



**PRÉFET
DE LA RÉGION
GRAND EST**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
pour les affaires régionales
et européennes**

Accord-cadre à bons de commande

**Prestations de maintenance des ascenseurs, monte-charges (MC),
élevateurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR) et plateformes
élevatrices (PFE) pour les services et certains établissements publics
de l'Etat en région Grand Est**

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

Le présent document est commun à tous les lots

Référence : 2026_PFRAGE_ASC

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Charte 
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES



SOMMAIRE

1 CONTEXTE.....	3
2 DÉFINITIONS – PARTIES À L’ACCORD-CADRE.....	3
3 OBJET DE L’ACCORD-CADRE.....	5
4 ALLOTISSEMENT.....	5
5 FORME ET ÉTENDUE DE L’ACCORD-CADRE.....	6
6 DURÉE.....	6
7 DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	6
8 MODALITÉS D’EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	7
9 PILOTAGE ET SUIVI DES PRESTATIONS.....	9
10 OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	12
11 CLAUSE SOCIALE : STAGE DE DÉCOUVERTE.....	15
12 MODIFICATIONS ET CLAUSES DE RÉEXAMEN.....	17
13 SÉCURITÉ DES SITES.....	18
14 RÉGIME FINANCIER.....	19
15 FACTURATION.....	23
16 PÉNALITÉS.....	25
17 PERTE DE L’EXCLUSIVITÉ.....	28
18 DISPOSITIONS DIVERSES.....	28
19 DIFFÉRENDS.....	29
20 RÉSILIATION.....	30
21 DÉROGATIONS AUX DOCUMENTS GÉNÉRAUX.....	30

1 CONTEXTE

Les services de l'État (services déconcentrés, services à compétence nationale, services délocalisés d'administration centrale) et certains établissements publics situés en région Grand-Est coordonnent leurs besoins communs de **maintenance de leurs ascenseurs, monte-charges (MC), élévateurs pour personnes à mobilité réduite (EMPR) et plateformes élévatrices (PFE)** sous forme d'un accord-cadre régional alloti.

2 DÉFINITIONS – PARTIES À L'ACCORD-CADRE

Le pouvoir adjudicateur (PA), l'acheteur ou maître d'ouvrage est l'État. Il est représenté par le **Préfet de la région Grand Est (RPA)** ou l'une des autorités bénéficiant d'une délégation de signature à cet effet.

La **Plateforme Régionale des Achats (PFRA)** est le service du Secrétariat Général aux Affaires Régionales et Européennes (SGARE) qui coordonne le recueil de l'expression des besoins, la passation et le suivi global de l'accord-cadre (éventuels avenants, validation des révisions de prix, etc.).

Secrétariat général pour les affaires régionales et européennes (SGARE)
Plateforme régionale des achats du Grand Est (PFRA)
5, place de la République
67073 STRASBOURG cedex
achat@grand-est.gouv.fr

Le titulaire est l'opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec le pouvoir adjudicateur et exécute les prestations. Il désigne les personnes habilitées à le représenter durant l'exécution des prestations. Il est responsable de son personnel et de ses éventuels sous-traitants, en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit.

Services bénéficiaires (ou ordonnateurs) : services et établissements publics de l'État dans le périmètre l'accord-cadre. Chacun pour ce qui le concerne procède à l'émission des bons de commande, s'assure du pilotage et du contrôle de la bonne exécution des prestations, ainsi que du suivi administratif et financier (traitement des factures, mise en paiement, etc.).

Important : Les informations techniques (rapport d'intervention, etc.) et les factures doivent impérativement être transmises à chaque service et non à la PFRA.

→ Les services et établissements publics de l'Etat (ci-après désignés « services ») bénéficiaires sont listés en **annexe 1 du CCAP**.

L'ensemble des services de l'État de la région Grand Est (à l'exception du ministère des Armées) peut adhérer à cet accord-cadre en fonction de ses besoins et à l'issue de ses éventuels engagements contractuels préexistants à l'accord-cadre. Le titulaire est tenu d'accepter ces évolutions sans que cela impacte les tarifs convenus.

Les infrastructures sous tutelle des collectivités territoriales ne sont pas concernées.

L'agence de gestion de l'immobilier de l'Etat (AGILE) agit au nom et pour le compte de certains services bénéficiaires. Un mandat de gestion signé par le préfet de département identifie les services et sites concernés ainsi que le périmètre d'intervention d'AGILE.

En tant que mandataire, L'AGILE :

- est l'interlocuteur du titulaire pour les prestations concernant ces sites ;
- notifie directement les commandes auprès des titulaires ;
- procède au paiement des factures sur le portail Chorus Pro.

L'AGILE intervient en qualité de gestionnaire de sites multi-occupant et n'est pas identifié en tant que tel comme bénéficiaire. Les bénéficiaires sont bien les services de l'Etat et peuvent être représentés, pour un site identifié, par l'AGILE.

Calcul des délais :

- **jours ouvrés – heures ouvrées** : lundi au vendredi inclus de 08h00 à 18h00, hors jours fériés.

- **heures non-ouvrées** : 18h00 à 08h00.
- **jours non-ouvrés** : samedi, dimanche et jours fériés.

Délai d'intervention : délai maximum après réception d'un appel ou de la réception via tout moyen approprié convenu au préalable dans le cadre de la mise en place de l'accord cadre, délais de transport compris, pour que le technicien ou l'équipe de techniciens avec l'expertise suffisante, compte tenu de l'importance de la panne, de la typologie du bâtiment et du matériel concerné, puisse exécuter les prestations.

Les délais d'intervention actés au présent contrat s'entendent pour une durée maximale après demande d'intervention qu'il convient de ne pas dépasser pour intervenir sur l'équipement concerné.

La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants attendus libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre du présent contrat.

Important : pour chaque site, ce délai est défini dans le fichier « DPGF » en annexe 1 de l'AE (1 fichier par lot).

En l'absence d'information sur le fichier « DPGF », le délai maximal d'intervention pour un dépannage est réputé être de 4 heures.

Délai de désincarcération : délai maximum après réception d'un appel ou de la réception via tout moyen approprié convenu au préalable dans le cadre de la mise en place de l'accord cadre, délais de transport compris, pour que le technicien ou l'équipe de techniciens avec l'expertise suffisante, compte tenu de l'importance de la panne, de la typologie du bâtiment et du matériel concerné, puisse intervenir pour évacuée des occupants bloqués dans un ascenseur (désincarcération).

Les délais d'intervention actés au présent contrat s'entendent pour une durée maximale après demande d'intervention qu'il convient de ne pas dépasser pour intervenir sur l'équipement concerné.

La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants attendus libérant le titulaire de son obligation de résultat dans le cadre du présent contrat.

Important : pour chaque site, ce délai est défini dans le fichier « DPGF » en annexe 1 de l'AE (1 fichier par lot).

En l'absence d'information sur le fichier « DPGF », le délai maximal d'intervention pour désincarcération ne peut excéder 1 heure (60min) et ce 24h/24 + 365j/an.

Délai d'établissement de devis : délai maximum autorisé pour que le titulaire produise un devis. Le délai court à compter du jour du dépannage, ou à réception de la demande exprimée par le service.

Défaillance : une installation est considérée comme défaillante en cas d'altération ou de cessation de son aptitude à remplir ses fonctions. La défaillance est caractérisée par l'arrêt ou la panne, ou bien par la dégradation des performances. En l'absence de panne, un ralentissement ou une diminution des performances sont donc considérés comme des défaillances.

État opérationnel : fonctionnement normal de l'équipement selon les spécifications du constructeur. L'équipement en fonctionnement est prêt à entrer en action sans délai et dans des conditions qui n'entraînent pas de dégradations ou d'usure prématurée.

Exploitant : terme qui désigne le responsable d'exploitation des installations.

Exploitation : actions d'utilisation des installations, aussi appelée conduite des installations.

Fournitures : produits utilisés pour la réalisation des travaux de maintenance tels que les huiles, graisses, chiffons, dégrappants, quincaillerie, etc.

GMAO : outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur pour traiter l'ensemble des informations liées à cet accord cadre, mis à disposition par le titulaire par l'intermédiaire d'une interface web (Calendrier de maintenance préventive, accès au compte rendu d'intervention par équipement, etc.).

Maintenance : recouvre la maintenance préventive et la maintenance corrective (palliative et curative).

Maintenance préventive : intervention planifiée qui vise à réduire ou éliminer le risque de panne, mais aussi prolonger la durée de vie et le fonctionnement de l'équipement dans des conditions optimales de performance et de sécurité. Elle intègre l'ensemble des interventions prévues par les notices constructeur et celles listées dans les gammes de maintenance (inspections, contrôles, réglages, nettoyages,

remplacements de pièces, etc.).

Maintenance corrective : intervention réalisée sur un équipement après la détection d'une défaillance, dans le but de rétablir son fonctionnement. Elle englobe les actions palliatives (dépannage) ou curatives. Les actions de dépannage visent à remettre en fonctionnement l'équipement dans les meilleurs délais et dans le respect de toutes exigences de sécurité, dans l'attente de l'intervention curative à visée pérenne si celle-ci n'est pas possible immédiatement.

Maintenance corrective palliative ou « dépannage » : intervention provisoire visant à rétablir temporairement ou partiellement le fonctionnement d'un équipement suite à une défaillance. Elle permet de maintenir l'équipement en service dans les meilleurs délais, y compris de manière dégradée, dans l'attente d'une intervention curative à visée pérenne.

Maintenance corrective curative : intervention de remise en état permettant à l'équipement d'accomplir sa fonction initiale de manière pérenne et optimale. Le résultat des actions visées présente un caractère permanent et vise à prévenir la réapparition de la panne. La maintenance curative peut être déclenchée suite à interventions de maintenance préventive ou à des interventions de dépannage provisoire pour raisons de rapidité.

Responsable du service : personne physique représentant l'administration, interlocuteur direct du titulaire. Il est responsable de la coordination entre les différents intervenants non liés au titulaire (coordonne, par exemple, différents responsables de sites). Un représentant qualifié peut être désigné comme délégué.

Site d'intervention : adresse géographique où se trouve physiquement implanté le matériel concerné. Un site peut comporter plusieurs bâtiments, comportant chacun plusieurs équipements à maintenir. Le site est associé à un gestionnaire ou responsable de site qui peut agir pour plusieurs sites, pour le compte de l'administration.

Télémaintenance : désigne le contrôle à distance d'un système via un réseau de communication dans le but de diagnostiquer, gérer et résoudre les problèmes liés au dispositif objet de la maintenance.

Les définitions s'appliquent au CCAP comme au Cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

3 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord cadre a pour objet la maintenance des ascenseurs, monte-charges (MC), élévateurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR) et plateformes élévatrices (PFE), pour les services et certains établissements publics de l'Etat implantés en région Grand Est.

CPV principal : 507 500 00 – Maintenance ascenseur, monte-charge, escalier mécanique

CPV : 424 195 10 – Pièces pour ascenseurs

GM : 37.02.04 - Maintenance ascenseur, monte-charge, escalier mécanique

Les prestations attendues sont décrites dans le document CCTP.

4 ALLOTISSEMENT

L'accord-cadre est décomposé en 10 lots géographiques. Pour les départements 57 et 67, les équipements sont répartis en deux groupes de volume équivalent. Le détail des lots est consultable dans les documents **DPGF en annexe 1 de l'AE** (1 fichier par lot).

N° Lot	Intitulé des lots	Montant maximum en euros hors taxes
1	Département 08 – Ardennes	400 000 € HT
2	Départements 10 – Aube et 52 – Haute-Marne	700 000 € HT
3	Département 51 – Marne	1 700 000 € HT
4	Départements 54 – Meurthe et Moselle et 55 – Meuse	1 700 000 € HT

5	Département 57 – Moselle – groupe A	650 000 € HT
6	Département 57 – Moselle – groupe B	700 000 € HT
7	Département 88 – Vosges	350 000 € HT
8	Département 67 – Bas Rhin – groupe A	600 000 € HT
9	Département 67 – Bas Rhin – groupe B	750 000 € HT
10	Département 68 – Haut-Rhin	800 000 € HT

5 FORME ET ÉTENDUE DE L'ACCORD-CADRE

Chaque lot prend la forme d'un **accord-cadre à bons de commande multi-attributaires** avec 2 titulaires maximum par lot.

Chaque lot est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum défini à **l'article 4 du CCAP**. Le montant maximum est fixé pour la durée maximale de chaque lot.

Chaque montant maximum correspond **à la valeur totale maximale des commandes** qu'il sera possible passer sur le lot. Il s'agit d'une limite financière contractuelle obligatoirement fixée dans les accords-cadres et qui entraîne la fin de celui-ci lorsqu'elle atteinte, quelle que soit la durée prévue initialement.

Les montants sont établis en fonction des données disponibles pour estimer les besoins de l'ensemble des bénéficiaires, ils intègrent volontairement une certaine marge destinée à anticiper leurs évolutions (adhésion de nouveaux services, de nouveaux sites, de nouveaux équipements, etc.).

6 DURÉE

L'accord-cadre est conclu pour une durée ferme de douze mois qui court à compter du 01/01/2027 (ou de sa date de notification si elle est postérieure).

Il est reconductible tacitement trois fois pour une durée de douze mois pour chaque période, sauf dénonciation par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire ne peut refuser la reconduction de l'accord-cadre.

En cas de dénonciation, la décision de non reconduction est notifiée au titulaire au plus tard trois mois avant la date de fin de validité de l'accord-cadre par tout moyen permettant d'attester de sa bonne réception. La non-reconduction de l'accord-cadre ne donne lieu à aucun versement d'indemnité.

La durée globale de l'accord-cadre ne peut pas excéder 48 mois.

7 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, en cas de contradiction entre les dispositions des pièces contractuelles de l'accord-cadre, elles prévalent dans cet ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes financières 1 (DPGF, 1 fichier par lot) et 2 (BPU, 1 fichier par lot) ;
- Le présent Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses annexes (1-liste des services et EP ; 2-accès Police ; 3-accès Gendarmerie ; 4-accès Pénitentiaire) ;
- Le Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et son annexe 1- gamme de maintenance ;
- Le [Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services \(CCAG-FCS\)](#) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- Le Cadre de réponse technique (CRT) ;
- L'offre technique du titulaire ;
- Les actes spéciaux de sous-traitance (DC4) et leurs actes modificatifs, postérieurs à la notification de l'accord-cadre ;
- Les bons de commande émis.

Toute autre clause portée notamment dans les conditions générales de vente du titulaire est réputée non écrite.

Par dérogation à l'article 4.2.1 du CCAG, la notification du marché ne comprend qu'une copie de l'acte d'engagement et de ses annexes financières.

8 MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

8.1 Ordre d'attribution des bons de commande

L'attribution des bons de commande s'effectue selon la méthode dite « *en cascade* » qui consiste à faire appel en priorité aux titulaires les mieux-disants.

Ainsi, à compter de la notification de l'accord-cadre, chaque service contacte obligatoirement le titulaire dont l'offre a été classée première (titulaire de rang 1), seul habilité à réceptionner les commandes.

Ensuite, si les défaillances du titulaire de rang 1 correspondent à l'une des situations de modification de l'ordre d'attribution visées à l'article 8.7 du CCAP, le service concerné peut résilier l'ensemble des bons de commande qui le lient au titulaire et faire appel au titulaire de rang 2, et ce jusqu'à la fin de l'accord-cadre.

Le titulaire de rang 1 **reste responsable du maintien en fonctionnement et de la sécurité des appareils dont il a la charge, et ce jusqu'à la date d'effet de la résiliation qui sera communiquée par le service, de manière à assurer la continuité de la maintenance.** Le titulaire de rang 1 transmet obligatoirement tous les codes, documentations et notices nécessaires à l'exploitation et la maintenance de l'équipement.

Cette décision ne vaut que pour le service concerné et ne vaut pas pour les bons de commande qui lient le titulaire de rang 1 à d'autres services bénéficiaires.

8.2 Émission des bons de commande

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre. Ils peuvent s'exécuter jusqu'à six (6) mois après la fin de l'accord-cadre, à condition d'avoir été émis avant son terme.

Les bons de commande sont établis par la personne habilitée à passer la commande et notifiés par tout moyen permettant d'en accuser date de réception certaine. Le titulaire accuse réception de la commande.

La PFRA n'émet aucun bon de commande.

Il appartient à chaque service bénéficiaire de confirmer sa date d'entrée dans l'accord-cadre, ou de la modifier dans son bon de commande.

Les bons de commande, datés et numérotés, mentionnent *a minima* :

- Le nom du titulaire
- La référence de l'accord-cadre ;
- Pour les services de l'Etat : le SIRET de l'Etat et le code service ;
- Le numéro d'engagement juridique ;
- L'identification de l'ordonnateur émetteur de la commande ;
- La date d'émission du bon de commande ;
- Le service, le nom et les coordonnées de la personne chargée du suivi de la commande ;
- Le nom et l'adresse précise de l'exécution des prestations ;
- L'adresse de facturation ;
- La désignation des prestations à réaliser ;
- La date d'exécution des prestations à réaliser ;
- Le cas échéant, les remises applicables en pourcentage ;
- Le montant total HT des prestations établi conformément aux documents DPGF/BPU annexés à l'acte d'engagement et aux éventuelles révisions de prix, le taux et le montant de la TVA, le montant total TTC de la commande ;
- Toutes mentions particulières le cas échéant (sécurité, accès, horaires, consignes).

Le cas échéant, le détail des prestations est indiqué dans le devis annexé au bon de commande.

IMPORTANT : tout devis, facture ou relance doit être adressée au service qui a passé le bon de commande, sauf demande expresse différente de la part de celui-ci.

8.3 Commande de maintenance préventive

Les prestations de maintenance préventive font de préférence l'objet d'un bon de commande annuel pour tous les équipements recensés.

Les services veillent à établir les bons de commande chaque début d'année, dans les meilleurs délais afin de permettre le lancement des prestations et la facturation correspondante. En cas de difficultés, les services et les prestataires doivent contacter la PFRA.

Le bon de commande précise obligatoirement le niveau de prestation choisi par le service (contrat minimal ou étendu).

Il doit faire apparaître clairement les sites, bâtiments et équipements concernés par le forfait de maintenance. Il reprend le prix prévu dans les annexes financières (**annexe 1 de l'AE « DPGF »**) auquel s'ajoute, le cas échéant, la révision de prix (**article 14.2 du CCAP**).

8.4 Commande de maintenance corrective

Les prestations de maintenance corrective sont exécutées par bons de commande à la survenance du besoin.

Les bons de commande sont émis par le service bénéficiaire après validation du devis transmis par le prestataire. Ils font clairement apparaître les sites, bâtiments ou équipements concernés.

Lorsque, sur demande expresse du service bénéficiaire et pour des raisons d'urgence, le titulaire intervient sans attendre l'établissement d'un bon de commande, le service veille à régulariser sa situation par l'émission d'un bon de commande dans les meilleurs délais, de manière à ne pas retarder l'émission de la facture par le titulaire.

Si le service sollicite le titulaire par téléphone, il double d'un courriel pour tracer la demande.

Les délais d'intervention et de désincarcération, définis à l'article 2 du CCAP et actés dans les fichiers « DPGF » en annexe 1 de l'AE (1 fichier par lot) constituent une obligation absolue de résultat et ne sont pas conditionnés par l'émission du bon de commande.

8.5 Délai d'exécution

L'exécution des prestations débute à la date fixée dans le bon de commande ou, à défaut, à la date de notification de chaque bon de commande.

Les délais d'exécution couvrent la préparation, la réalisation et l'achèvement de toutes les prestations prévues incombant au titulaire, ils sont précisés dans le CCTP.

8.6 Prolongation du délai d'exécution

Si le titulaire ne peut pas respecter le délai contractuel, il doit expressément demander un report de délai auprès du service bénéficiaire en exposant clairement les circonstances du retard prévu, la date de survenance du fait générateur et le délai supplémentaire demandé.

En l'absence de demande de report ou en cas de refus motivé du service bénéficiaire, il peut être fait application des pénalités pour retard d'exécution prévues à **l'article 16 du CCAP**.

8.7 Situations de transfert au titulaire de rang 2

En application de **l'article 8.1 du CCAP**, les cas de défaillance permettant au service de résilier les bons de commande du titulaire de rang 1 pour solliciter le titulaire de rang 2 sont les suivants :

Motif	Caractérisation de la défaillance	Procédure à appliquer
Retard ou absence de réalisation de la maintenance périodique obligatoire (toutes les 6 semaines)	Le service constate que l'appareil fait bien l'objet d'un bon de commande en cours, mais, n'a pas fait l'objet de visite depuis au moins 8 semaines.	Le service contacte le prestataire (<u>doubler obligatoirement d'un courriel et informer la PFRA</u>) qui dispose de 3 jours calendaires pour intervenir . A défaut d'intervention dans les délais, le service peut confirmer par courrier recommandé avec accusé réception qu'il met en œuvre la procédure de transfert de titulaire vers le rang 2.
Retards répétés dans la réalisation de prestations de maintenance corrective	En cas de panne d'un appareil immobilisé, le service constate que le titulaire intervient au-delà des délais maximum de dépannage ou désincarcération prévus au marché.	Lorsqu'un retard de dépannage ou désincarcération intervient, le service acte le retard par courriel adressé au prestataire et informe la PFRA. <u>A compter de 3 retards</u> , le service peut confirmer par courrier recommandé avec accusé réception qu'il met en œuvre la procédure de transfert de titulaire vers le rang 2.
Défaillances répétées en matière de facturation	Lorsque le service constate une facturation incorrecte, malgré explication apportée préalablement pour rectifier la facture.	Lorsque le service réceptionne une facture qui ne peut être payée en raison d'une erreur du titulaire, il acte l'erreur par courriel adressé au prestataire et fournit toutes les explications pour que le titulaire puisse rectifier. Le titulaire transmet la facture rectifiée dans le délai auquel il s'est engagé dans le CRT remis avec son offre. <u>A compter de 3 erreurs de ce type (que les factures aient été rectifiées ou non)</u> , le service peut confirmer par courrier recommandé avec accusé réception qu'il met en œuvre la procédure de transfert de titulaire vers le rang 2.

Les motifs de résiliation pour faute de l'article 20.2 entraînent le transfert de la même façon.

9 PILOTAGE ET SUIVI DES PRESTATIONS

9.1 Représentation des parties

Pouvoir adjudicateur

Le suivi global de l'accord-cadre régional est assuré par la PFRA dont l'adresse fonctionnelle est achat@grand-est.gouv.fr

NB : En cas de difficultés (interprétation des clauses de l'accord-cadre, lien avec les services, etc.), les **titulaires peuvent contacter la PFRA** qui s'efforce de trouver des solutions et faciliter l'exécution de l'accord-cadre, dans un esprit de partenariat, de relation de confiance et de fluidité entre l'administration et les titulaires.

Services bénéficiaires

Chaque service bénéficiaire désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès du titulaire, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Titulaires

L'offre du titulaire désigne les personnes physiques habilitées à le représenter auprès des services bénéficiaires pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Elle désigne également le responsable « Grands Comptes » ou équivalent qui est chargé d'être l'interlocuteur de la PFRA pour le suivi global de l'accord-cadre régional.

Chaque partie s'engage à communiquer, sans délai, toute modification des interlocuteurs désignés.

IMPORTANT : Le titulaire doit prévoir une adresse courriel spécifique dédiée aux échanges entre les services (et la PFRA) et lui-même. Cette adresse ne doit pas être l'adresse nominative d'un représentant du titulaire. Il s'agit d'une adresse fonctionnelle permanente de sorte que les éventuels recrutements/départs/absences n'aient aucun impact sur la continuité et la traçabilité des échanges pendant la durée de l'accord-cadre.

9.2 Remplacement des intervenants

Le titulaire est responsable de son personnel, en toutes circonstances. Il est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par le pouvoir adjudicateur et les services bénéficiaires.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur. Tout refus sera motivé.

Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la demande ou de la proposition de remplacement. En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Dans le cas où le titulaire s'est engagé sur l'intervention d'une personne physique nommément désignée, son remplacement s'effectue dans les conditions prévues à l'article 3.4.3 du CCAG-FCS.

9.3 Réunions et pilotage des prestations

Le titulaire s'engage à participer aux réunions organisées par le pouvoir adjudicateur ou le service bénéficiaire et à transmettre les informations demandées. La participation à ces réunions et la production des éléments associés sont incluses dans le prix forfaitaire de la maintenance préventive et ne font l'objet d'aucune facturation complémentaire.

9.3.1 Réunion de démarrage

La PFRA organise une réunion de démarrage dans les meilleurs délais à compter de la notification de l'accord-cadre en présence du titulaire et des services bénéficiaires.

La réunion a pour but de :

- présenter le fonctionnement de l'accord-cadre ;
- s'assurer de la bonne compréhension mutuelle des prestations à exécuter ;
- rappeler la nature des prestations, les délais, les tarifs, les modalités de gestion administrative et de contact entre les différentes parties, etc ;
- rappeler l'importance du calendrier de dépôt des factures sur CHORUS ;
- permettre aux prestataires de présenter l'outil GMAO et aux services de demander la création de leurs accès ;
- identifier les différents interlocuteurs et préciser les modes de communication.

9.3.2 Réunions de suivi et bilan annuel

Lorsqu'elle le juge nécessaire, la PFRA organise une réunion de suivi en présence du titulaire permettant d'assurer un suivi de l'état des prestations et des relations sur le périmètre de l'accord-cadre.

Dans ce cadre, le titulaire produit un rapport d'activité sous forme de tableau et le transmet à la PFRA à l'adresse achat@grand-est.gouv.fr au plus tard 15 jours calendaires avant la date de la réunion de bilan annuel.

Le titulaire présente ses analyses et conseille le pouvoir adjudicateur, au regard des conclusions émises.

Ce rapport comprend notamment :

- La liste des services ayant passé au moins un bon de commande ;
- L'identification des appareils pour lesquels l'intervalle entre deux visites de maintenance préventive a été supérieur à 6 semaines ;
- Le nombre d'interventions de maintenance corrective, par service bénéficiaire ou par site ;
- L'identification, le cas échéant, des appareils « sensibles », « atypiques » ou « vétustes » ;
- L'identification des équipements ayant atteint ou dépassé le nombre maximal de pannes défini à l'article 10.1 du CCAP, avec analyse des incidents et proposition de plan d'action ;
- L'avancée du traitement des éventuelles réserves identifiées dans le rapport périodique du bureau de contrôle mandaté par le service ;
- Le nombre et la durée des immobilisations de chaque équipement en heures ou minutes ;
- Le nombre et la durée des interventions de désincarcération en minutes ;
- Une extraction format tableur (excel ou calc) des interventions indiquant, pour chaque appareil, le nombre de pannes par organe (portes cabines, portes palières, téléalarme, etc.) et la zone d'intervention (machinerie, cabine, gaine, etc.), dans le but d'identifier les fragilités ;
- Le montant total facturé au titre de cet accord-cadre, en distinguant préventif/correctif ;
- L'état de l'exécution des clauses environnementales et sociales ;
- Le suivi quantifié des pénalités ;
- Les axes de progrès proposés par le titulaire ;
- Les informations relatives à l'évolution de la réglementation, de la technologie, ou toute intervention nécessaire pour maintenir le fonctionnement et la sécurité des appareils ;
- Toutes difficultés et faits marquants que le titulaire souhaite relever, y compris dans ses relations avec les services.

Chaque service bénéficiaire est libre d'organiser des réunions de suivi, en tant que de besoin, sur le périmètre qui le concerne. Il peut solliciter l'appui de la PFRA dans le cadre de ces réunions.

Sur demande du service, le titulaire communique les mêmes indicateurs que ceux prévus pour le bilan annuel, au plus tard cinq jours ouvrés en amont de la réunion.

A l'issue de chaque réunion, le titulaire produit un compte-rendu et le transmet au service à l'initiative de la réunion, au plus tard cinq jours ouvrés après la réunion.

Sur demande du service ou de la PFRA, le titulaire établit un plan d'action sur la base des problématiques soulevées lors de la réunion et assure son suivi jusqu'à son entière réalisation. La non-réalisation du plan d'action pourra donner lieu aux pénalités prévues à l'article 16 du CCAP.

9.3.3 Suivi de l'exécution financière

Afin de permettre au pouvoir adjudicateur de suivre l'exécution financière de l'accord-cadre, le titulaire est tenu de :

- Produire un état des facturations à date, à la demande du pouvoir adjudicateur, dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de cette demande ;
- Alerter le pouvoir adjudicateur lorsque les consommations atteignent 50% du montant maximum du lot tel que prévu dans l'article 4 du CCAP.

9.4 Contrôle des prestations

La PFRA et tous les services bénéficiaires ont à tout moment la possibilité d'effectuer les vérifications

quantitatives et qualitatives et de contrôler les conditions d'exécution des prestations, à quelque stade que ce soit et par tous les moyens jugés utiles, et par dérogation à l'article 27.3 du CCAG sans avoir à en référer au titulaire.

Qu'il s'agisse des prestations de maintenance préventive, corrective ou dépannage, l'ordonnateur procède aux opérations de vérifications quantitatives et qualitatives notamment au vu :

- Du compte rendu d'intervention fourni par l'entreprise ;
- Du contrôle effectué à l'issue de la réalisation de la prestation ;
- Du compte-rendu inscrit sur le registre de sécurité à la charge du titulaire ;
- Du contrôle technique effectué par un bureau de contrôle.
-

La mise en place par le mainteneur d'un outil externalisé de suivi des prestations n'empêche pas l'administration de procéder à des opérations de validation des prestations.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier à une ou à plusieurs sociétés spécialisées, toutes missions complémentaires d'audit et de contrôle des prestations. Dans ce cadre, le titulaire mettra à la disposition des auditeurs extérieurs, toutes les informations (y compris les autocontrôles du titulaire) et les moyens en personnel et matériel nécessaires à l'accomplissement de leurs missions de contrôle et de vérification qualitative des prestations.

9.5 Admission des prestations

A l'issue des opérations de vérification, le service bénéficiaire prend une décision d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet dans les conditions prévues à l'article 30 du CCAG-FCS.

Cette décision peut prendre la forme du [modèle de formulaire EXE3](#).

Par dérogation à l'article 30.2.1 du CCAG-FCS en cas d'ajournement, ou de rejet des prestations, le titulaire est tenu de reprogrammer sous cinq (5) jours ouvrés une intervention afin de réaliser des prestations conformes. Si toutefois, les prestations n'étaient toujours pas conformes, l'administration se réserve le droit de les faire assurer par un autre prestataire aux frais et risques du titulaire.

9.6 Exécution des prestations aux frais et risques du titulaire

Des prestations non exécutées après mise en demeure assortie d'un délai d'exécution de 15 jours calendaires et non suivi d'effet, peuvent être exécutées par un tiers aux frais et risques du titulaire. Une exécution incomplète est assimilée à la non-exécution, sauf pour le titulaire à justifier des raisons qui, extérieures à son entreprise, s'opposeraient à la bonne et entière exécution des prestations.

Le surcoût est à la charge du titulaire mais la diminution des dépenses ne lui profite pas.

9.7 Garantie

Les prestations font l'objet des garanties consenties par le titulaire dans son offre, dont la durée ne peut être inférieure à un an à compter de la date d'effet de l'admission des prestations (hors garantie constructeur de durée supérieure), délai minimal prévu à l'article 33.1 du CCAG-FCS.

Le titulaire est soumis aux règles relatives à l'ensemble des responsabilités et garanties légales de l'entrepreneur pour les travaux et équipements fournis. L'ensemble de ces garanties s'exercent indépendamment de la garantie légale pour vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil.

10 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

10.1 Obligation de résultat

Le titulaire qui se voit chargé de la maintenance et de l'entretien d'un ascenseur, monte-charges (MC), élévateur pour personnes à mobilité réduite (EPMR) ou plateforme élévatrice (PFE) est soumis à une **obligation de résultat en matière de sécurité**.

De plus, en application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, **les établissements recevant du public (ERP) doivent être accessibles à tous les types de handicap. Ils doivent permettre à tout le monde, sans**

distinction, de pouvoir y accéder, y circuler et recevoir les informations diffusées.

L'attention des prestataires est attirée sur l'importance du fonctionnement des appareils pour garantir l'accessibilité des services publics en toutes circonstances, compte tenu du nombre important d'ERP parmi les sites concernés.

Ainsi, l'accord-cadre est à obligation de résultat :

- Dans la prise en compte et le respect des délais et l'exécution d'interventions de dépannage, particulièrement pour désincarcération de personnes ;
 - Dans la réalisation des maintenances périodiques réglementaires et la mise à jour du carnet d'entretien de chaque équipement ;
 - Dans le maintien de la liaison de téléalarme, ce qui implique d'anticiper toute éventuelle évolution technologique rendue nécessaire et de la signaler au service concerné ainsi qu'à la PFRA ;
 - Dans le cadre des interventions correctives, il appartient au titulaire de mettre en place les actions suffisantes pour permettre à l'équipement d'accomplir ses fonctions. Cette obligation intègre notamment la production des devis et la mise en sécurité des installations. La constatation et le diagnostic de la panne ne sont pas considérés comme des résultats suffisants libérant le titulaire de son obligation contractuelle de résultat.
- Dans la mise en place d'un **plan d'action d'amélioration**, pour chaque appareil dont le nombre de pannes sur la période des 12 derniers mois dépasserait les valeurs suivantes :

Période	Nombre de pannes maximum par appareil (hors actes de vandalisme)
Chaque année de la période ferme : 2027 et 2028	5 pannes par an
Chaque année des périodes de reconduction : 2029 et 2030	4 pannes par an

NB : Compte tenu de l'expérience acquise sur les installations, si le titulaire était déjà le titulaire sortant en charge du lot concerné au cours du précédent accord-cadre PFRA, le nombre de pannes maximum est réduit de 1 pour chaque période (soit 4 et 3 en lieu et place de 5 et 4).

- Dans la mise en place d'un **plan d'action d'amélioration**, pour chaque appareil concerné par la même panne 3 fois (ou plus) sur la période des 30 derniers jours calendaires.

10.2 Obligation d'information et de conseil

Le titulaire est soumis à une obligation permanente de conseil (ou d'alerte), il est tenu de signaler tous les éléments (dérèglements, dysfonctionnements, dangers potentiels etc) qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations. Ce devoir est formel et fondé sur la production d'un rapport écrit qui détaille les risques et menaces et propose des actions pour les réduire. En l'absence d'écrit, l'alerte est réputée ne pas avoir été donnée par le titulaire.

Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte pas cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Le titulaire doit déclarer sans délai toute situation de nature à constituer un conflit d'intérêts.

Le titulaire doit notifier à la PFRA sans délai tout changement le concernant notamment lié à sa raison sociale, dénomination, adresse, coordonnées bancaires (RIB), SIRET, représentants etc. Au besoin, le pouvoir adjudicateur établit un certificat administratif qui acte ces changements.

10.3 Obligation de confidentialité

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. Aucun de ces éléments ne

peut être communiqué à des tiers ou utilisé par le titulaire, hors de l'accord-cadre ou à l'issue de son exécution, sans autorisation expresse du pouvoir adjudicateur.

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

Sur demande, le titulaire retourne les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis, sans en conserver aucune copie ou trace.

De plus, le titulaire s'engage à ne verser aucune des données de l'administration, mises à sa disposition dans le cadre du présent marché, dans un outil d'intelligence artificielle, sauf à apporter au préalable la preuve formelle que les données sont hébergées dans l'Union Européenne.

10.4 Communication du BEGES et du plan de transition

Si le titulaire (ou le sous-traitant) est une personne morale de droit privé employant plus de 500 personnes (L229-25, I, 1°) du code de l'environnement), et si ces documents n'ont pas déjà été transmis au stade de la candidature, le titulaire (ou le sous-traitant) doit :

- publier le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) générées du fait des activités et le plan de transition associé sur le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>) dans un délai de 6 mois à compter de la notification de l'accord-cadre et en informer la PFRA ;
- renouveler le BEGES (et le plan de transition associé) s'il arrive à échéance durant l'exécution de l'accord-cadre dans un délai de 6 mois à compter de l'expiration du BEGES initial.

10.5 Règlements intérieurs

Le personnel du titulaire, et celui de ses éventuels sous-traitants, respectent les règlements intérieurs, dispositions de fonctionnement et consignes de sécurité des différents lieux d'exécution des prestations et sont tenus d'observer ces dispositions et les prescriptions qui en découlent, ainsi que leurs éventuelles évolutions en cours d'accord-cadre.

10.6 Application de la réglementation du travail

Le titulaire s'engage à remettre tous les six mois et à chaque demande, les documents visés aux articles D. 8222-5 et suivants du code du travail.

Les travailleurs étrangers doivent être munis des titres les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée. En application des articles D. 8254-2 et D. 8254-4 du code du travail, le titulaire fournit tous les six mois la liste nominative des salariés étrangers employés et qui sont soumis à autorisation de travail (mentionnant la date d'embauche, la nationalité, le type et le n° d'ordre valant autorisation de travail).

Ces documents sont transmis à l'adresse achat@grand-est.gouv.fr ou par tout autre moyen précisé par le pouvoir adjudicateur.

10.7 Traitement des données à caractère personnel

Le titulaire est responsable du traitement des données à caractère personnel. Il fixe les finalités et les moyens du traitement.

Pour l'exécution de l'accord-cadre, en cas de traitement de données à caractère personnel, le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, est tenu au respect de 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 («règlement général sur la protection des données » ou RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le cas échéant, le titulaire apporte à l'acheteur, avant la mise en application du traitement, des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées. Dès la notification de l'accord-cadre, il communique à l'acheteur l'identité et les coordonnées (téléphone et mail) de son délégué à la protection des données (DPD).

11 CLAUSE SOCIALE : STAGE DE DÉCOUVERTE

Dans le cadre des objectifs d'insertion sociale et professionnelle, il est fait application des dispositions de l'article L. 2112-2 du code de la commande publique par le biais d'une clause obligatoire de stage de découverte des métiers s'appliquant **uniquement aux lots 3, 4, 5, 6, 8, 9 et 10**.

11.1 Engagements du titulaire

Le titulaire s'engage à réaliser un ou des stages de découverte des métiers, au bénéfice des publics qui rencontrent des difficultés sociales et/ou professionnelles particulières.

Cette clause s'applique uniquement aux lots 3, 4, 5, 6, 8, 9 et 10 et devra se décliner sur chacun de ces lots (un stage par lot).

L'obligation porte sur un minimum d'un stage de découverte des métiers de 35 heures, par lot concerné et pour la durée de l'accord cadre. Si une même entreprise est titulaire de plusieurs lots parmi ceux concernés par la clause, elle doit réaliser au minimum un stage, pour chacun des lots concernés *(exemple : si une entreprise est titulaire des lots 1 et 5, elle doit réaliser au moins un stage de 35 heures. Si une entreprise est titulaire des lots 3 et 4, elle doit réaliser au moins deux stages de 35 heures chacun).*

L'engagement deviendra exécutoire uniquement si le pouvoir adjudicateur ou facilitateur désigné par celui-ci sollicite le titulaire et dans la limite des engagements pris.

La mise en œuvre du stage est susceptible d'entrer en application suite à l'émission du premier bon de commande. Toutefois, le titulaire est libre d'engager cette action dès le démarrage de l'accord-cadre et au moment qu'il juge opportun.

Le titulaire est seul responsable de la bonne exécution du stage de découverte des métiers et de la bonne remontée d'information. En cas de recours à la sous-traitance, il appartient au titulaire de prévoir dans le contrat de sous-traitance les stipulations qui permettront de responsabiliser son sous-traitant.

A l'issue de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauches ultérieures des personnes en insertion. Le titulaire conserve l'entière responsabilité de la (ou des) personne(s) recrutée(s).

11.2 Les publics éligibles

Le dispositif social de stage de découverte des métiers vise à favoriser l'accès ou le retour à l'emploi durable de personnes qui rencontrent des difficultés d'insertion professionnelle.

L'éligibilité des publics doit être **validée par le facilitateur préalablement** à la mise en œuvre du dispositif et à la réalisation du stage.

11.3 Les modalités de mise en œuvre

L'ensemble des actions mises en œuvre doit s'inscrire entre la date de notification et la fin de l'accord-cadre.

Le stage de découverte des métiers doit être directement lié à l'objet de l'accord-cadre et se déclina de la façon suivante : Immersion en entreprise via l'accueil de stagiaire ou périodes de mises en situation en milieu professionnel PMSMP) pour une période minimum de 35 heures.

11.4 Accompagnement de la mise en œuvre du stage

Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche, le représentant du pouvoir adjudicateur a mis en place un dispositif d'accompagnement pour le titulaire. Toutefois, le titulaire reste seul responsable de son obligation d'insertion vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.

Ainsi, le titulaire bénéficie d'un service spécifique d'accompagnement par un facilitateur dont les coordonnées sont les suivantes :

MAISON DE L'EMPLOI DU GRAND NANCY 88, avenue du XXème Corps – 54 000 NANCY - 03 83 22 24 00
Mme Gwenaëlle INVERNIZZI, chargée de mission achat socialement responsable 06 72 26 47 95 ginvernizzi@mde-nancy.org

Dans le cadre du marché, les missions du facilitateur sont notamment les suivantes :

- Identifier les publics susceptibles de bénéficier des actions sociales
- Coordonner les actions sociales mises en œuvre

Le titulaire s'engage à faciliter l'intervention du facilitateur et désigne un correspondant opérationnel pour le suivi de l'action sociale.

11.5 Modalités de contrôle

Il sera procédé, par tous moyens, au contrôle de l'exécution du ou des stages de découverte des métiers pour lesquelles le titulaire s'est engagé.

A la demande du facilitateur, ou du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit tous renseignements propres à permettre le contrôle régulier de l'exécution du stage de découverte des métiers.

L'absence ou le refus de transmission des renseignements et documents permettant de justifier la mise en œuvre du ou des stages de découverte des métiers dans un délai de 30 jours à compter la date de fin de l'action sociale, entraîne l'application de pénalités prévues à **l'article 16 du CCAP**.
L'absence de réalisation de l'action entraîne l'application des pénalités prévues au même article.

En tout état de cause, le titulaire informe par écrit le RPA de toute difficulté pour assurer son engagement. Dans ce cas, le facilitateur étudie avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs d'insertion.

Au terme de l'accord-cadre, une attestation de réalisation est produite par le facilitateur.

12 MODIFICATIONS ET CLAUSES DE RÉEXAMEN

Toutes les modifications apportées à l'accord-cadre régional par avenant s'appliquent également aux bons de commande en cours.

12.1 Évolution du périmètre

Les sites peuvent être sujet à modifications, suite notamment à fermeture totale ou partielle, substitution, déménagement, adjonction, éventuellement départ et arrivée de nouveaux ordonnateurs.

Ces modifications peuvent être réalisées quel qu'en soit le montant, dès lors que les prestations à réaliser sont prévues par l'accord-cadre.

• Ajout d'un équipement, d'un site ou d'un service non recensé

- Sur demande écrite du service (données recensement, date prise en charge...)
- Préavis d'1 mois entre la demande et la prise en charge effective.
- Le titulaire a 5 jours ouvrés pour adresser sa proposition financière

Ces prestations sont chiffrées soit sur la base des modèles prévus au BPU, soit, en l'absence de prix BPU, sur la base d'une proposition conforme à l'économie globale de l'accord-cadre. Une proposition conforme est cohérente et comparable aux propositions faites au stade de la remise des offres pour les sites présents au recensement initial. Le titulaire doit sur simple demande justifier les prix proposés.

- Sur BPU : le service émet un bon de commande sur la base du BPU ;
- Hors BPU : la PFRA établit un avenant avec le titulaire sur la base des éléments transmis par le service bénéficiaire pour modifier l'annexe financière (DPGF).

Pour les lots 5 et 6 (département 57) ainsi que 8 et 9 (département 67), en cas d'ajout de site pour un service non-recensé initialement, l'ajout se fait à tour de rôle sur le groupe A et le groupe B de chaque département, de manière à conserver autant que possible l'équilibre du nombre d'équipements. En cas d'ajout d'équipement ou de site pour un service déjà recensé au lancement de l'accord-cadre, l'ajout rejoint les sites du service sur le même lot.

• Retraits

Retrait d'un site	Retrait d'un équipement
• Le service avise par écrit le titulaire de l'arrêt des prestations • Préavis d'1 mois entre l'information et l'arrêt de la prise en charge • Les prestations sont facturées au prorata tel que prévu à l'article 14.1.3 du CCAP. Les prestations concernées sont de facto résiliées, sans que le prestataire ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.	
Le bon de commande est interrompu à la date indiquée sans qu'il soit nécessaire de conclure un avenant.	Le service modifie son bon de commande pour retirer l'équipement et le montant correspondant.

• Suspension des prestations

Pour un motif d'intérêt général (*exemple : travaux, mise aux normes, sécurité...*), le service bénéficiaire peut suspendre l'exécution d'une prestation pour une durée indiquée au titulaire. Cette suspension ne donne lieu ni à rémunération ni à indemnisation durant cette période.

Le service bénéficiaire informe le titulaire des conditions de cette suspension (motif, durée, date de reprise si connue) et respecte un délai de préavis de 1 mois.

12.2 Évolution des prestations prévues au bordereau des prix

En lien avec l'objet de l'accord-cadre, le pouvoir adjudicateur peut demander au titulaire d'apporter des modifications aux fournitures/prestations prévues à l'accord-cadre, ou d'en ajouter de nouvelles en vue de leur amélioration ou de leur adaptation aux besoins.

Dans ce cas, la PFRA transmet au titulaire le BPU initial et précise les modifications ou ajouts concernés. A compter de la réception de cette demande, le titulaire retourne sous 10 jours ouvrés sa proposition chiffrée en précisant à minima les références, caractéristiques techniques, prix public et tarif proposé.

Cette demande n'engage pas le pouvoir adjudicateur qui décide de l'opportunité d'acter ces modifications dans un avenant.

12.3 Évolution du montant maximum

Si, en raison d'une évolution à la hausse des besoins, le montant maximum risque d'être atteint avant la date de fin de validité de l'accord-cadre, le pouvoir adjudicateur et le titulaire peuvent convenir d'une modification du montant maximum par avenant, dans la limite de 30% du maximum initial.

12.4 Cession du marché

Dans le cadre d'une opération de restructuration du titulaire initial (fusion, scission, absorption, transmission universelle de patrimoine ou toute autre restructuration du titulaire entraînant une transmission de ses droits et obligations), le marché pourra être poursuivi par la personne morale issue de cette opération, sous réserve qu'elle remplisse les conditions de capacité initialement exigées et que la modification n'entraîne pas de changement substantiel au sens de l'article R.2194-6 du Code de la commande publique.

Le titulaire transmet sa demande à la PFRA avec les justificatifs de la situation juridique ayant motivé la cession (traité de fusion, PV d'assemblée, etc) et les pièces justificatives de l'entité cessionnaire (extrait kbis ou équivalent, présentation de ses capacités techniques et financières, attestations fiscales et sociales etc).

Par ailleurs, en cas de faillite, retrait, cessation d'activité, fusion, scission, ou toute autre cause rendant impossible la participation effective d'un membre du groupement, ce dernier peut être remplacé par un autre opérateur économique à condition que la nouvelle répartition des prestations garantisse la continuité de l'exécution et sans que cette substitution ne puisse modifier substantiellement les conditions d'exécution du marché.

La cession du marché par le titulaire initial à une autre entité est subordonnée à la signature d'un **avenant de transfert** entre le pouvoir adjudicateur, le titulaire initial et l'entité cessionnaire. Il prend effet à la date prévue à l'avenant ou à défaut à sa date de notification à l'entité cessionnaire.

13 SÉCURITÉ DES SITES

13.1 Accès – consignes – contrôle nominatif

Le titulaire est tenu de respecter les règles de l'article 5 du CCAG-FCS.

Au cours de ses interventions, le personnel du titulaire est assujéti aux règles d'accès et de sécurité établies par le service bénéficiaire.

L'attention du titulaire est appelée sur le fait que **le non-respect des consignes de sécurité et d'accès aux sites pourra entraîner le refus d'entrée** par un service (par exemple lorsqu'un technicien se présente sans information préalable et/ou sans que les vérifications préalables aient pu être faites).

Le titulaire établit une liste nominative des personnels intervenant sur site précisant les références de la carte d'identité ou celles de la carte de séjour pour les étrangers, et le cas échéant les données nécessaires à leur habilitation. Des contrôles inopinés de corrélation avec le registre unique du personnel du titulaire

peuvent être opérés à tout moment.

À l'identique, et avant toute intervention, la liste des véhicules du titulaire (véhicules de société ou véhicules privés) pourra être demandée par le représentant du service bénéficiaire.

Avant tout commencement d'exécution, le service bénéficiaire peut demander la production d'un extrait de casier judiciaire (bulletin n°3) datant de moins de six (6) mois des intervenants.

Pour chaque établissement, le responsable de site peut remettre au titulaire les clés et badges permettant l'accès à certains locaux. À la fin de l'exécution des prestations prévues dans le bon de commande, le titulaire restitue au responsable de site les badges et les clés, y compris les copies qu'il aurait pu exécuter. Tout retard dans la restitution des clés peut donner lieu à l'application de pénalités prévues à **l'article 16 du CCAP**.

En cas de perte ou de vol d'une clé nécessitant, pour des motifs de sécurité, le remplacement d'un ensemble de fermetures, le service bénéficiaire peut demander au titulaire le remboursement des frais occasionnés par le changement du système de fermeture.

Au cas où les nécessités de la sécurité de ses activités l'exigeraient, l'ordonnateur peut refuser à un ou plusieurs agents de l'intervenant l'accès de certains locaux.

Des conditions particulières de sécurité sont précisées dans les **annexes 2, 3 et 4 du CCAP** et le cas échéant dans les bons de commande.

Les titulaires sont réputés connaître toutes les conditions d'intervention propres à ces établissements à la signature de l'acte d'engagement. Les titulaires renoncent donc à faire état ultérieurement des difficultés provenant de ces contraintes (par exemple s'agissant du délai à respecter pour informer le site de la venue d'un technicien).

14 RÉGIME FINANCIER

14.1 Prix de l'accord-cadre

14.1.1 Dispositions communes

Les prix sont réputés complets et comprennent l'ensemble des charges fiscales, parafiscales ou autres et plus généralement tous les frais nécessaires à l'exécution des prestations, de sorte qu'aucun supplément de quelque nature que ce soit ne puisse s'ajouter. Ainsi, les frais de dépôt en déchetterie, recyclage, élimination de déchets, ou encore de mise en sécurité de la zone de travail ne sauraient être facturés et sont réputés inclus dans le calcul du coût horaire de main d'œuvre.

Les prix contractuels s'entendent en euros hors taxes, avec deux décimales, et sont majorés du taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

Les tarifs proposés par le titulaire lors de la remise de son offre demeurent applicables, les tarifs d'un éventuel sous-traitant ne pouvant en aucun cas entraîner une hausse du tarif payé par le service bénéficiaire des prestations.

14.1.2 Abonnements GSM

Dans le cadre de la maintenance des appareils et de leurs téléalarmes, l'abonnement GSM nécessaire à l'exploitation est traité comme suit :

Cas 1 - Appareils recensés comme étant équipés de dispositif GSM au moment de la consultation (liste dans les fichiers **DPGF en annexes 1 de l'AE** (1 fichier par lot)) : le prix de la maintenance préventive annuelle (forfait minimal comme étendu) comprend l'ensemble des prestations nécessaires au bon fonctionnement des installations, y compris les abonnements de ligne GSM ;

Cas 2 – Appareils recensés comme n'étant pas équipés de dispositif GSM : en cas d'ajout de dispositif GSM en cours d'exécution du marché, le coût de l'abonnement GSM est ajouté au prix de la maintenance préventive, par application du prix proposé dans le BPU ;

Cas 3 - Appareil non-recensé initialement, qui est intégré ultérieurement au marché (ajout d'un appareil sur un site recensé, ajout d'un site, etc.), équipé d'un dispositif GSM : le prix de maintenance proposé doit comprendre l'abonnement GSM et ne peut donner lieu à aucune facturation supplémentaire au titre du BPU. Le prix proposé doit être en adéquation avec prix pratiqués lors de la remise de l'offre ;

Cas 4 - Appareil non-recensé initialement qui est intégré ultérieurement au marché (ajout d'un appareil sur un site recensé, ajout d'un site, etc.), sans dispositif GSM : le prix de maintenance proposé est un prix « hors abonnement GSM ». En cas d'ajout ultérieur, comme pour le cas 2 le coût de l'abonnement GSM sera ajouté au prix de la maintenance préventive, par application du prix proposé dans le BPU.

14.1.3 Maintenance préventive (forfait annuel)

Les prestations de maintenance périodique réglementaire dans le cadre de la maintenance préventive sont intégralement rémunérées dans le cadre du forfait annuel dans **l'annexe 1 de l'AE « DPGF »** (1 fichier par lot), sur la base des spécifications de chaque équipement recensé.

De manière générale, le forfait prend en compte toutes les prestations incluses dans la maintenance préventive telle que définie par le CCTP **(article 3.1 du CCTP)**.

Il comprend ainsi, sans aucun supplément de prix, les éléments suivants :

- Visites de maintenance préventive sur site selon fréquence prévue, en heures et jours ouvrés ;
- Réalisation des audits d'entrée / de sortie et transmission des rapports associés ;
- Main d'œuvre ainsi que tous frais de déplacement et assimilés ;
- Fourniture et remplacement des petites pièces et consommables tel que huiles, graisses, papiers, petite quincaillerie ;
- Accès à une astreinte téléphonique permettant une demande d'intervention de dépannage ;
- Suivi technique des installations, notamment devoir de conseil et d'assistance, incluant par exemple la présence aux réunions des bureaux de contrôle, y compris en présentiel si nécessaire ;
- Toutes formalités administratives et de suivi financier (participation aux réunions, production de bilan, etc.).

Le montant du forfait annuel, pour chaque site, est calculé au regard de l'ensemble des équipements qui y figurent en prenant en compte les dispositions suivantes :

- Les frais nécessaires à la mise en place des visites périodiques annuelles selon le type d'équipement et de bâtiment concerné, frais de déplacements, pièces, outils et main d'œuvre compris, l'audit d'entrée, la participation aux réunions (au besoin, en présentiel), la production des rapports, mais aussi la conduite des installations (ce qui implique plusieurs déplacements sur site, sans facturation complémentaire).
- La prise en compte des demandes d'interventions correctives et de dépannages dans les délais et horaires prévus par l'unité d'œuvre choisie par le service

Le forfait annuel couvre non seulement les équipements listés dans le recensement, mais aussi l'ensemble des matériels et accessoires constituant les installations et nécessaires au fonctionnement des équipements recensés.

Prorata : En cas de commencement des prestations en cours d'année (par exemple, dans le cas de transfert de la maintenance en application de **l'article 8.7 du CCAP**), le prix de la maintenance préventive annuelle est établi au prorata du nombre de visites restant à réaliser.

Exemple : si 2 visites ont été réalisées et qu'au rythme d'une visite toutes les 6 semaines, il en reste 6 jusqu'à la fin de l'année, le calcul sera : forfait X (6/8).

14.1.4 Maintenance corrective (hors-forfait), y compris dépannages

La maintenance corrective (curative, ou de dépannage) est dite hors-forfait car non-comprise dans le prix forfaitaire de la maintenance préventive.

Les prestations de maintenance corrective font l'objet de devis détaillés (l'utilisation d'ensemble est interdite), soumis à l'accord préalable du service concerné. Le devis validé donne lieu à l'émission d'un bon de commande émis par le service ordonnateur.

NB : dans le cas des dépannages et urgences, la rapidité d'intervention à la demande du service est prioritaire par rapport aux formalités de devis et bon de commande, qui donneront lieu à régularisation

dans le respect des conditions tarifaires de l'accord-cadre et des pratiques habituelles de ce secteur d'activité).

Le devis comprend les éléments suivants :



Les prix unitaires, forfait déplacement, tarifs horaires, remises et « coefficient peine et soins » sont prévus dans le document [annexe 2 de l'AE « BPU »](#).

Le tarif horaire de main d'œuvre (prévu dans le BPU) est défini au réel, selon l'heure d'arrivée sur site et l'heure de départ du site du technicien.

Sur simple demande, le titulaire doit pouvoir justifier le prix d'achat des pièces non-listées dans le BPU (dites « pièces hors-BPU ») en présentant les catalogues ou les factures fournisseurs correspondantes. Le prix de la pièce hors-BPU est le prix catalogue sur lequel s'applique la remise prévue, ou bien le prix selon facture fournisseur « toutes remises déduites », sur lequel s'applique ensuite le coefficient « peine et soins » destiné à rémunérer le titulaire.

Il appartient au titulaire de produire toutes les justifications utiles pour attester de la somme réellement déboursée, notamment de toute remise qui lui aurait été consentie par le fournisseur (par ex : production de la facture globale et non d'un extrait de facture ou seules figureraient les fournitures concernées).

Les frais de déplacement incluent tous frais assimilés : repas, hébergement, etc. ainsi que l'ensemble des frais annexes de toute sorte. Le forfait « frais de déplacement » prévu dans [l'annexe 2 de l'AE « BPU »](#) et qui s'applique aux interventions correctives, inclut le trajet aller-retour, quels que soient le temps de trajet et la distance parcourue pour arriver sur le site d'intervention. Seul un forfait de déplacement peut être facturé pour chaque intervention. Le temps de déplacement ne peut en aucun cas être décompté en temps de main d'œuvre.

Les pièces et prestations hors-BPU ne signifient pas « hors-marché », toutes les conditions contractuelles restent donc applicables.

14.2 Révision et variation des prix

Par dérogation à l'article 10.1.1 du CCAG-FCS, les prix de l'accord-cadre sont révisés chaque année à la date anniversaire, correspondant à la date de notification de l'accord-cadre.

Les prix révisés entrent en vigueur le premier jour du mois suivant la date de révision.

Par dérogation à l'article 10.2.2 du CCAG-FCS, les prix révisés s'appliquent aux bons de commande émis à compter de leur entrée en vigueur. C'est la date d'émission du bon de commande qui est déterminante et non celle de l'exécution des prestations.

Exemple :

Date de notification : 16/11/2026

→ Date de révision : 16/11/2027

→ Date d'entrée en vigueur des prix révisés : 01/12/2027

Si le bon de commande a été émis après le 01/12, les prix révisés s'appliquent.

Si le bon de commande a été émis avant le 01/12, les prix révisés ne s'appliquent pas.

Le calcul de la révision des prix est effectué par la PFRA qui communique au titulaire le coefficient de révision applicable. Le titulaire dispose alors de 5 jours ouvrés pour retourner les annexes financières mises à jour.

Chaque révision des prix s'applique aux prix initiaux hors taxe du marché établis sur la base des conditions économiques du mois de la limite de remise des offres (« mois zéro »). La révision des prix n'est pas cumulable et ne s'applique donc pas sur les prix révisés de l'année précédente.

La révision est applicable aux éléments suivants : montants forfaitaires (DPGF), prix prévus dans le BPU, forfait déplacement, tarifs horaires de main d'œuvre.

En revanche, la révision ne s'applique pas aux matériels hors-BPU qui sont chiffrés selon factures fournisseurs ou catalogues de prix.

Le coefficient de révision est calculé par application de la formule suivante :

Formule de calcul du coefficient de révision

$$= 0,20 + [0,40 \times (\text{Indice1 N} / \text{Indice1 0}) + 0,40 \times (\text{Indice2 N} / \text{Indice2 0})]$$

Les termes de la formule sont les suivants (les valeurs retenues sont celles publiées par l'institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) :

Indice 1 = ICHTrev-TS (001565183) : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001565183>

Indice1 N = Valeur du dernier indice ICHTrev-TS (001565183) publié à la date anniversaire

Indice1 0 = Valeur du dernier indice ICHTrev-TS (001565183) publié à la date limite de remise des offres prévue dans le règlement de consultation.

Indice 2 = BT48 (001710980) : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001710980>

Indice2 N = Valeur du dernier indice BT48 (001710980) publié à la date anniversaire

Indice2 0 = Valeur du dernier indice BT48 (001710980) publié à la date limite de remise des offres

Le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur.

Les prix révisés sont obtenus en multipliant les prix initiaux HT par le coefficient de révision.

Les prix révisés sont arrondis au centième (= à la deuxième décimale) : le prix de 10,014€ sera retenu à 10,01€ - le prix de 10,015€ sera retenu à 10,02€.

En cas de disparition ou de modification substantielle de l'index de référence, un index de substitution équivalent sera proposé par le pouvoir adjudicateur, après consultation du titulaire.

- **Clause de sauvegarde :**

En cas de désaccord, le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord-cadre sans indemnité pour le titulaire lorsque l'application des révisions entraîne une augmentation des prix supérieure à 5 %.

- **Variations imprévisibles**

Si des variations importantes et imprévisibles sont susceptibles de modifier de façon substantielle l'économie du marché, le titulaire doit en informer le pouvoir adjudicateur sans délai accompagné des pièces justificatives de l'évolution du cours officiel de la prestation concernée et de la décomposition exacte du prix de revient.

Dans tous les cas, aucune modification de prix ne peut intervenir sans une validation expresse du pouvoir adjudicateur de l'accord cadre.

- **Clause de « prix promotionnel »**

Les prix peuvent en cours d'exécution temporairement évoluer à la baisse dans le cadre d'offres de prix promotionnelles, sur l'initiative du titulaire et sans passer par la voie d'un avenant. Le titulaire adresse le tarif promotionnel en précisant notamment la durée de la promotion et les produits/prestations concernés. Ce tarif est annexé au marché pour la mise en paiement et s'applique aux commandes émises durant toute la durée de la promotion. La facture intégrant des prix promotionnels fait explicitement référence au tarif promotionnel.

15 FACTURATION

15.1 Transmission dématérialisée des factures

En application des articles L. 2192-1 à L. 2192-7 du Code de la commande publique relatifs à la facturation électronique, tous les titulaires et leurs sous-traitants bénéficiant d'un paiement direct doivent obligatoirement adresser leurs factures **sous format électronique via le portail Chorus Pro**.

Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission :

- déposer les factures directement sur le site [Chorus Pro](#) (mode portail) ;
- raccorder son système d'information à Chorus Pro et ses flux de factures en mode EDI ou en mode API (conseillé en cas d'envois en masse). De la documentation est mise à disposition sur [le site de la Communauté Chorus Pro](#).

Le paiement des prestations est à la charge de chaque service bénéficiaire. Le titulaire adresse ses factures via CHORUS PRO au service bénéficiaire concerné. Les factures ne doivent pas être adressées à la PFRA (sauf demande expresse).

Les paiements sont effectués par virement au compte du titulaire.

L'attention des titulaires est appelée sur l'importance de transmettre les factures dans un délai raisonnable. Dans ce cadre les factures doivent impérativement être transmises au plus tard 2 mois après intervention sur site (et au plus tard le 30 octobre s'agissant de la facturation de la maintenance préventive annuelle).

En effet, les crédits de l'Etat disponibles pour une année ne sont pas reportés automatiquement sur l'année suivante. De plus, les opérations de fin de gestion budgétaire empêchent la mise en paiement des factures sur les derniers mois d'une année civile. Dès lors, toute facture déposée après le 30 octobre pourra connaître un délai de paiement fortement rallongé.

15.2 Service fait

Le paiement est effectué après constatation du service fait par le service bénéficiaire.

La date de réception de la facture par le service bénéficiaire ne peut, en aucun cas, être antérieure au service fait. Les factures peuvent être déposées dès que les prestations ont été réalisées conformément aux prescriptions du cahier des charges.

15.3 Mentions obligatoires

Les factures comprennent les mentions suivantes :

- L'identification du titulaire : raison sociale, adresse et SIRET correspondant à l'acte d'engagement ;
- La date d'émission de la facture et le numéro unique de la facture ;
- Le destinataire de la facture ;
- Le code du service exécutant (ou le code d'identification du service en charge du paiement) ;
- Le numéro de l'accord-cadre ;
- Le numéro de référence et date du bon de commande ;
- La désignation des prestations ;
- La date d'exécution des services ou des travaux ;
- La quantité et la dénomination précise des prestations réalisées ;
- Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de TVA, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;

La facture doit être accompagnée d'une copie du bon de commande.

Sur demande du service bénéficiaire, le titulaire transmet tous les justificatifs nécessaires au contrôle du service fait et de la conformité des factures pour la mise en paiement.

Toute facture ne comportant pas les mentions obligatoires susmentionnées, ou qui n'est pas adressée au bon destinataire, est réputée non-envoyée et n'ouvre droit à aucun intérêt moratoire ou indemnisation.

En cas d'erreur imputable au titulaire, celui-ci rectifie sa facture dans le délai auquel il s'est engagé dans son offre (document CRT rempli par ses soins). Le retard de rectification de facture est apprécié par rapport à cet engagement pris par le titulaire.

Les erreurs ou retards de facturation peuvent entraîner l'application de pénalités dans les conditions prévues à l'article 16 du CCAP.

15.4 Avances

Une avance est versée au titulaire pour chaque bon de commande dont le montant est supérieur à 50 000 euros HT et d'une durée d'exécution dépassant les deux mois.

Le taux de l'avance est de 5% ou, le cas échéant, de 30 % pour les petites et moyennes entreprises. Ce taux est calculé selon les modalités de l'article R. 2191-6 et suivants du code de la commande publique.

15.5 Acomptes

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre des articles R. 2191-20 et suivants du code de la commande publique et sur la base des prestations effectuées.

15.6 Cession ou nantissement

Un bon de commande peut être cédé ou nanti dans les conditions prévues aux articles R. 2191-46 et suivants du code de la commande publique.

Il est remis, sur demande du titulaire, d'un co-traitant ou d'un sous-traitant, un certificat de cessibilité en vue de permettre la cession ou le nantissement des créances résultant du bon de commande.

15.7 Comptable assignataire

Les comptables assignataires compétents sont :

- les contrôleurs budgétaires et comptables ministériels (CBCM) rattachés aux ministères pour les dépenses relevant des ordonnateurs principaux ;
- les comptables assignataires visés par l'arrêté du 23 décembre 2019 fixant l'assignation des dépenses et

des recettes des ordonnateurs secondaires des services civils de l'Etat suivants pour les dépenses relevant des ordonnateurs secondaires. L'arrêté peut faire l'objet d'une mise à jour annuelle et est publié au Journal officiel de la République française JORF.

Le comptable assignataire d'un établissement public de l'Etat est l'agent comptable.

15.8 Délai de paiement

Le délai de paiement est fixé à trente jours maximum pour l'Etat et ses établissements publics.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L. 2192-12 et suivants et R.2 192-31 à R. 2192-36 du code de la commande publique.

15.9 Paiement des sous-traitants directs

Le sous-traitant du titulaire qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées par l'acheteur a droit au paiement direct pour la part du marché dont il assure l'exécution dès lors que le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 € TTC.

16 PÉNALITÉS

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

Lorsqu'aucune des pénalités spécifiques prévues ci-après n'est applicable, la PFRA ou le service bénéficiaire peut, après mise en demeure du titulaire de respecter ses obligations contractuelles restée infructueuse, appliquer une pénalité de 50 euros par jour ouvré de retard constaté.

Par dérogation aux dispositions de l'article 14 du CCAG-FCS, les autres pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable. Il n'y a pas de montant minimal exonérant le titulaire ou de pourcentage maximal de calcul du montant de pénalité.

Les pénalités sont cumulables et ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire reste redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités.

La décision d'appliquer des pénalités est notifiée au titulaire par écrit. Cette notification précisera la nature du manquement, le montant de la pénalité appliquée et les modalités de paiement ou de déduction de la pénalité du montant dû au titulaire.

Le titulaire dispose d'un **délai de 5 jours ouvrés** à compter de la réception pour contester la pénalité appliquée. Passé ce délai, la pénalité sera réputée acceptée par le titulaire.

Les pénalités sont appliquées soit par l'émission d'un titre exécutoire soit par compensation en retenant la somme sur une facture d'acompte ou de solde, ou par le dépôt d'un avoir correspondant.

Les pénalités se situent hors du domaine d'application de la TVA.

Dans le cas où le titulaire ne répond pas aux sollicitations écrites de la PFRA, responsable du pilotage régional de l'accord-cadre, une pénalité peut être appliquée. Elle s'élève à 100€ par tranche de 10 jours ouvrés sans réponse. Le courriel de demande devra indiquer explicitement qu'une pénalité est encourue en cas d'absence de réponse.

Cette pénalité n'a vocation à être appliquée que de manière exceptionnelle et en dernier recours, dans les seules situations de défaillance avérée où une rupture réelle de communication est constatée. La PFRA veille à l'appliquer avec discernement et à privilégier la qualité de la relation contractuelle, dans l'intérêt des entreprises comme de l'administration.

Attention : lorsqu'un établissement recevant du public (ERP) est dans **l'impossibilité d'offrir une solution**

aux personnes à mobilité réduite (PMR) en raison de l'absence totale de disponibilité d'appareils de transport (ascenseurs, EPMP, etc.), les pénalités adéquates sont doublées.

Les pénalités « par jour » s'entendent par jour ouvré (sauf si la prestation était prévue sur un jour non-ouvré), chaque jour entamé étant compté.

Les pénalités « par heure » sont décomptées 24h/24, chaque heure entamée étant comptée.

16.1 Manquement aux obligations administratives du titulaire	
Absence injustifiée à une réunion	100 € par manquement
Retard ou absence de transmission de documents techniques (par exemple : audit d'entrée, de sortie, rapport d'intervention, rapport annuel, etc.)	50 € par jour et par document
Retard ou absence de transmission de documents administratifs (par exemple : devis, facture, liste de contacts ou organigrammes, éléments liés à la mise en place d'un bon de commande/d'un avenant, etc.)	50 € par jour et par document
Absence de réponse à une demande par courriel de la PFRA (voir conditions ci-dessus, le courriel doit prévoir explicitement la pénalité en l'absence de réponse)	100 € par tranche de 10 jours ouvrés sans réponse
Retard ou absence de remise d'inventaire d'équipements Le titulaire remet au service bénéficiaire (copie à la PFRA), au plus tard 180 jours calendaires après le début du marché, l'inventaire à jour des équipements pris en charge (qui peut être réalisé lors de l'audit d'entrée). Cet inventaire est également remis au service bénéficiaire (copie à la PFRA) 180 jours calendaires avant la fin du marché.	50 € par jour calendaire de retard
Erreur de facturation imputable au titulaire : Une pénalité peut être appliquée en cas de mauvaise prise en compte des données contractuelles qui entraîne le retard ou l'impossibilité pour l'administration de pouvoir traiter la facture (par exemple : erreur sur les prix, les données administratives, l'identification du client, l'adresse de facturation, erreur ou absence de mentions réglementaires ou contractuelles comme le numéro d'EJ ou le code exécutant, la description des prestations, etc.). En cas de facture erronée, le service indique au titulaire, par courriel, comment rectifier la facture. Le titulaire est engagé par le délai qu'il a proposé dans le CRT pour rectifier la facture. La pénalité de retard est applicable forfaitairement à l'expiration de ce délai.	150€ par facture erronée
16.2 Manquement relatif à la maintenance préventive	
Tout retard non prévu et non justifié, par rapport au planning d'intervention émis et arrêté entre le responsable de site et le titulaire (cf prise de rendez-vous prévue à l'article 3.2.1 du CCTP)	50 € par RDV non-honoré
Absence de réponse du titulaire à la proposition de créneau formulée par un responsable de site (cf prise de rendez-vous prévue à l'article 3.2.1 du CCTP)	50 € par manquement
16.3 Retard d'intervention de dépannage ou désincarcération	
Pour les interventions de dépannage	50 € par heure

Pour les interventions de désincarcération (= personnes bloquées)	200 € par heure
16.4 Retard d'exécution des prestations suite à devis validé	
Non-respect de la date de début de réalisation des prestations prévue dans le bon de commande	100 € par jour de retard
Non-respect du délai d'exécution (= fin d'intervention et remise en service des équipements) prévu dans le bon de commande	100 € par jour de retard
16.5 Manquement aux engagements pris par le titulaire dans son offre	
Non-respect des engagements pris par le titulaire dans son cadre de réponse technique	100 € par manquement constaté
Retard dans la mise à disposition de l'accès à l'outil GMAO (délai de 10 jours ouvrés à compter de la demande d'un service)	25 € par jour de retard
Retard de restitution de la clé d'un site à la fin de l'exécution des prestations	25 € par jour de retard, à compter de la demande de restitution par le service
16.6 Manquement aux obligations de résultat	
Non-respect des obligations de résultat : par exemple, dans le cas où le service constate que des tâches prévues dans la maintenance préventive n'ont pas été réalisées	30 % du montant total hors taxes du bon de commande annuel de maintenance préventive du site concerné
16.7 Manquements à la clause d'insertion sociale	
Non-respect, si imputable au titulaire, des obligations relatives à la clause	Pénalité forfaitaire de 1 000 € par stage non-réalisé
Non transmission des attestations et des justificatifs propres à permettre le contrôle de l'exécution des actions d'insertion	75 € par jour de retard
16.8 Manquements aux dispositions environnementales	
Non-transmission du BEGES et du plan de transition dans les délais pour les titulaires soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement	100 € par jour de retard
Manquement aux dispositions environnementales (CCTP, CCAG) ou aux engagements pris par le titulaire dans son offre.	300 € par non-respect constaté
16.9 Pénalités liées aux formalités mentionnées au code du travail	
Non transmission des documents visés à l'article 10.6 du CCAP, après 1 ^{ère} relance restée infructueuse.	150 € par non-respect constaté
16.10 Pénalité liée à la sous-traitance	
Constatation de l'absence de déclaration d'un sous-traitant auprès du pouvoir adjudicateur. En complément de l'article 3.6.3 du CCAG	300 € par non-respect constaté

17 PERTE DE L'EXCLUSIVITÉ

Le titulaire peut perdre l'exclusivité des prestations, ce qui signifie que le service bénéficiaire peut recourir à un tiers dans les cas suivants sans que le titulaire ne puisse solliciter une quelconque indemnisation :

- Si dans le cadre de la maintenance préventive et corrective, l'accès et la fourniture de pièces compatibles ne peut être garanti par le titulaire ;
- En cas d'absence de résultat dans le cadre d'un dépannage ;
- Sur les équipements sous garantie ;
- Si les modalités d'élaboration des devis telles que prévues dans le CCTP ne sont pas respectées (forme du devis, respect des prix au BPU, délai d'établissement du devis...) ;
- Si les tarifs appliqués hors BPU ne sont pas en adéquation avec les tarifs couramment pratiqués sur ce segment d'achat ;
- Si les délais d'établissement d'un devis, les délais d'intervention, ou les délais d'exécution fixés dans le CCTP sont dépassés ;
- Si la date de début des prestations prévue au bon de commande est dépassée ou si les délais d'exécution contractuels sont dépassés ;
- Si les prestations du titulaire sont jugées insatisfaisantes et après mise en demeure restée sans effet ;

Ces dispositions ne modifient en rien les engagements de performance, de qualité et de délais convenus dans le présent accord-cadre.

18 DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 Forme des notifications et des informations

La PFRA et les services bénéficiaires notifient au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tout moyen dématérialisé (profil acheteur PLACE ou adresse électronique mentionnée dans les documents du marché) permettant de déterminer la date de sa réception.

18.2 Langue

L'ensemble des communications écrites ou orales s'effectuent en français. Tous les documents remis par le titulaire sont rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français.

18.3 Sous-traitance

En cours d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance et présenter les documents de preuve justifiant l'absence de motif d'exclusion des marchés publics.

A cette fin, le titulaire utilise le formulaire DC4 pré-complété et joint au dossier de consultation et transmet sa demande complète à l'adresse achat@grand-est.gouv.fr

Cette démarche doit être accomplie préalablement à toute intervention d'un sous-traitant. L'absence de déclaration de sous-traitance peut entraîner l'application des pénalités prévues à [l'article 16 du CCAP](#).

18.4 Relations fournisseurs

La PFRA Grand Est est signataire de la charte « relations fournisseurs achats responsables » (RFAR) et a obtenu le label « relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR) adossé à la norme ISO 20400:2017, délivré par la [Médiation des entreprises et le conseil national des achats](#).

À ce titre, elle invite ses fournisseurs à s'engager dans un parcours des achats responsables, en signant la Charte RFAR, et aboutissant, pour les plus engagés à l'obtention du Label RFAR. Le titulaire s'engage à informer la PFRA de toute démarche entreprise en la matière.

La médiation des entreprises et le conseil national des achats ([CNA](#)) accompagnent le titulaire dans cette démarche : charterfar@finances.gouv.fr

18.5 Secret des affaires

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 du marché puissent être divulgués par le pouvoir adjudicateur à un tiers, à la condition que cette divulgation s'avère nécessaire, 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 marché de substitution.

Le pouvoir adjudicateur 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.

Le pouvoir adjudicateur informe le titulaire par écrit quinze (15) jours avant de divulguer de telles informations, en précisant le motif, la durée ainsi que les informations et documents concernés.

18.6 Assurances

Le titulaire est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents du pouvoir adjudicateur ou à des tiers, à ses biens, aux biens appartenant au pouvoir adjudicateur ou à des tiers ainsi que des dommages qu'il cause en cas d'inexécution.

Avant tout commencement d'exécution, le titulaire doit justifier être en possession d'une police d'assurances. Il s'engage à remettre au pouvoir adjudicateur, sur simple demande, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie et à l'informer expressément de toute modification de son contrat d'assurance.

18.7 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.

19 DIFFÉRENDS

L'accord-cadre 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'existence, l'interprétation ou l'exécution de ce contrat.

En cas d'échec de leur négociation directe et avant toute saisine des juridictions compétentes, le pouvoir adjudicateur et le titulaire peuvent recourir au médiateur des entreprises ou aux comités consultatifs de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics conformément aux dispositions des articles R. 2397-1 à R. 2397-4 du code de la commande publique.

Le médiateur des entreprises peut être saisi en ligne sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/contacter-le-mediateur-des-entreprises>

Le comité consultatif compétent est le comité consultatif interrégional de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics de Nancy.

En cas de litige, le droit français est seul applicable. La juridiction compétente pour le règlement des litiges est le tribunal administratif de Strasbourg dont les coordonnées sont les suivantes :

Tribunal Administratif de Strasbourg
31 Avenue de la Paix
67 000 STRASBOURG
<https://strasbourg.tribunal-administratif.fr/>

20 RÉSILIATION

20.1 Résiliation de l'accord-cadre

En plus des cas de résiliation prévus au CCAG de référence, l'acheteur peut résilier l'accord-cadre aux torts exclusifs du titulaire dans les cas décrits ci-dessous :

1. au moins trois services bénéficiaires ont résilié leur bon de commande pour faute du titulaire ;
2. manquement du titulaire à son engagement d'insertion ;
3. manquements répétés aux consignes de sécurité prévues à l'article 13 du CCAP ou aux règlements intérieurs ;
4. non-respect du plan d'action mis en place suite à des défaillances ;
5. manquement à l'obligation de réponse aux bons de commande.

Le pouvoir adjudicateur fait parvenir, au titulaire concerné, une mise en demeure assortie d'un délai d'exécution et l'invitant à présenter ses observations. A l'issue de ce délai, le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord-cadre en cas de mise en demeure restée infructueuse, ou si les observations ne lui paraissent pas satisfaisantes. Dans ce dernier cas de figure, la résiliation de l'accord-cadre est motivée.

La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de sa notification. La résiliation de l'accord-cadre peut entraîner la résiliation des bons de commande en cours d'exécution. La décision de résiliation en précise les modalités.

Dans le cas où la décision ne remet pas en cause la validité des bons de commande notifiés avant la date d'effet de la résiliation, le titulaire du bon de commande est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations commandées.

20.2 Résiliation des bons de commande

La résiliation aux torts exclusifs est motivée dans les cas de défaillance du titulaire, liée à l'inexécution des prestations, notamment :

- en cas de non-respect des engagements du titulaire relatif à la qualité de service
- ou du non-respect des délais en cas de dépassement répété des délais
- ou si le cumul des pénalités appliquées atteindrait la valeur de 30% du montant engagé sur 12 mois.
- si les carences ou dysfonctionnements permettent de calculer des pénalités d'un montant supérieur à 50% du forfait annuel de maintenance préventive prévu pour un site ;

Par dérogation à l'article 41.1 k) du CCAG-FCS, la résiliation peut être ordonnée pour une indisponibilité constatée pendant 15 jours calendaires consécutifs sans qu'une solution palliative adaptée et acceptée par l'ordonnateur ait été proposée (NB : dans ce cas, la solution palliative ne doit pas représenter un coût pour l'administration).

Dans ces cas, la décision est prononcée par l'ordonnateur dans les conditions prévues à l'article 41.2 du CCAG-FCS, sans que le titulaire ne puisse prétendre à aucune indemnité.

Ces dispositions sont applicables au titulaire de rang 1, comme au titulaire de rang 2 qui aurait été désigné en application des dispositions de l'article 8.7 du CCAP.

21 DÉROGATIONS AUX DOCUMENTS GÉNÉRAUX

Objet de la dérogation	CCAP	CCAG-FCS
Priorité des documents contractuels	7	4.1
Présence du titulaire lors des opérations de vérification	9.4	27.3
Délai de réalisation des prestations après une décision d'ajournement ou de rejet	9.5	30.2.1
Publics éligibles	11.2	16.1.1
Prix de l'accord-cadre	14.2	10.1.1 / 10.2.3
Pénalités	16	14
Pénalités pour non-respect de la clause d'insertion sociale	16.2	16.1.5
Résiliation pour indisponibilité	20.2	41.1 k)