur à un tiers, à la condition que cette divulgation s'avère indispensable, notamment pour les besoins d'une mission de conseil ou d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de contrôle des prestations réalisées ou en cas de passation d'un accord-cadre de substitution.

L'acheteur s'engage, le cas échéant, à obtenir de ce tiers toutes les assurances nécessaires quant à la mise en œuvre par ce dernier et ses éventuels sous-traitants de mesures effectives de protection des informations couvertes par le secret des affaires.

L'acheteur informe le titulaire par écrit 15 jours avant de divulguer de telles informations, en précisant le motif, la durée ainsi que les informations et documents concernés.

Tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire est tenu de déclarer sans délai à l'acheteur toute situation de nature à constituer un conflit d'intérêts.

10.9 Modifications de l'accord-cadre - Clause de réexamen

Par dérogation à l'article 23.4 du CCAG-FCS, en l'absence de valorisation financière de prestations modificatives, le titulaire ne peut refuser d'exécuter un ordre de service si cette modification n'entraîne pas de surcoût réel pour le titulaire.

Le titulaire dispose d'un délai de quinze jours, à compter de la date de réception de l'ordre de service, pour notifier ses éventuelles observations au représentant du pouvoir adjudicateur, sous peine de forclusion.

En application des dispositions de l'article L2194-1 du Code de la commande publique, le nombre et/ou la typologie des équipements et des sites peuvent être modifiés, par ajout, par retrait ou par modification des descriptions techniques.

En cas de retrait, le service bénéficiaire prévient immédiatement, par écrit (voie postale ou électronique) le titulaire de la date à laquelle ce dernier cesse l'entretien en lui précisant la localisation et le numéro de l'équipement concerné et procède, si besoin, à la modification puis à l'envoi au titulaire de la lettre de commande faisant apparaître le prorata temporis du forfait annuel d'entretien retenu ainsi que des éventuelles options. Cette information vaut ordre de service. Le service bénéficiaire transmet les mêmes informations à la PFRA qui procèdera, ultérieurement, à une modification de l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

En cas d'ajout d'équipement, le service bénéficiaire prévient immédiatement, par écrit (voie postale ou électronique) la PFRA et le titulaire de la date à laquelle ce dernier débute l'entretien en lui précisant la localisation de l'équipement concerné et ses principales caractéristiques techniques. Le titulaire propose à la PFRA le montant (exprimé selon les conditions économiques du mois zéro) du forfait annuel pour chacune des deux gammes d'entretien (clauses minimales et clauses étendues). La PFRA procède à la modification de l'annexe 1 de l'acte d'engagement. Le service bénéficiaire procède, si besoin, à la modification puis à l'envoi au titulaire de la lettre de commande faisant apparaître le prorata temporis du forfait annuel d'entretien retenu ainsi que des éventuelles options associées. Le titulaire dispose d'un délai de six (6) semaines à compter de la notification de la lettre de commande modifiée ou de la date de début d'entretien mentionnée par le service bénéficiaire, si elle est plus tardive, pour effectuer la visite d'état des lieux initial et de huit (8) semaines pour transmettre copie de l'état des lieux à la PFRA dans les conditions décrites à l'article 8.3.1 du CCTP.

En cas d'ajout ou de suppression d'options en cours d'année civile, le service bénéficiaire envoie une lettre de commande modificative (avec abondement de l'EJ en cas d'ajout) faisant apparaître le prorata temporis desdites options. Le service bénéficiaire transmet les mêmes informations à la PFRA. Cette lettre de commande modificative vaut ordre de service.

En cours d'exécution du marché, l'annexe 2 à l'acte d'engagement peut être complétée ou modifiée par un acte modificatif afin d'inclure des prix nouveaux ou des modifications de prix. Cet acte est établi et notifié par l'acheteur.

Par dérogation à l'article 10.1.1 du CCAG-FCS, le marché est conclu à prix révisable. Les modalités de révision des prix du marché sont fixées infra.

10.10 Constatation de l'exécution des prestations

La vérification est effectuée soit par un référent technique des services déconcentrés de l'État ou de l'établissement public, soit par un prestataire externe d'assistance à maîtrise d'ouvrage. Le prestataire est tenu de mettre à disposition de cette personne tous les documents nécessaires pour effectuer son contrôle et son exécution dans les délais réglementaires.

Les opérations de vérification qualitatives ont pour but de constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du marché.

Les opérations de vérification sont effectuées à l'occasion des interventions du titulaire ou indépendamment de celles-ci. Elles portent notamment sur les points suivants :

- le nombre et la qualité des interventions exécutées en référence au programme de maintenance préventive et au regard de la réglementation en vigueur dans le domaine technique considéré,
- l'état des installations et des équipements entretenus ;
- la qualité des rapports d'interventions et de la mise à jour du carnet d'entretien de chaque équipement.

10.11 Délais

10.11.1 Maintenance préventive et interventions hors pannes

Les maintenances préventives et les interventions hors panne (définition à l'article 7.6 du CCTP) sont effectuées pendant les jours ouvrés et les heures de présence des agents de l'établissement du service bénéficiaire dans une fourchette comprise entre 8h00 et 18h00 du lundi au samedi sauf accord expresse entre le Titulaire et le service bénéficiaire.

Dans le cadre du planning d'intervention établi par le titulaire, notamment pour couvrir les opérations périodiques, telles que définies par le CCTP, notamment en son annexe 1, dans le respect des obligations réglementaires, il tient compte des impératifs de fonctionnement normal du bâtiment en termes d'horaires.

Dans la mesure où les interventions de maintenance n'apportent aucune gêne notable à l'utilisation du bâtiment, elles peuvent être effectuées durant les heures d'occupation.

Dans le cas où une gêne est susceptible d'être occasionnée, notamment aux horaires d'affluence des utilisateurs de l'équipement, il est maintenu en dehors de ces horaires signalés par le service bénéficiaire.

La notion de « gêne notable » est appréciée par le responsable de site autant que de besoin.

Dans le cas où une gêne est susceptible d'être occasionnée, et sauf stipulation contraire du gestionnaire de site, les opérations de maintenance sont effectuées en dehors des heures d'occupation.

Le délai d'intervention hors panne est de **sept (7) jours ouvrables** à compter de la demande d'intervention lorsque celle-ci est intervenue avant 14h01, sinon à compter du jour ouvrable contigu à la demande d'intervention.

Sont définis comme « jours ouvrables » : les jours de la semaine du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés.

Dans tous les cas, le titulaire obtient l'autorisation préalable d'intervention de la part du responsable de site sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux.

10.11.2 Astreinte et délais relatifs aux dépannages

Pour répondre aux exigences réglementaires (Code de la construction et de l'habitation) ainsi qu'à celles du marché en termes de délais maximums d'intervention due à une panne, personne ou denrées périssables bloquées en cabine et délais maximums d'indisponibilité des équipements, le titulaire assure la mise en place pérenne d'un **service d'astreinte 7 jours sur 7, tous les jours de l'année (fériés inclus) et 24 heures sur 24** quelle que soit l'étendue des clauses d'entretien retenue (minimales et étendues).

Le service d'astreinte assure le suivi des demandes d'intervention, en enregistrant l'heure précise de la demande, les coordonnées du service bénéficiaire et la référence de l'installation ayant fait objet de l'appel. Ces informations figurent dans le rapport d'intervention. Le technicien en charge de l'intervention confirme l'heure de son arrivée au gestionnaire de site en se présentant, dès son arrivée, systématiquement à l'accueil du site ou à la personne désignée par le service lors de la commande.

Cette demande d'intervention déclenche le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer si cela est possible ou de remettre en marche dégradée les installations, de prendre les mesures conservatoires et d'informer le gestionnaire du site.

DÉLAI MAXIMUM À COMPTER DE LA DEMANDE D'INTERVENTION

Le Titulaire dispose d'une centrale de surveillance et de télésurveillance permettant de traiter les demandes d'intervention 24h/24 – 7j/7, tous les jours de l'année, jours fériés inclus.

Les interventions en vue du dépannage des installations sont assurées tous les jours de l'année, 24 heures sur 24.

Hors dégagement de personnes ou charges bloquées en cabine et porte ouverte sur le vide, le Titulaire intervient dans un délai maximal de **quatre (4) heures** à compter de la demande d'intervention par le service bénéficiaire ou le signallement émis par la télésurveillance.

DÉLAI MAXIMUM DE DÉSINCARCÉRATION DE PERSONNE OU DE CHARGES PÉRISABLES

Pour les ascenseurs, ascenseurs de charges et monte-charges accessibles, les interventions en vue du dégagement des personnes ou de charges périssables bloquées en cabine (désincarcération) sont assurées tous les jours de l'année, 24 heures sur 24 et dans un délai maximal d'**une (1) heure** à compter de l'appel de l'utilisateur ou de la demande d'intervention par le service bénéficiaire ou le signallement émis par la téléalarme ou télésurveillance.

À la suite d'une demande de désincarcération faite auprès du Titulaire et dans le cas où celle-ci est effectuée par des personnes étrangères au Titulaire, notamment les sapeurs-pompiers, le coût de leur intervention, lorsqu'elle a été sollicitée par le Titulaire ou par toute autre personne en cas de défaillance de celui-ci, ainsi que toutes dégradations éventuellement causées par les intervenants en dégagement (pompiers ou agents du service bénéficiaire formés) sont à la charge du Titulaire.

DÉLAI MAXIMUM D'INDISPONIBILITÉ DE L'ÉQUIPEMENT

Le délai maximal de remise en service court à partir de la date et l'heure de réception de la demande d'intervention et correspond à l'intervalle de temps entre la date et l'heure de réception de la demande d'intervention et date et l'heure de la remise en service effective de l'installation défaillante par l'élimination de la source d'une altération dans le fonctionnement, sans remplacement de pièces ou avec remplacement de pièces dues au contrat dans le cadre du forfait annuel (annexe 2 CCTP et article 11.2 du CCTP, selon l'étendue des clauses d'entretien

retenue par le service bénéficiaire) ou suite à la présentation d'un devis établi selon le bordereau de prix (annexe 2 de l'acte d'engagement).

Dépannage sans remplacement de pièce ou avec remplacement de pièces et fournitures courantes :

Ce type de dépannage est dû au titre de la prestation annuelle forfaitaire.

Par dérogation à l'article 14.2.5 du CCAG-FCS, lorsque le titulaire assure la remise en service d'une installation sans remplacement de pièce ou avec réglage, réparation ou remplacement de pièces susceptibles d'être remplacées lors des maintenances préventives systématiques tels que patins, fusibles, huile, contacteurs, différentiels, ampoules, boutons, etc..., le délai maximal fixé pour la remise en service est celui du **délai d'intervention augmenté de deux (2) heures** (soit six (6) heures).

Dépannage avec remplacement de pièces couvertes par le forfait annuel dans le cadre des prestations annuelles principales (annexe 2 du CCTP et article 11.2 du CCTP) :

Par dérogation à l'article 14.2.5 du CCAG-FCS, lorsque le titulaire assure la remise en service d'une installation par la réparation ou le remplacement d'une pièce comprise dans le montant du forfait annuel, le délai maximal fixé pour la remise en service de l'équipement, à compter de l'appel de l'utilisateur ou de la demande d'intervention par le service bénéficiaire ou le signalement émis par la télésurveillance, **ne peut excéder trois (3) jours ouvrés** quel que soit le motif invoqué par le titulaire sauf accord expresse entre le service bénéficiaire et le titulaire.

Dépannage avec remplacement de pièces prévues à l'annexe 2 de l'acte d'engagement :

Le titulaire dispose d'un délai de quarante (48) heures à compter de l'appel de l'utilisateur ou de la demande d'intervention par le service bénéficiaire ou le signalement émis par la télésurveillance pour faire parvenir un devis détaillé au service bénéficiaire.

Par dérogation à l'article 14.2.5 du CCAG-FCS, lorsque le titulaire assure la remise en service d'une installation par la réparation ou le remplacement d'une pièce figurant au bordereau de prix, le délai maximal fixé pour la remise en service de l'équipement, à compter de l'acceptation du devis par le service bénéficiaire, **ne peut excéder dix (10) jours ouvrés** quel que soit le motif invoqué par le titulaire sauf accord expresse entre le service bénéficiaire et le titulaire.

Dépannages ou travaux préventifs nécessitant la réparation ou le remplacement de pièces non prévues aux annexes et pièces contractuelles (AE et CCTP) :

Dans tous les autres cas que ceux prévus aux précédents articles, le titulaire dispose d'un délai de soixante-douze (72) heures à compter de l'appel de l'utilisateur ou de la demande d'intervention par le service bénéficiaire ou le signalement émis par la télésurveillance pour faire parvenir un devis détaillé, faisant distinctement apparaître le prix des pièces, le coefficient de peine et soin ainsi que les durée et prix de la main d'œuvre, au service bénéficiaire. Le coût horaire de la main d'œuvre est fixé à l'annexe 2 de l'acte d'engagement. Le délai d'approvisionnement de la pièce est indiqué sur le devis et le Titulaire s'engage sur le délai de remise en service de l'équipement qui commence à courir à compter de la date de transmission expresse, par le service bénéficiaire, de son acceptation du devis.

Le Titulaire détaille par écrit la contrainte de délai de commande et de livraison qui justifie l'immobilisation de l'installation. Le service bénéficiaire se réserve le droit de demander une diminution de ce délai d'immobilisation en cas de justification non fondée.

Le délai et la durée d'exécution des prestations ou la date de remise en service sont indiqués dans le devis. La durée d'immobilisation de l'équipement **ne peut excéder quarante-deux (42) jours calendaires à compter de la date d'acceptation du devis** sauf aval expresse du service bénéficiaire compte tenu des contraintes d'exploitation ou d'utilisation normale des bâtiments.

10.11.3 Remise de documents

Le délai de remise des documents, pour lesquels aucun délai spécifique n'est mentionné dans le présent CCAP ou le CCTP, est fixé à quinze jours calendaires à compter de la demande du service bénéficiaire ou de la PFRA de Normandie.

10.12 Pénalités

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à pénalité.

Les autres pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable, sous réserve d'éventuelles stipulations particulières concernant les pénalités de retard.

Les pénalités sont cumulables.

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.

Dans le présent article, on entend par jour, des jours calendaires sauf mention contraire expresse.

Par dérogation à l'article 3.2.5 du CCAG-FCS, sont définis comme « jours ouvrés » : les jours ouvrés concernant le service bénéficiaire dans sa mission de service public ou pour l'usage des bâtiments pour le ou les sites considérés (logement, tertiaire, laboratoires...). Par exemple, pour les sites dont les bâtiments sont à usage d'habitation, les sept jours de la semaine sont ouvrés.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, le titulaire n'est exonéré d'aucune pénalité, il n'est pas prévu de montant plancher pour le montant des pénalités dans le cadre du présent marché.

10.12.1 Pénalités de retard

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, et en cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités suivantes :

Général :

Lorsqu'aucune des pénalités spécifiques prévues ci-après n'est applicable, l'acheteur peut, après mise en demeure du titulaire de respecter ses obligations contractuelles restée infructueuse, appliquer une pénalité de **vingt euros (20,00) par jour** de retard constaté.

La somme de ces pénalités de retard est plafonnée, par manquement, à dix pourcents (10%) du total des montants des forfaits annuels à clauses minimales, révisés le cas échéant, figurant en annexe 1 de l'acte d'engagement.

Retard d'exécution des opérations de maintenance préventive :

Tout retard imputable au titulaire, par rapport au planning d'intervention annuel qui aura été arrêté entre le responsable de site et le titulaire pourra être sanctionné par une pénalité journalière égale à **vingt euros (20,00 €) par jour ouvré de retard**, par site d'intervention. L'application de cette pénalité ne dégage pas le titulaire de ses obligations ni de ses responsabilités.

Dans le cas de la maintenance des ascenseurs et monte-charges accessibles, si ce retard conduit à un espacement entre deux visites supérieur à six (6) semaines, la **pénalité journalière est de quarante euros (40€) par jour** de retard à compter du premier jour au-delà des six semaines, sans mise en demeure préalable.

Dans le cas de la maintenance des monte-charges inaccessibles, si ce retard conduit à un espacement entre deux visites supérieur à six (6) mois, la **pénalité journalière est de quarante euros (40€) par jour** de retard à compter du deuxième jour du mois suivant inclus, sans mise en demeure préalable.

Dans le cas de la maintenance des EPMR et PFE, si ce retard conduit à un espacement entre deux visites supérieur à six (6) mois, la **pénalité hebdomadaire est de quarante euros (40€) par semaine** de retard à compter du deuxième jour de la semaine suivante inclus, sans mise en demeure préalable.

La mise en œuvre de ces pénalités ne délivre pas le Titulaire de son obligation de maintenance systématique au titre de la prestation annuelle comprise dans le forfait annuel.

PLAFOND DES PÉNALITÉS : La somme de ces pénalités de retard est plafonnée, par équipement, à vingt pourcents (20%) du montant total du bon de commande annuel du service bénéficiaire impacté par ledit retard.

Si la maintenance préventive n'est pas effectuée, c'est-à-dire un espacement de douze (12) semaines pour les ascenseurs et monte-charges accessibles, d'un (1) an pour les monte-charges et d'un (1) an pour les EPMR et PFE, le service bénéficiaire pourra appliquer une réfaction proportionnelle sur la facturation du forfait annuel de maintenance.

Retard d'intervention de dépannage :

Si le délai d'intervention est dépassé, le titulaire subit une pénalité forfaitaire de **vingt euros (20,00 €) par tranche d'une heure (1h)** de dépassement, sachant que toute heure entamée est pénalisable.

PLAFOND DES PÉNALITÉS : La somme de ces pénalités de retard est plafonnée, par intervention, à vingt pourcents (20%) du montant total du bon de commande annuel du service bénéficiaire impacté par ledit retard.

En cas de retard constaté sur les délais relatifs aux désincarcérations de personnes, sans mise en demeure préalable, compte tenu du caractère spécial de ce type d'intervention, le titulaire subit une pénalité forfaitaire de **cinquante euros (50,00 €) pour chaque demi-heure** en dépassement dès la première minute de retard à compter de l'émission de la demande d'intervention constituée par l'appel de l'utilisateur ou l'alerte émise par la téléalarme ou télésurveillance ou l'appel du service bénéficiaire ou de toute personne constatant le blocage d'une personne en cabine. Chaque demi-heure de retard entamée est entièrement pénalisée.

PLAFOND DES PÉNALITÉS : La somme de ces pénalités de retard est plafonnée, par intervention, à dix pourcents (10%) du total des montants des forfaits annuels à clauses minimales, révisés le cas échéant, figurant en annexe 1 de l'acte d'engagement.

Retard d'intervention hors panne :

(Exemples : remplacement d'ampoules, miroir de cabine, etc.)

Tout retard, par rapport au planning d'intervention qui aura été arrêté entre le responsable de site et le titulaire (ou à la date d'intervention prévue figurant dans leurs échanges écrits) pourra être sanctionné par une pénalité journalière égale à vingt euros (20,00 €) par jour ouvrable de retard et par type d'intervention. Si aucun délai spécifique n'a été fixé, le délai maximal figurant au CCAP est retenu.

L'application de cette pénalité ne dégage pas le titulaire de ses obligations ni de ses responsabilités.

PLAFOND DES PÉNALITÉS : la somme de ces pénalités de retard est plafonnée, par intervention, à 20 pourcents (20%) du montant total du bon de commande annuel du service bénéficiaire

impacté ou, le cas échéant, vingt pourcent (20%) du bon de commande de maintenance corrective portant sur les prestations dont l'exécution est retardée.

Retard dans la transmission de documents :

Tout retard dans la remise des devis, des rapports d'intervention, état des lieux d'entrée ou de sortie, planning, notice d'utilisation, plan d'entretien, et autres documents visés par les pièces contractuelles peut entraîner l'application d'une pénalité égale à vingt euros (20,00 €) par jour ouvré de retard par équipement et par type de document.

PLAFOND DES PÉNALITÉS : la somme de ces pénalités de retard est plafonnée, par document, à 20 pourcents (20%) du montant total du bon de commande annuel du service bénéficiaire impacté.

Le retard dans la transmission de la synthèse annuelle auprès de la PFRA est sanctionnable par une pénalité hebdomadaire de cinquante euros (50,00).

PLAFOND DES PÉNALITÉS : La somme de ces pénalités de retard est plafonnée à dix pourcents (10%) du total des montants des forfaits annuels à clauses minimales, révisés le cas échéant, figurant en annexe 1 de l'acte d'engagement.

Retard de remise en état :

En cas de constat de dégradations causées par le titulaire, après mise en demeure d'y remédier restée infructueuse, une pénalité de **trente euros (30€) par jour de retard** dans la remise en état est applicable sans libérer le Titulaire de son obligation de remise en état. Le représentant du pouvoir adjudicateur conserve la possibilité de faire exécuter la remise en état aux frais et risques du Titulaire.

PLAFOND DES PÉNALITÉS : la somme de ces pénalités de retard est plafonnée, par site, à 20 pourcents (20%) du montant total du bon de commande annuel du service bénéficiaire impacté ou, le cas échéant, vingt pourcent (20%) du bon de commande de maintenance corrective dont l'exécution des prestations a donné lieu auxdites dégradations.

Les retards récurrents, quel qu'ils soient, sont constitutifs d'une faute du titulaire pouvant mener le représentant du pouvoir adjudicateur à prononcer la résiliation partielle ou totale du marché et/ou l'annulation de bons de commande par les services bénéficiaires dans les conditions décrites infra.

10.12.2 Pénalités pour indisponibilité

L'indisponibilité est le temps qui s'écoule entre la demande d'intervention faite au titulaire et sa résolution.

Par dérogation à l'article 14.2.5 du CCAG-FCS, lorsque la durée d'indisponibilité observée dépasse l'unité de temps fixée selon le type d'intervention en heure(s) ou en jour(s) dans les pièces contractuelles, la pénalité est calculée par application de la formule suivante :

$$P = T \times 20$$

où

P = le montant de la pénalité en euros ;

T = nombre d'unité de temps de retard (heures ou jours ouvrés pour le service impacté) sachant que **toute unité de temps entamée est pénalisable**.

PLAFOND DES PÉNALITÉS : la somme de ces pénalités de retard est plafonnée à 30% du montant des prestations commandées sur devis. Si ces prestations sont comprises dans le forfait annuel, la somme de ces pénalités de retard est plafonnée, par équipement, à 30% du montant du bon de commande annuel couvrant les prestations de maintenance de l'équipement impacté.

En cas d'indisponibilité d'un équipement pour une durée supérieure à 3 mois, après mise en demeure restée infructueuse, les bons de commande portant sur l'intervention corrective et le bon de commande annuel pourront être annulés partiellement ou totalement, selon le cas, par le service bénéficiaire impacté.

Dépannage non concluant :

Par dérogation à l'article 14.2.3 du CCAG-FCS, lorsque l'équipement est de nouveau à l'arrêt moins de 48 heures après l'intervention du titulaire, la durée d'indisponibilité est décomptée à partir de la constatation de l'indisponibilité initiale.

10.12.3 Pénalités liées à la clause sociale sous statut scolaire

Le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, dans le cadre de l'application de la clause sociale prévue à l'article 10.5 du CCAP, les pénalités forfaitaires suivantes :

- cent euros (100,00 €) si l'interlocuteur désigné par le titulaire dans la « fiche entreprise (cadre de réponse) » pour appliquer la clause sociale est absent lors de la réunion spécifique à la mise en œuvre de la clause sociale ;
- cinquante euros (50,00 €) par jour ouvré de retard en cas de non transmission des justificatifs, attestations ou bilans demandés par l'acheteur dans le cadre de l'évaluation du dispositif social mis en œuvre par le titulaire ;
- vingt euros (20,00€) par heure prévue par le marché et non réalisée en cas de non-respect injustifié des obligations relatives au volume horaire minimum exigé.

10.12.4 Pénalités liées aux considérations environnementales

L'acheteur peut, après mise en demeure du titulaire de respecter ses obligations contractuelles restée infructueuse, appliquer une pénalité de **vingt euros (20,00) par jour** de retard constaté dans la transmission des justificatifs démontrant que le titulaire respecte ses engagements contractuels en matière environnementale notamment, en l'absence de réalisation ou de transmission légale du BEGES auprès des services de l'État (Ademe).

10.12.5 Pénalités liées à la protection des données à caractère personnel.

En cas de manquement aux obligations associées à la protection des données à caractère personnel, sans mise en demeure préalable mais à l'issue d'un délai d'observation de quinze (15) jours calendaires, une pénalité de 0,5 % du montant exécuté du marché (à la date du fait générateur) est appliquée.

10.12.6 Autres pénalités pour manquement aux obligations contractuelles

Absences injustifiées :

Toute absence non excusée, à une réunion diligentée par la PFRA, le responsable de service bénéficiaire ou le gestionnaire de site notifiée au titulaire avec un préavis de 15 jours minimum peut entraîner l'application d'une pénalité de cent euros (100,00€) sans qu'il soit réalisé de mise en demeure préalable.

Toute absence non excusée au moins 24 heures à l'avance, lors d'un accompagnement ou d'une demande d'assistance sur site lors des visites de contrôles effectuées par un tiers habilité, dont le rendez-vous a été notifié au titulaire dans les délais de prévenance indiqués dans les clauses contractuelles peut entraîner l'application d'une pénalité de trois cents euros (300,00€) sans qu'il soit réalisé de mise en demeure préalable.

Moyens d'alerte et de communication avec un service d'intervention :

En cas de défaillance ou mauvaise identification de la centrale d'appel, passé les 42 premiers jours de l'accord-cadre, hors cas d'obsolescence du dispositif ou système non reprogrammable dûment signalé lors de l'état des lieux d'entrée, une pénalité de cent-cinquante euros (150,00€) par manquement constaté pourra être appliquée sans mise en demeure préalable mais à l'issue d'un délai d'observation de quinze (15) jours.

Cette pénalité forfaitaire est cumulable avec celle de retard d'intervention de dépannage ou celle d'immobilisation. Dans ce cas, la pénalité de retard est calculée à compter du jour et de l'heure du signalement du dysfonctionnement jusqu'à la mise en service effective du dispositif d'alerte et de communication (comme pour toute panne couverte par le forfait annuel d'entretien) ou de mise à l'arrêt de l'équipement (raison de sécurité) jusqu'à sa remise en service.

Obligations administratives :

En cas de non-respect des articles L.8221-3, L.8221-5 et D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail relatifs à la lutte contre le travail illégal, le titulaire subit une pénalité égale à 10% du total des montants des forfaits annuels à clauses minimales, révisés le cas échéant, figurant en annexe 1 de l'acte d'engagement. Toutefois le montant de cette pénalité ne peut excéder celui des amendes encourues en application des articles L.8224-1, L.8224-2 et L.8224-5. En cas d'absence de régularisation, le marché peut être résilié aux torts du titulaire, sans indemnité, et à ses frais et risques.

10.13 Disponibilité des pièces

La maintenance, la réparation ou le remplacement des pièces incombent au titulaire lorsque, dans les conditions normales d'utilisation, elles présentent une usure excessive ou sont défectueuses. Les pièces de rechange peuvent provenir, à qualité égale, du fabricant d'origine ou d'un autre fournisseur. Le Titulaire s'engage à fournir l'ensemble des pièces de rechange de chaque installation de toute marque selon les disponibilités indiquées par les fabricants concernés.

Pour les pièces couvertes par le forfait annuel, le titulaire met en place une chaîne d'approvisionnement et tient un stock, dans ses locaux, des pièces de rechange disponibles permettant de palier toutes pannes et de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais contractuels. Le titulaire doit gérer toute pièce défectueuse qui ne peut être réparée ou remplacée à l'identique comme prévu au marché. Il doit procéder à une nouvelle fabrication ou mettre en place et adapter une pièce d'une technologie équivalente ou supérieure, à ses frais.

Les pièces de rechange non couvertes par le forfait annuel sont fournies aux services bénéficiaires, sur présentation d'un devis établi et transmis conformément aux prescriptions du présent CCAP et du CCTP. Le titulaire veille à mettre en place une chaîne d'approvisionnement lui permettant de respecter les délais contractuels de remise en service des équipements. Le titulaire gère toute pièce défectueuse qui ne peut être réparée ou remplacée à l'identique comme prévu au marché en procédant, si nécessaire, à une nouvelle fabrication ou à la mise en place et adaptation d'une pièce d'une technologie équivalente ou supérieure.

En tout état de cause, la réparation ou le remplacement des pièces ne doit pas porter atteinte au niveau de sécurité attesté par le marquage CE de l'appareil. Il appartient au titulaire de s'en assurer et d'en apporter la preuve dans un délai de quinze (15) jours à compter de la demande du service bénéficiaire.

Article 11 - Régime financier

11.1 Forme et contenu des prix

Le présent accord-cadre est conclu sans minimum avec un maximum en valeur. Il s'exécute par émission de bons de commande.

Selon les dispositions de l'article 2112-13 du Code de la commande publique et par dérogation à l'article 10.1.1 du CCAG-FCS, le marché est conclu à prix révisable.

Il est conclu à prix unitaire.

L'unité monétaire qui s'applique est l'**Euro (€)**.

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.

Les prix unitaires figurent dans les deux (2) annexes financières de l'acte d'engagement.

Par dérogation à l'article 10.1.3 du CCAG-FCS, **les prix sont établis hors taxe dans les annexes à l'acte d'engagement.**

Les prix sont établis conformément à l'article 10.1.3 (exceptée la dérogation supra), 10.1.4 et 32.1 du CCAG-FCS et selon les conditions suivantes :

Le titulaire s'engage à répercuter, au profit des services bénéficiaires, l'intégralité du pourcentage de rabais, remise et toute autre forme de réduction tarifaire dont il bénéficie auprès des fabricants et fournisseurs dans le cas d'intervention corrective nécessitant des matériels ne figurant pas à l'annexe 2 de l'acte d'engagement. La fourniture de ces pièces donne lieu à l'application du coefficient de peine et soin arrêté dans les annexes financières de l'acte d'engagement. Le prix de la fourniture de ces pièces « hors BPU » mais relevant du périmètre du marché **n'est pas révisable.**

Les services bénéficiaires et la PFRA peuvent demander au titulaire de communiquer les factures émises par ses approvisionneurs afin de contrôler la juste répercussion de l'ensemble des réductions tarifaires dont le titulaire a bénéficié.

Les prix sont réputés inclure :

- les frais afférents à la réalisation des prestations, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement des interventions liées aux prestations sur site ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- l'ensemble des sujétions particulières inhérentes au contenu même de l'exécution des prestations, y compris les conditions d'exploitation et d'accès des différents lieux. À ce titre, le titulaire ne peut prétendre à aucun supplément de prix, ni à aucune indemnité quelconque ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;
- la livraison des produits franco de port, d'emballage, de manutention, d'assurances, de stockage, de transport et de déchargement jusqu'au lieu de livraison. Aucun emballage n'est facturé. Toutes les livraisons sont effectuées en « emballage perdu » ou récupérable ;
- la valorisation ou l'élimination des déchets créés lors de l'exécution des prestations, en application de l'article 20.4 du CCAG-FCS

Le forfait annuel de maintenance préventive inclus, notamment, les prestations suivantes :

- La visite, l'établissement et la transmission de l'état des lieux initial et des éventuels devis consécutifs ;
- L'étude de sécurité spécifique, le plan d'entretien, le planning semestriel de maintenance préventive ;
- L'exploitation du dispositif d'alerte et des moyens de communication avec un service d'intervention de l'appareil dont la liaison téléphonique permanente avec la centrale de réception des appels, les autocontrôles et les opérations de maintenance dont, notamment : tests périodiques, dépannages, remplacements dans la limite du signallement à l'état des lieux initial (titulaire entrant) ou de l'information d'obsolescence par lettre recommandée durant le précédent contrat (titulaire sortant) et remises en service, etc ;

- L'astreinte 7j/7j et 24h/24h ;
 - Les interventions pour désincarcération de personnes ou de denrées périssables ;
 - Tous les frais en cas d'intervention des pompiers pour désincarcération de personnes ou de denrées périssables sollicitée par le titulaire ou sollicitée par le service bénéficiaire en cas de défaillance du titulaire, notamment pour non-respect du délai contractuel ou dysfonctionnement du système de téléalarme, dont remise en état de l'équipement en cas de dégradations consécutives à cette intervention.
 - La pose et la tenue à jour de pancartes et étiquettes sur le local machinerie et en cabine d'ascenseurs ou monte-charges accessibles ;
 - Les actions correctives ne nécessitant pas la réparation ou le remplacement de pièces ;
 - Les actions correctives nécessitant la réparation ou le remplacement, avec ou sans adaptation, des pièces listées en annexe 2 du CCTP concernant les ascenseurs et monte-charges accessibles, des pièces listées aux articles 11.2.2 et 11.2.3 du CCTP pour les EPMP, PFE et monte-charges inaccessibles, dont dépose, enlèvement, transport, tri et élimination des éléments remplacés, le cas échéant, par filière spécialisée, notamment dans le cas de déchets amiantés, conformément à la réglementation en vigueur.
- L'adaptation de pièces sur l'installation, si elle est nécessaire, relève de la responsabilité du titulaire.
- Les déplacements et la main d'œuvre nécessaires au diagnostic d'une panne, à l'éventuelle mise en place de mesures palliatives, à l'information des utilisateurs et à l'établissement de devis pour remédier au dysfonctionnement dans le cas de pièces non incluses au forfait annuel selon les tarifs fixés à l'annexe 2 de l'acte d'engagement.
 - Les mesures d'entretien spécifiques (ne nécessitant ni le remplacement ni la réparation de pièces non incluse au forfait annuel) destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repérés le contrôle technique obligatoire.
 - L'assistance lors des visites du bureau de contrôle (annuelles et quinquennales) dans les conditions décrites supra, l'assistance lors des contrôles par les organismes de maintenance des Systèmes de Sécurité Incendie (S.S.I), l'assistance lors des visites biennales de la part de la Commission Départementale de Sécurité en ERP.
 - La levée des réserves émises par le bureau de contrôle dans les conditions décrites dans le CCTP ;
 - La transmission des rapports d'intervention et la tenue à jour du carnet d'entretien ;
 - Le suivi contractuel (émission de devis, facturation, pilotage, réunions, rapports annuels d'activité à destination des services bénéficiaires et les synthèses à destination de la PFRA, etc.) ;

- La visite, l'établissement et la transmission de l'état des lieux de sortie.

11.2 Variation des prix

Par dérogation à l'article 10.1.1 du CCAG-FCS, les prix sont révisables.

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M0 correspondant au mois précédent celui de la date limite de remise des offres. Les prix de la première année d'exécution sont fermes.

La révision des prix des 2 annexes financières est annuelle. Il est procédé à une mise à jour des prix le 1^{er} décembre de chaque année par application de la formule infra. Ces prix sont applicables au 1^{er} janvier de l'année n+1 :

$$P_N = P_i \times (0,60 \times \text{ICHT}_{\text{revTS}_N} / \text{ICHT}_{\text{revTS}_i}) + (0,40 \times \text{BT48}_N / \text{BT48}_i)$$

Dans lesquelles :

- P_N = prix révisé, à appliquer pour la période annuelle N
- P_i = prix initial indiqué aux annexes 1 et 2 de l'acte d'engagement réputés établis sur la base des conditions économiques du « mois zéro »
- $\text{ICHT}_{\text{revTS}_i}$ =
indice mensuel du coût horaire du travail révisé-salaires et charges- tous salariés- industries mécaniques et électriques (NAF rév.2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008, publié et définitif du « mois zéro »

Identifiant Insee : « 001565183 »

Lien : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001565183>
- $\text{ICHT}_{\text{revTS}_N}$ =
indice mensuel du coût horaire du travail révisé-salaires et charges- tous salariés- industries mécaniques et électriques (NAF rév.2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008, publié et définitif au premier jour du mois de révision.

Identifiant Insee : « 001565183 »

Lien : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001565183>
- BT48_i =
Index du bâtiment – BT48 - Ascenseurs - Base 2010 publié et définitif du « mois zéro », identifiant Insee : « 001710980 »

Lien : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001710980>

- **BT48_N** =

Index du bâtiment – BT48 - Ascenseurs - Base 2010 publié et définitif au premier jour du mois de révision, identifiant Insee : « 001710980 »

Lien : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001710980>

Par dérogation à l'article 10.2.2 du CCAG-FCS, les prix à payer sont ceux applicables à la date du début d'exécution des prestations pour les forfaits annuels d'entretien donnant lieu à émission d'un bon de commande annuel et à la date d'émission de la commande pour les interventions correctives.

Dans le cas où la série de l'un des indices ou index retenus serait arrêtée, elle serait poursuivie par la série équivalente proposée par l'INSEE avec application du coefficient de raccordement proposé par l'INSEE. Dans le cas où l'INSEE ne proposerait pas de coefficient de raccordement, celui-ci serait calculé de la manière suivante :

$$Co = Va / Vp$$

où

Co = coefficient de raccordement

Va = la dernière valeur définitive de la série arrêtée

Vp = la valeur définitive de la série poursuivante à la date de la dernière valeur définitive de la série arrêtée.

Lors de la mise en œuvre de la formule de révision des prix, le résultat du calcul final est arrêté à quatre décimales.

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).

Par dérogation et en complément de l'article 42 du CCAG-FCS, dès lors que l'application du coefficient de révision conduit à une augmentation des prix supérieure à 6,00 % pour l'année concernée, ou à 10,00 % depuis le début du marché, le pouvoir adjudicateur peut décider de résilier, sans indemnité de résiliation ni mise en demeure préalable, à l'expiration d'un préavis de six mois, la partie du marché restant à exécuter et ce même durant la période ferme de l'accord-cadre.

La résiliation pour ce motif ne peut pas être invoquée par le titulaire.

11.3 Avances

L'avance est accordée et remboursée pour chaque bon de commande remplissant les conditions et selon les modalités prévues aux articles R2191-3 à R2191-16 du Code de la commande publique.

L'option B du CCAG-FCS est retenue (article 11.1 du CCAG-FCS).

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

11.4 Modalités financières

11.4.1 Répartition des paiements

La périodicité des acomptes est fixée à trois (3) mois.

Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif et ne peut excéder la valeur des prestations auxquelles il se rapporte.

Aucun règlement partiel définitif n'est prévu dans le cadre du présent accord-cadre.

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre 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.

11.4.2 Retenue de garantie et comptables assignataires

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie

Les comptables assignataires compétents sont :

o les contrôleurs budgétaires et comptables ministériels (CBCM) rattachés aux ministères pour les dépenses relevant des ordonnateurs principaux

o les comptables assignataires visés par les arrêtés suivants pour les dépenses relevant des ordonnateurs secondaires :

- arrêté du 23 décembre 2019 fixant l'assignation des dépenses et des recettes des ordonnateurs secondaires des services civils de l'Etat ;
- 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.

11.4.3 Intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions des articles R.2192-10 à R.2192-36 du Code de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à trente (30) jours maximum pour l'État et ses établissements publics.

Le taux des intérêts moratoires 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. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles révisions de prix et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à quarante (40) euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

11.4.4 Modalités de facturation

Les paiements des prestations afférentes à ce marché sont à la charge de chaque service bénéficiaire.

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

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le titulaire et après constatation du service fait par l'acheteur.

Le paiement est effectué par virement au compte du titulaire ou au sous-traitant admis au paiement direct.

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures comprennent les mentions suivantes : la date d'émission de la facture, la désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture, le code du service exécutant (ou le code d'identification du service en charge du paiement), la référence de l'accord-cadre (numéro d'engagement juridique), la référence du bon de commande (numéro d'engagement juridique), le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la dénomination précise des prestations réalisées, le prix des prestations réalisées, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, le cas échéant, les modalités particulières de règlement, le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

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.

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée.

Conformément Décret n°2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique et au Code de la Commande publique, l'obligation de transmettre les

factures destinées aux services de l'État ou aux établissements publics sous forme électronique s'impose aux titulaires et sous-traitants admis au paiement direct (article L2192-1 du Code de la commande publique).

La transmission des factures sous forme électronique, dans le cadre du présent marché, s'impose ainsi aux titulaires et sous-traitants admis au paiement direct.

L'Arrêté du 9 décembre 2016 relatifs « au développement de la facturation électronique » encadrent et organisent la procédure de dématérialisation. Ce texte est consultable gratuitement sur [legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr) grâce au lien suivant :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033607003&dateTexte=20170712>

La transmission des factures sous forme dématérialisée s'effectue **GRATUITEMENT** au moyen d'une solution mutualisée dénommée « **Chorus Pro** ».

Ce portail vous permet de :

- Réduire les coûts et les délais de traitement et dégager des gains de productivité
- Sécuriser les échanges et suivre le traitement des demandes de paiement ;
- Œuvrer pour le développement durable (réduction de l'utilisation de papier, des moyens de transport, etc.).

La procédure de dématérialisation, les conditions techniques et pratiques tels que configuration de votre matériel informatique, création et paramétrage de compte, utilisation du portail...etc, le titulaire est invité à consulter le portail internet à l'adresse suivante :

<https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e1s1> en ses rubriques « aide en ligne » <https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/?action=publicPage&uri=intranetOnePage/4003> et « conditions générales d'utilisation » <https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/cgu?execution=e3s1> .

Pour toute demande d'assistance, merci de contacter l'équipe projet « Dématérialisation des factures » à l'adresse : chorus-demat@interieur.gouv.fr.

Les factures non conformes, erronées ou incohérentes sont rejetées.

Les factures présentées sur support papier par le titulaire et ses sous-traitants sont considérées non reçues et n'ouvrent aucun droit au paiement. Seule la transmission sur le portail public dématérialisé de facturation permet la réception de la facture.

11.5 Service fait présumé

Sans objet.

Article 12 - Dispositions diverses

12.1 Echanges dématérialisés et notifications

L'acheteur notifie au titulaire les décisions ou informations, qu'elles fassent courir un délai ou non, par tout moyen dématérialisé (profil acheteur PLACE ou adresse électronique communiquée par le titulaire) permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

Par dérogation à l'article 3.1 du CCAG-FCS, dans le cas où aucun accusé de réception ne serait délivré, l'acte est réputé notifié 7 jours francs après sa date d'envoi. Les outils informatiques de l'acheteur font foi.

Dans le cas où le titulaire n'a pas fait part d'une modification des points de contact, il en est seul responsable et l'acte est réputé notifié dans les conditions ci-avant décrites, de sorte que les éventuels délais fixés par le contrat ou le dit acte commencent à courir.

12.2 Langue et unité monétaire

Tous les documents écrits remis par le titulaire sont rédigés en langue française.

Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il devra fournir, à sa charge, ce document accompagné d'une traduction en français.

De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales durant la phase d'exécution du marché s'effectue en français ou à l'aide d'une traduction en français aux frais exclusifs du titulaire.

La monnaie de compte du marché est l'euro. Le prix, libellé en euros, reste inchangé en cas de variation de change (intervenant étranger n'ayant pas d'établissement en France).

12.3 Assurances

Par dérogation à l'article 9.2 du C.C.A.G.-FCS, le titulaire (chacun des co-traitants en cas de groupement) doit justifier qu'il a contracté une assurance au titre de la responsabilité civile professionnelle découlant des articles 1240 à 1242 du Code civil, garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par la conduite des prestations ou les modalités de leur exécution avant la notification du marché.

Le titulaire doit justifier de l'étendue des garanties souscrites.

L'ensemble des prestations dues au titre du présent contrat sont exécutées par le personnel du titulaire affecté à l'exécution des obligations contractuelles du présent marché.

Pendant toute la durée d'exécution du présent marché, le titulaire est responsable des dommages qui pourraient être causés aux personnes, aux biens ou aux installations, dans le cadre des prestations qui lui sont confiées. En conséquence, il s'engage à souscrire une assurance dont les garanties sont en rapport avec l'importance de la prestation et couvrant les conséquences pécuniaires qu'il pourrait encourir à la suite de tout dommage corporel, matériel et immatériel consécutif ou non, du fait de la réalisation des prestations qu'elles soient en cours de réalisation ou terminées.

Les polices et attestations d'assurance spécifiant que le titulaire est assuré pour les responsabilités qui découlent de son activité spécifique sont **produites au cours du premier trimestre de chaque année pendant toute la durée du marché sans qu'il soit nécessaire d'en faire la demande.**

L'absence de communication ouvre de droit à l'application des pénalités prévues au marché pour non communication de pièces.

Le titulaire s'engage à informer expressément et sans délai le pouvoir adjudicateur de toute modification de son contrat d'assurance.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire. En cas de groupement, chaque cotraitant doit fournir cette attestation.

La collecte et le contrôle des polices et attestations d'assurance ainsi que des documents réglementaires devant être fournis périodiquement pendant la durée du marché peuvent être confiés à un tiers par le pouvoir adjudicateur. Il est alors demandé au titulaire de transmettre ou déposer ces attestations et documents sur une plateforme dématérialisée sécurisée et dont l'accès lui est gratuit.

12.4 Autres obligations administratives

12.4.1 Modification de fonctionnement du titulaire

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur 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 du marché doivent être notifiées à l'acheteur.

En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

12.4.2 Pièces à transmettre pendant toute la durée du marché

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du Code du travail (attestation de vigilance et liste des salariés étrangers).

Ces documents sont transmis par le titulaire sur la plateforme en ligne, mise à disposition gratuitement, à l'adresse suivante : <https://portal.aproval.com/fr/>

Le titulaire s'engage à introduire dans les contrats conclus avec des tiers pour l'exécution du présent marché, les clauses nécessaires au respect des prescriptions des articles D.8254-2 à 5 du Code du Travail.

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils produisent, avant le début de chaque détachement, d'un ou de plusieurs salariés, les documents suivants :

- a) 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 du code du travail ;
- b) 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 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

La copie de l'attestation nominative remise au travailleur par l'employeur prévue à l'article R4543-24 du code du travail est également fournie pour chacun des techniciens intervenant sur le parc en maintenance dans le cadre du présent marché.

12.5 Résiliation

14.5.1 Résiliation partielle du marché et annulation d'une commande

Dans les conditions décrites à l'article R2191-30 du Code de la commande publique, l'administration peut procéder à la résiliation partielle du marché à bons de commandes, soit pour motif d'intérêt général donnant droit à indemnisation du titulaire, soit en raison d'une faute commise par le titulaire du marché sans indemnisation de celui-ci.

Le Représentant du pouvoir adjudicateur peut procéder à la résiliation partielle du marché et/ou annulation du bon de commande en raison d'une faute commise par le titulaire, notamment pour :

- défaut d'exécution ;
- la non application des prix du marché (forfaits, taux horaires, coefficients multiplicateurs, ...) dans l'élaboration des devis et factures ;
- non respect des délais d'intervention, des délais de remise en service, délais de remise de documents ou de la continuité du service d'astreintes ;
- non prise en compte des dispositions prévues dans le cadre des gammes de maintenance selon la commande émise par le service bénéficiaire (clauses minimales ou étendues) notamment en ce qui concerne le remplacement, aux frais du titulaire, des pièces listées en annexe 2 du CCTP.

Après mise en demeure préalable assortie d'un délai d'observation et d'exécution le cas échéant, précisant, les manquements reprochés, restée infructueuse, la résiliation partielle interviendra de droit, mettant fin à l'exécution du bon de commande concerné (bons de commande concernant indifféremment des prestations annuelles principales, des prestations correctives complémentaires ou subsidiaires).

En complément des cas et conditions de résiliation prévus à l'article 41 du CCAG-FCS, le service bénéficiaire peut annuler le bon de commande de manière partielle ou totale à l'égard d'un titulaire et aux torts exclusifs de celui-ci, dans l'hypothèse où les prestations attendues par le marché donnent lieu à un calcul de pénalités dont le cumul atteint trente pourcents (30%) du montant de la commande (l'existence d'un plafond n'empêchant pas ce calcul).

Par ailleurs, l'acheteur peut prononcer la résiliation partielle ou totale de l'accord-cadre dans le cas où soit :

- 8 décomptes de pénalités ont été notifiés et définitivement retenues à l'encontre du titulaire ;
- Le montant non plafonné des pénalités atteint 40 000€.

Dans ces trois derniers cas, cette décision est prononcée sans mise en demeure préalable mais à l'issue d'un délai d'observations de 15 jours calendaire et sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

Le service bénéficiaire peut annuler le bon de commande de manière partielle ou totale à l'égard d'un titulaire et aux torts exclusifs de celui-ci, après mise en demeure restée infructueuse, en cas d'indisponibilité d'un équipement pour une durée supérieure à trois (3) mois.

Compte tenu :

- de l'objet du présent marché,
- de la nécessité du maintien en condition opérationnelle des équipements,
- de l'obligation du Maître d'ouvrage d'assurer la mise en sécurité des biens et des personnes sous sa responsabilité pénale,

après notification au titulaire de la résiliation partielle prononcée, l'administration se réserve le droit de faire exécuter les prestations et actions à objet identique, par un tiers au marché,

notamment par l'application de l'article 12-6 « Exécutions aux frais et risques du titulaire » du présent CCAP.

Par ailleurs, sans qu'une faute ne soit retenue à l'égard du titulaire mais sans qu'il ne puisse prétendre à indemnisation, un bon de commande peut être annulé partiellement ou totalement en cas de travaux importants sur l'équipement, selon les modalités décrites aux articles 10.9 supra, 7.1 du CCTP et à l'issue d'un préavis de trois (3) mois.

Si la lettre ou le bon de commande produit par le service bénéficiaire soulève des difficultés pour le mainteneur dans son exécution, il lui appartient de se rapprocher du service émetteur pour en demander les explications au préalable avant exécution et toute production de devis au service émetteur.

14.5.2 Résiliation de l'accord-cadre

L'acheteur peut résilier le marché public dans les cas prévus aux articles L.2195-1 à L.2195-6 du Code de la commande publique.

L'accord-cadre peut être résilié dans les cas figurant au CCAG de référence (résiliation pour événements extérieurs ou liés à l'accord-cadre, pour faute du titulaire ou pour motif d'intérêt général).

En complément des cas et conditions de résiliation prévus au CCAG-FCS, le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord-cadre à l'égard du titulaire :

- En cas de refus de produire les pièces prévues aux articles D8222-5 ou D8222-7 et D8222-8 du code du travail conformément aux dispositions du Code de la commande publique, le marché sera résilié, après mise en demeure restée infructueuse, aux torts du titulaire.
- En cas de défaut de désignation du remplaçant du personnel intervenant, ou si ce remplaçant est également récusé dans un délai de dix (10) jours ouvrés, le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché après mise en demeure restée infructueuse, aux torts du titulaire.
- Pour faute du titulaire dans l'exécution, le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord-cadre sans indemnités, sans mise en demeure préalable après un délai d'observations de quinze (15) jours calendaires.

Le cas de réception avec réfaction, d'ajournement ou de rejet des prestations de manière répétée dans l'exécution de plusieurs bons de commande est constitutif d'une faute pouvant entraîner la résiliation de l'accord-cadre sans mise en demeure préalable après un délai d'observations de quinze (15) jours calendaires.

Le cas de résiliation partielle ou totale de plus de trois (3) bons de commande, sur une année, est constitutif d'une faute pouvant entraîner la résiliation de l'accord-cadre sans mise en demeure préalable après un délai d'observations de quinze (15) jours calendaires.

En cas de nouvelle faute du titulaire, tandis qu'une résiliation partielle lui a déjà été notifiée, celle-ci pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre sans mise en demeure préalable après un délai d'observations de quinze (15) jours calendaires.

L'exécution aux frais et risques du titulaire s'effectue sans mise en demeure préalable après un délai d'observations de quinze (15) jours calendaires.

Par dérogation à l'article 42 du CCAG-FCS, en cas de résiliation pour motif d'intérêt général, le titulaire a droit à une indemnité de résiliation, obtenue en appliquant au montant total HT de l'ensemble des forfaits annuels à clauses minimales (annexe 1 de l'acte d'engagement) non révisés un pourcentage de cinq (5%) excepté en cas de mise en œuvre de la clause de sauvegarde relative à la révision des prix qui n'ouvre pas droit à indemnisation.

12.6 Exécution aux frais et risques du titulaire

Outre, les cas énumérés supra, pour lesquels il n'y a pas de mise en demeure préalable du titulaire et les dispositions de l'article 45 du CCAG-FCS, en cas de retard, désordre ou non-exécution d'une partie des prestations, le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de la faire exécuter, après mise en demeure assortie d'un délai d'exécution et non suivie d'effet, par un tiers, aux frais et risques du titulaire, dès lors que les conditions normales d'utilisation du bâtiment sont compromises du fait de la défaillance du titulaire.

L'exécution aux frais et risques du titulaire peut être prononcée indépendamment de la résiliation totale ou partielle du marché et de l'annulation totale ou partiel d'un bon de commande :

- lorsque la durée d'indisponibilité des installations entretenues **atteint 200 % du délai de remise en service contractuel** ;
- lorsque l'intervalle entre deux maintenances systématiques **atteint 200 % de l'intervalle** défini par voie réglementaire.

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

L'administration signale au titulaire défaillant la notification du nouveau marché de substitution pour qu'il puisse user de son droit à suivre les prestations exécutées à ses frais et risques et périls en vue de sauvegarder ses intérêts.

12.7 Différends

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 différend qui pourrait survenir quant à l'interprétation des clauses contractuelles ou l'exécution de ce marché.

En cas de différend, l'acheteur et le titulaire peuvent recourir à un tiers médiateur conformément aux dispositions de l'article L.2197-1 du Code de la commande publique.

Avant toute saisine éventuelle d'une juridiction, l'acheteur ou le titulaire, saisiront le médiateur interne de la PFRA de Normandie, pour une durée de médiation qui n'excédera pas 3 mois, délai pouvant être prorogé avec l'accord des parties.

Le processus de médiation est volontaire et s'effectue à titre gracieux. Chaque partie consent librement à y participer de façon active et de bonne foi.

La demande de médiation se fait par courriel au médiateur interne de la PFRA Normandie : dreets-norm.pfra-saisine-mediation@dreets.gouv.fr

Les informations à joindre au courriel sont les suivantes :

- le cadre de saisine (objet et lot du marché de la PFRA / démarche individuelle ou collective) ;
- les informations sur votre société / organisme (SIRET, raison sociale, forme juridique, code activité, nom du dirigeant, adresse du siège, numéro de téléphone, adresse courriel, effectif) ;
- l'objet de votre litige ;
- les documents que vous jugerez utiles de porter à la connaissance du médiateur (fichiers Word, PDF, etc.).

s

À la réception de la demande et après vérification de l'éligibilité et enregistrement de celle-ci, le demandeur informe l'autre partie de sa demande de médiation.

Pour les médiations entre une personne publique et une entreprise « Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation. » (Article L. 213-6 du Code de justice administrative).

12.8 **Litiges et contentieux**

Le présent marché est soumis au droit français et les tribunaux administratifs français sont seuls compétents.

En cas de litige relatif à l'exécution du présent marché, le juge du tribunal administratif de ROUEN est territorialement compétent.

Article 13 - Annexes

Annexe 1 Dispositions Police Nationale, Gendarmerie, pénitentiaire

Annexe 2 Formulaire d'introduction de matériels

Annexe 3 Schéma explicatif périmètre PFRA

Annexe 4 Clause sociale mode d'emploi

Annexe 5 Clause sociale fiche entreprise telle que complétée par le titulaire lors de l'attribution ou modifiée pendant la durée d'exécution avec aval de la MLDS et de la PFRA.

Article 14 - Dérogations au CCAG- FCS

Articles du <u>CCAP</u>		Articles du <u>CCAG-FCS</u>
8	déroge	4.1
10.1.2	complète	41.1
10.2.1	déroge	3.1
10.2.1	déroge	3.7.2
10.2.1	déroge	13.3
10.3.2	complète	3.4.2
10.9	déroge	23.4
10.9	déroge	10.1.1
10.11.2	déroge	14.2.5
10.12	déroge	14.1.3
10.12	déroge	3.2.5
10.12.1	déroge	14.1
10.12.2	déroge	14.2.5
10.12.2	déroge	14.2.3
11.1	déroge	10.1.1
11.1	déroge	10.1.3
11.2	déroge	10.1.1
11.2	déroge	10.2.2
11.2	déroge/complète	42
12.1	déroge	3.1
12.3	déroge	9.2
12.5.1	complète	41
12.5.2	déroge	42
12.5.2	complète	41.1