CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

Marché n° 26-1902-207

MARCHE PUBLIC DE SERVICES
(Techniques de l'information et de la communication)

Maintenance des équipements de billetterie, de boutique et de contrôle d'accès des sites du Centre des monuments nationaux

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES
(CCAP)

PROCEDURE DE PASSATION : Marché passé en appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique

POUVOIR ADJUDICATEUR : Centre des Monuments Nationaux - Hôtel de Sully - 62 rue Saint-Antoine - 75186 PARIS CEDEX 04, représenté par Madame Marie LAVANDIER, agissant en qualité de Présidente du Centre des Monuments Nationaux.

SERVICE GESTIONNAIRE DU MARCHE : Mission des Systèmes d'Information et de Communication

VARIATION DES PRIX : Révision

M0 : Mois de remise de l'offre

SOMMAIRE

Article 1. Présentation du Centre des monuments nationaux 4
Article 2. Objet du marché 4
2.1 Objet du marché 4
2.2 Procédure de passation 5
Article 3. Durée du marché 5
Article 4. Correspondants 5
4.1 Correspondant du CMN 5
4.2 Correspondant du Titulaire 5
Article 5. Modalités d'exécution du marché 6
5.1 Au titre de la part forfaitaire 6
5.2 Au titre de la part à commandes 6
Article 6. Vérifications et admission des prestations 6
6.1 Prestations comprises dans la part forfaitaire 7
6.2 Prestations et fournitures faisant l'objet de bons de commande 7
6.3 Décisions à l'issue des vérifications 7
Article 7. Délais d'intervention 8
7.1 Définition des incidents (Help-desk) 8
7.2 Délai d'Intervention 8
7.3 Délai de Correction / Remise en Service 8
7.4 Délai D'indisponibilité 8
Article 8. Obligations du titulaire 9
8.1 Affectation de personnels qualifiés 9
8.2 Obligation de résultat et conseil 9
8.3 Accès et sécurité 9
8.4 Sécurité informatique 9
Article 9. Garantie du matériel 9
Article 10. Modalités de détermination des prix 10
10.1 Forme des prix 10
10.1.1 Part forfaitaire 10
10.1.2 Part à bons de commande 11
10.2 Contenu des prix 11
10.3 Mois d'établissement des prix 11
10.4 Révision des prix 11
Article 11. Modalités de règlement 12
11.1 Périodicité de facturation 12
11.2 Production des factures 12
11.3 Délai de paiement 13
Article 12. Retenue de garantie 13
Article 13. Pénalités 13
13.1 Dispositions générales 13
13.2 Pénalités de retard en cas de non-respect des délais 14
13.3 Pénalités en cas de non-respect de la qualité de service 14
13.4 Pénalités pour manquement du titulaire à ses engagements contractuels 15
Article 14. Sous-traitants 15

Article 15. Discrétion - secret professionnel 15
Article 16. Assurance 16
Article 17. Modifications - changement affectant le statut du Titulaire 16
Article 18. Obligation de transmission semestrielle des pièces exigées par le Code du travail 16
Article 19. Prestations similaires 17
Article 20. Résiliation 17
Article 21. Recours et contentieux 18
Article 22. Protection des données personnelles et respect du RGPD 18
Article 23. Cybersécurité 19
Article 24. Réversibilité 19
24.1 Réversibilité / fin de marché 19
24.2 Conditions financières 20
Article 25. Considérations environnementales 20
Article 26. Engagements sociaux 21
Article 27. Clause de réexamen 22
Article 28. Dérogations au CCAG-TIC 23

Article 1. Présentation du Centre des monuments nationaux

Le Centre des monuments nationaux (CMN) est un établissement public administratif placé sous la tutelle du ministère de la Culture et de la Communication. Il conserve, restaure et entretient les monuments et les collections placés sous sa responsabilité en y conduisant, sous le contrôle scientifique et technique des services du ministère de la Culture et de la Communication, des opérations visant à prévenir leur dégradation et à étendre leur durée de vie.

Il ouvre à la visite et anime près de 100 monuments nationaux appartenant à l'État et répartis sur l'ensemble du territoire : l'abbaye du Mont-Saint-Michel, les châteaux d'Angers et d'Azay-le-Rideau, le château et les remparts de la cité de Carcassonne, l'Arc de triomphe et la Sainte-Chapelle, pour n'en citer que quelques-uns. Le CMN a pour vocation de rendre ces monuments accessibles au plus grand nombre, notamment aux publics prioritaires (éloignés de la culture ou en situation de handicap), et de contribuer à la politique d'éducation artistique et culturelle, notamment par l'accueil de nombreux publics scolaires.

Il favorise, avec près de 400 manifestations par an, **la participation des monuments nationaux à la vie culturelle et au développement du tourisme**, en concertation avec les directions régionales des affaires culturelles, les collectivités territoriales et les réseaux d'institutions culturelles.

Il assure une mission d'**éditeur public sous la marque Éditions du patrimoine** et contribue ainsi fortement à la connaissance et à la promotion du patrimoine par l'édition de guides de visite, de beaux livres - ouvrages photographiques et ouvrages de vulgarisation -, de monographies d'architectes ou d'édifices, de textes théoriques, techniques ou scientifiques, de livres pour enfants, d'ouvrages pour aveugles et malvoyants et pour sourds et malentendants.

Premier réseau public français culturel et touristique avec **plus de 9 millions de visiteurs par an.**

Article 2. Objet du marché

2.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet, d'une part, la maintenance du parc de matériels de billetterie, de boutique et de contrôle d'accès installé dans les monuments gérés par le Centre des monuments nationaux et, d'autre part, l'acquisition de matériels informatiques spécialisés destinés à ces mêmes activités.

La prestation demandée concerne exclusivement les matériels spécialisés installés dans les monuments (points de vente, accueil, contrôle visiteurs), les aspects 'hardware' y compris les services de support associés, à savoir :

Le marché comprend la maintenance des équipements informatiques affectés aux activités de billetterie, de boutique et de contrôle d'accès des monuments, notamment :

- les imprimantes de billetterie destinées à l'édition des titres d'accès (notamment les imprimantes BOCA) ;
- les équipements de contrôle d'accès ;
- les équipements d'encaissement utilisés dans les billetteries et les boutiques, y compris les terminaux de point de vente (TPV) ;
- les équipements et infrastructures monétiques, comprenant notamment les terminaux de paiement électronique, autonomes ou intégrés, les serveurs monétiques ainsi que les abonnements aux passerelles de paiement, aux opérateurs monétiques et aux centres de traitement et d'autorisation des paiements électroniques ;

- les serveurs dédiés à la billetterie, aux boutiques, au contrôle d'accès et à la monétique ;
- tout autre équipement concourant directement à l'accueil du public dans les monuments.

Le marché comprend également les prestations de support et de maintenance suivantes :
- Prestation n° 1 : centre de services (help-desk) ;
- Prestation n° 2 : assistance technique sur site ;
- Prestation n° 3 : maintenance corrective des équipements ;
- Prestation n° 4 : maintenance préventive des équipements ;
- Prestation n° 5 : responsable opérationnel de compte (ROC).

L'acquisition de matériels informatiques spécialisés pour les points de vente 'billetterie' et 'boutique' ainsi que le « contrôle d'accès » pour :
- le complément d'équipement existant ou le renouvellement du parc actuel
- les nouveaux équipements du parc actuel (contrôle d'accès principalement)

Les caractéristiques techniques du présent marché sont décrites dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

2.2 Procédure de passation

La consultation est passée selon la procédure de l'appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2, R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

Article 3. Durée du marché

La durée du marché est définie à l'article 3 de l'acte d'engagement.

Article 4. Correspondants

4.1 Correspondant du CMN

Le correspondant du CMN, chargé de l'exécution du présent marché est le chef du pôle études du département des systèmes d'information.

4.2 Correspondant du Titulaire

Afin de faciliter l'exécution des prestations et pour assurer un suivi de qualité, le Titulaire s'engage à communiquer au CMN les coordonnées précises d'un interlocuteur permanent (nom, adresse, téléphone, fax, e-mail).

Cet interlocuteur permanent doit posséder toutes les compétences techniques lui permettant de prendre immédiatement les décisions inhérentes à sa fonction.

Tout changement d'interlocuteur durant l'exécution du marché doit être communiqué au correspondant du CMN dans les meilleurs délais.

Article 5. Modalités d'exécution du marché

5.1 Au titre de la part forfaitaire

La partie à prix forfaitaire couvre les dépenses liées à la fourniture des services de maintenance des équipements de contrôle d'accès, billetterie et boutique. Elles sont détaillées dans le CCTP et ses annexes.

Cette maintenance comprendra :

- Prestation 1 - HELP-DESK
- Prestation 2 - ASSISTANCE TECHNIQUE SUR SITE
- Prestation 3 - MAINTENANCE DES MATERIELS
- Prestation 4 - MAINTENANCE PREVENTIVE
- Prestation 5 - ROC (Responsable Opérationnel de Compte)

5.2 Au titre de la part à commandes

Des prestations d'acquisition de matériels complémentaires aux équipements existants ou de nouveaux matériels à installer ou l'acquisition de matériels non inclus à la maintenance curative forfaitaire et/ou d'interventions diverses non incluses dans la maintenance forfaitaire pourront être commandées par le CMN en fonction des besoins par l'émission de bons de commande successifs.

Au titre du présent marché, le Titulaire s'engage à fournir, au fur et à mesure des besoins du CMN et sur émission de bons de commande par ce dernier, les matériels et prestations inscrits au bordereau des prix unitaires (BPU) ou, le cas échéant, au catalogue. Les commandes sont rémunérées par application des prix unitaires correspondants.

Les bons de commande doivent comporter les mentions suivantes :

- le numéro et date de la commande,
- la référence du marché,
- la nature des prestations à exécuter,
- la détermination des quantités
- les numéros de série des matériels, le cas échéant
- le(s) lieu(x) d'exécution,
- le prix unitaire H.T. de chacune des prestations,
- le taux de TVA et son montant,
- le montant total H.T. et T.T.C. de la commande,
- le cas échéant les remises appliquées

Les bons de commande peuvent être adressés par courriel.

Article 6. Vérifications et admission des prestations

Les fournitures et prestations font l'objet d'opérations de vérification destinées à contrôler leur conformité aux stipulations du marché, notamment au CCTP, aux bons de commande lorsqu'ils existent et aux engagements du titulaire expressément contractualisés dans les pièces du marché, notamment dans son offre lorsque celle-ci est devenue contractuelle.

Les opérations de vérification sont adaptées à la nature des prestations concernées. Lorsqu'elles sont pertinentes au regard de la prestation, elles comprennent une vérification d'aptitude et une vérification de service régulier dans les conditions prévues par le CCAG-TIC.

6.1 Prestations comprises dans la part forfaitaire

Pour l'ensemble des prestations comprises dans la part forfaitaire, les opérations de vérification sont réalisées périodiquement, pour chaque période d'exécution faisant l'objet d'une facturation. La demande de paiement est accompagnée des éléments nécessaires à la constatation de l'exécution des prestations.

L'admission porte sur l'ensemble des prestations exécutées au titre de la période concernée. Elle est prononcée au regard des éléments permettant au CMN de constater la bonne exécution des prestations, notamment les tickets d'incident et demandes techniques, les comptes rendus d'intervention, les comptes rendus de maintenance préventive, les inventaires, les tableaux de bord, les indicateurs de qualité de service, les rapports d'activité et les comptes rendus des réunions de suivi.

Pour les prestations d'assistance technique sur site, chaque intervention donne lieu à l'établissement d'un compte rendu d'intervention. Celui-ci précise notamment le numéro du ticket ou du bon de commande concerné, la date et le lieu de l'intervention, son objet, sa durée, l'identité du technicien, les matériels concernés, les opérations réalisées, les pièces remplacées, les résultats des tests effectués, l'état de fonctionnement constaté à l'issue de l'intervention et les éventuelles réserves ou suites à donner.

La signature du compte rendu d'intervention par un représentant du CMN atteste de la réalisation matérielle de l'intervention, sous réserve des observations et réserves qui y sont portées. Elle ne vaut pas, à elle seule, décision d'admission de la prestation.

6.2 Prestations et fournitures faisant l'objet de bons de commande

Pour les prestations et fournitures faisant l'objet d'un bon de commande, les opérations de vérification sont réalisées au regard des stipulations du bon de commande et des documents contractuels du marché.

Lorsque le bon de commande prévoit une installation, un paramétrage ou une mise en service, les vérifications portent également sur l'aptitude du matériel à fonctionner dans l'environnement technique du CMN et sur les tests prévus par le bon de commande ou les documents particuliers du marché.

Chaque livraison donne lieu à la remise d'un bon de livraison. La signature de ce document par un représentant du CMN atteste de la livraison matérielle, sous réserve des observations et réserves qui y sont portées. Elle ne vaut pas, à elle seule, décision d'admission.

6.3 Décisions à l'issue des vérifications

À l'issue des opérations de vérification, le CMN prend, selon le cas, une décision d'admission, d'ajournement, d'admission avec réfaction ou de rejet, dans les conditions prévues par le CCAG-TIC.

L'admission est prononcée lorsque les prestations ou fournitures sont conformes aux stipulations du marché. Pour les prestations comprises dans la part forfaitaire, elle porte sur les prestations exécutées pendant la période d'exécution concernée.

En cas d'ajournement, le titulaire présente à nouveau les prestations mises au point dans les conditions, délais et formes prévus par l'article 34.2 du CCAG-TIC. Les prestations ainsi présentées font l'objet de nouvelles opérations de vérification.

En cas de rejet, le titulaire est tenu de réexécuter la prestation ou de remplacer les fournitures concernées dans les conditions prévues par le marché et le CCAG-TIC, sans préjudice de l'application éventuelle des pénalités et autres mesures contractuelles.

L'admission, y compris l'admission avec réfaction, ne fait pas obstacle à la mise en œuvre ultérieure des garanties contractuelles ni à la responsabilité du titulaire au titre des défauts qui ne pouvaient être décelés lors des opérations de vérification.

Article 7. Délais d'intervention

7.1 Définition des incidents (Help-desk)

Incident priorité 1 : tout incident bloquant constaté par l'utilisateur sur l'utilisation du système, impactant de manière forte son utilisation, ou générateur de risque important ou tout processus critique non opérationnel, qui nécessite d'être traité en urgence

Incident priorité 2 : tout incident majeur (non bloquant) constaté par l'utilisateur sur l'utilisation du système, impactant le système d'information, ou tout processus non opérationnel, qui nécessite d'être traité rapidement.

Incident priorité 3 : tout incident mineur constaté par l'utilisateur sur l'utilisation du système.

Demande Technique : toute demande technique à la hotline ne relevant ni d'un incident sur l'utilisation du matériel, ni d'une anomalie du matériel. La Demande Technique est traitée par le help-desk pour tout ce qui concerne le conseil et l'aide à l'utilisation du matériel ou du système matériel et progiciel.

7.2 Délai d'Intervention

Le Délai d'Intervention est le délai entre la déclaration de l'incident par le CMN à la hotline du titulaire (ouverture de l'incident sur le portail d'assistance client ou par téléphone) et le moment où se réalise le début d'intervention sur site.

Le Délai d'Intervention sur site est de :

- 4 h pour les monuments à très forte fréquentation, selon liste définie au CCTP et ses annexes
- 24 h pour tous les autres monuments

7.3 Délai de Correction / Remise en Service

Le Délai de Correction ou de Remise en Service est le temps pendant lequel le technicien intervient pour remédier au problème de façon définitive ou mettre en place une solution de contournement. Il prend effet au début de son intervention et prend fin lorsque le système est entièrement remis en service.

Le Délai de Remise en Service est de :

- 6 H pour les monuments à très forte fréquentation, selon la liste définie au CCTP et ses annexes
- 28 H pour tous les autres monuments

Les modalités techniques d'application de ces délais sont indiquées dans le CCTP.

7.4 Délai D'indisponibilité

Le Délai D'indisponibilité correspond à la période pendant laquelle le système, en tout ou partie, est inopérant ou ne permet pas son fonctionnement normal en raison d'un incident. Il court à compter de l'horodatage de la déclaration de l'incident par le CMN auprès du centre d'assistance du titulaire, effectuée via le portail d'assistance client ou par téléphone, et expire lorsque le système est intégralement remis en état de fonctionnement.

Le Délai D'indisponibilité comprend le Délai d'Intervention et le Délai de Correction.

Article 8. Obligations du titulaire

8.1 Affectation de personnels qualifiés

Le Titulaire s'engage à faire exécuter les prestations par du personnel qualifié, répondant au niveau de compétence décrit lors de la remise de son offre. Il s'engage à soumettre une liste détaillée du personnel exécutant les prestations. Le représentant du Centre des Monuments Nationaux se réserve la possibilité de récuser, à tout moment, certains des intervenants désignés par le Titulaire s'ils ne présentent pas le niveau de qualification requis. Le Titulaire doit alors procéder à leur remplacement.

8.2 Obligation de résultat et conseil

Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat telle que définie au présent marché.

Le Titulaire a une obligation de conseil auprès du CMN dans le cadre de l'exécution du présent marché ; il s'engage à informer le département des systèmes d'information ou son représentant de toute difficulté de nature à compromettre la qualité, le suivi et/ou la garantie des prestations attendues.

8.3 Accès et sécurité

Pendant leur séjour dans les locaux du Centre des Monuments Nationaux, les intervenants du Titulaire sont soumis aux règles d'accès et de sécurité de l'Etablissement.

Le Titulaire est tenu de se conformer aux dispositions légales et réglementaires françaises et européennes relatives à l'hygiène, à la santé au travail et à la sécurité, ainsi qu'aux mesures spécifiques imposées par le CMN et signifiées au Titulaire oralement ou par écrit.

8.4 Sécurité informatique

Le Titulaire devra se conformer à la réglementation européenne en vigueur, en ce qui concerne la sécurité informatique, le transport et la protection des données.

La divulgation, à l'intérieur comme à l'extérieur, de toute information pouvant nuire aux intérêts du CMN, ainsi que l'intrusion sur un système, la consultation ou la manipulation de données par un agent du Titulaire donneront lieu à un dépôt de plainte par le CMN contre le Titulaire et à la résiliation du marché.

Article 9. Garantie du matériel

Le matériel du parc informatique des équipements de contrôle d'accès, billetterie et boutique bénéficie à leur acquisition d'une garantie constructeur variant de 1 an à 3 ans en fonction du type de matériel. Le Titulaire devra prendre en compte cette garantie.

Les modalités techniques d'application de la période de garantie sont indiquées dans le CCTP.

Article 10. Modalités de détermination des prix

10.1 Forme des prix

Le marché est traité pour partie à prix global et forfaitaire et pour partie à prix unitaire.

Le taux de TVA applicable est celui en vigueur à la date de facturation des prestations.

10.1.1 Part forfaitaire

La part forfaitaire est rémunérée par un prix global et forfaitaire annuel, fixé dans l'Acte d'engagement et ventilé dans la Décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF).

Elle couvre les prestations récurrentes prévues au CCTP pour le périmètre effectivement pris en charge, sous réserve des ajustements résultant de l'évolution de ce périmètre dans les conditions définies ci-après.

Pendant l'exécution du marché, le CMN peut décider de faire évoluer le périmètre des matériels pris en charge, notamment en cas d'entrée ou de sortie d'un monument, d'installation, de retrait ou de remplacement d'équipements, ou d'évolution de la solution de billetterie, de boutique ou de contrôle d'accès. Ces évolutions sont limitées aux prestations relevant de l'objet du marché et ne peuvent en modifier la nature globale.

Le Titulaire ne bénéficie d'aucun droit au maintien du périmètre initial du marché. Toute diminution du périmètre décidée par le CMN conformément aux stipulations du marché entraîne l'ajustement correspondant du prix forfaitaire et n'ouvre droit à aucune indemnité ni compensation complémentaire au profit du Titulaire.

Le CMN notifie au Titulaire toute modification du périmètre, en précisant sa date de prise d'effet ainsi que les éléments nécessaires à son identification et à sa valorisation.

Pour les prestations suivantes :

- Prestation 1 – Help-desk ;
- Prestation 2 – Assistance technique sur site ;
- Prestation 3 – Maintenance des matériels,

Le Titulaire établit et transmet mensuellement au CMN un état du périmètre effectivement pris en charge, conforme aux modifications notifiées. Cet état est soumis à la validation du CMN.

Toute évolution du périmètre validée par le CMN entraîne un ajustement, à la hausse ou à la baisse, du montant de la part forfaitaire, par application des prix prévus dans la DPGF, en fonction :

- du nombre de monuments concernés pour les prestations 1 et 2 ;
- du nombre et de la nature des matériels concernés pour la prestation 3.

L'ajustement est calculé au prorata temporis, à compter de la date à laquelle la modification du périmètre prend effectivement effet. Il est imputé sur la facture correspondant à la période concernée ou, le cas échéant, régularisé sur la dernière facture de cette période (reconduction).

En cas de reconduction, le montant de la part forfaitaire applicable à la nouvelle période est déterminé à partir du périmètre pris en charge à la date de prise d'effet de la reconduction. Il demeure susceptible d'ajustement pour les évolutions ultérieures intervenant dans les conditions prévues au présent article.

10.1.2 Part à bons de commande

La part à bons de commande est exécutée à prix unitaires.

Elle est conclue sans montant minimum et avec un montant maximum de 400 000 € HT pour chaque période de douze (12) mois, soit un montant maximum de 1 600 000 € HT sur la durée maximale du marché en cas de trois reconductions.

Le montant non consommé au cours d'une période n'est pas reporté sur la période suivante.

Les bons de commande sont établis sur la base des prix figurant au bordereau des prix unitaires (BPU) ou, le cas échéant, des prix et remises figurant au catalogue contractuel remis par le titulaire.

Le catalogue ne devient contractuel que s'il est remis par le titulaire avec son offre. Son absence ne fait pas obstacle à l'exécution du marché ; les références non prévues au BPU relèvent alors, lorsqu'elles entrent dans l'objet du marché, de la procédure de prix nouveau prévue au présent CCAP.

10.2 Contenu des prix

Les prix des prestations sont établis en tenant compte de toutes les sujétions pouvant découler de l'exécution du présent marché, quelles que soient les circonstances et hors les cas de force majeure reconnus par une juridiction compétente.

Les prix sont réputés comprendre toutes charges fiscales, parafiscales ou autres frappant les prestations, ainsi que tous les frais afférents à l'exécution des prestations notamment les déplacements et les frais de restauration.

10.3 Mois d'établissement des prix

Les prix du présent marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de signature par le Titulaire de l'acte d'engagement. Ce mois est appelé « mois zéro » (Mo).

10.4 Révision des prix

Les prix du marché sont fermes pendant la période initiale d'exécution.

À la date de prise d'effet de chaque reconduction, l'ensemble des prix du marché est révisé, à savoir :

- le prix global et forfaitaire ;
- les prix unitaires figurant au bordereau des prix unitaires (BPU) ;
- les prix figurant au catalogue contractuel, le cas échéant.

La révision est effectuée par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times (0{,}125 + 0{,}875 \times S / S_0)$$

dans laquelle :
P représente le prix révisé ;
$\mathbf{P_0}$ représente le prix initial figurant dans les pièces financières du marché ou dans le catalogue contractuel remis avec l'offre ;
S représente la valeur de l'indice Syntec la plus récente publiée à la date de prise d'effet de la reconduction ;
$\mathbf{S_0}$ représente la dernière valeur de l'indice Syntec connue au mois M0.

Les prix ainsi révisés sont applicables pendant toute la période de reconduction concernée.

Pour la part forfaitaire, la révision s'applique au montant correspondant à la période de reconduction, après prise en compte, le cas échéant, de l'évolution du périmètre de maintenance dans les conditions prévues au présent CCAP.

Pour la part à bons de commande, les prix révisés du BPU et du catalogue sont applicables aux bons de commande émis à compter de la date de prise d'effet de la reconduction concernée.

Les remises éventuellement prévues au catalogue demeurent inchangées pendant toute la durée du marché et sont appliquées aux prix révisés dans les conditions prévues au présent article.

Lorsque l'application de la formule de révision conduit à une augmentation supérieure à 5 % par rapport aux prix applicables au cours de la période précédente, le CMN se réserve la faculté de ne pas reconduire le marché. Cette non-reconduction n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du titulaire.

Article 11. Modalités de règlement

11.1 Périodicité de facturation

Pour les prestations forfaitaires de maintenance figurant à la DPGF, les prestations P1, P2, P3, P4, P5, la facturation sera établie trimestriellement (à terme échu), sur la base du montant de la redevance annuelle.

Pour les prestations à prix unitaires, la facturation sera établie après chaque livraison des fournitures ou des prestations sur la base de chaque bon de commande et selon le bon de livraison (BL) et/ou compte-rendu d'intervention (CRI) visé par le CMN sauf stipulations contraires mentionnées sur le bon de commande. Le Titulaire établira une facture par bon de commande.

Le règlement sera effectué par virement au compte bancaire indiqué par le Titulaire dans l'acte d'engagement.

11.2 Production des factures

Les factures afférentes au marché sont établies en un original, au nom du CMN et doivent comporter, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom et l'adresse du Titulaire,
- le numéro et l'objet du marché,
- la date et le numéro de la facture,
- le numéro du bon de commande pour la partie à bon de commande,
- le descriptif des prestations exécutées,
- le site concerné,
- le prix de chacune des prestations exécutées hors taxes,
- le montant total hors taxes des prestations,
- le taux et le montant TVA,
- le montant total toutes taxes comprises des prestations effectuées.
- la période d'exécution des prestations.

Les factures sont obligatoirement déposées sur Chorus Portail Pro (site internet : https://choruspro.gouv.fr). Les identifiants CMN sont les suivants :

- SIRET : 18004601300017
- Service exécutant : (service gestionnaire : 1106 MSIC)

- EJ : VOIR NOTIFICATION (pour la part forfaitaire) ; VOIR BON DE COMMANDE (pour la part à bons de commande) ; si marché à prix forfaitaire et BDC, alors voir la notification ou le BDC selon la situation.

Le paiement s'effectuera suivant les règles de la comptabilité publique selon la réglementation en vigueur. Le comptable assignataire chargé des paiements est l'agent comptable du Centre des Monuments Nationaux.

11.3 Délai de paiement

Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

Tout retour de cette demande formulée par écrit et dûment motivé suspend toutefois le délai de paiement jusqu'à la remise par le Titulaire de la totalité des justifications qui lui ont été réclamées.

Le taux des intérêts moratoires applicable en cas de retard de paiement est égal au taux de la principale facilité de refinancement appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours de laquelle les intérêts moratoires commencent à courir augmenté de huit (8) points.

En cas de retard de paiement des factures, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due au Titulaire.

Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard, mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités. L'indemnité doit être mentionnée par le Titulaire, sur chaque facture concernée, elle est due par facture.

Article 12. Retenue de garantie

Il ne sera pas appliqué de retenue de garantie.

Article 13. Pénalités

13.1 Dispositions générales

En cas de manquement à une obligation contractuelle imputable au Titulaire, à l'un de ses cotraitants ou à l'un de ses sous-traitants, le Centre des monuments nationaux (CMN) peut appliquer les pénalités prévues au présent article.

Sauf disposition contraire du présent article, les pénalités sont applicables sans mise en demeure préalable. Avant leur application, le CMN communique toutefois au Titulaire, par écrit, les faits constatés, la période concernée, les modalités de calcul et le montant envisagé. Le Titulaire dispose d'un délai de quinze jours à compter de la réception de cette communication pour présenter ses observations.

Les pénalités ne sont appliquées que si, à l'issue de ce délai, les observations du Titulaire ne permettent pas d'établir que le manquement ne lui est pas imputable ou que son montant doit être corrigé.

Les pénalités prévues au présent article sont cumulables lorsqu'elles sanctionnent des faits générateurs distincts. Lorsqu'un même fait, pour une même période et une même obligation, relève de plusieurs pénalités prévues au présent article, seule la pénalité la plus élevée est appliquée.

Le montant cumulé des pénalités prévues aux articles 13.2 et 13.3 est plafonné :

- pour les manquements relatifs à la part forfaitaire, à 30 % du montant annuel hors taxes de cette part, par période annuelle d'exécution du marché ;
- pour les manquements relatifs à un bon de commande, à 30 % du montant hors taxes de ce bon de commande.

Les pénalités prévues à l'article 13.4 ne sont pas prises en compte dans le calcul de ces plafonds et ne sont soumises à aucun plafond contractuel.

Les pénalités relatives à une obligation commune à la part forfaitaire et à un ou plusieurs bons de commande sont imputées à la part forfaitaire. Un même manquement ne peut être imputé simultanément sur plusieurs plafonds.

Les pénalités peuvent être précomptées sur les sommes dues au titulaire. Lorsque le précompte ne permet pas leur recouvrement, en tout ou en partie, le CMN peut émettre un titre de recette pour le solde restant dû. Les pénalités ne sont pas soumises à la taxe sur la valeur ajoutée.

L'application des pénalités ne fait pas obstacle aux autres mesures prévues par le marché, notamment l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire ou la résiliation. Elle ne fait pas non plus obstacle à la réparation d'un préjudice distinct de celui couvert par les pénalités.

13.2 Pénalités de retard en cas de non-respect des délais

Par dérogation aux articles 14.1.1 à 14.1.3 du CCAG-TIC, tout dépassement d'un délai contractuel imputable au titulaire donne lieu à une pénalité de 200 € par jour de retard lorsque le délai est exprimé en jours, ou de 30 € par heure de retard lorsqu'il est exprimé en heures.

La pénalité est calculée à compter du lendemain de l'expiration du délai exprimé en jours, ou dès l'expiration du délai exprimé en heures, et jusqu'à l'exécution complète de l'obligation concernée. Elle s'applique à chaque prestation ou incident soumis à un délai distinct. Un même retard ne peut être comptabilisé à la fois par monument et par ticket lorsqu'il correspond au même fait générateur.

Le point de départ et la fin du retard sont déterminés à partir des délais fixés par le marché et des données horodatées du dispositif de suivi des incidents ou des commandes. Les pénalités sont dues dès le premier euro, sans application de la franchise prévue à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC.

13.3 Pénalités en cas de non-respect de la qualité de service

Les indicateurs de qualité de service, leur méthode de mesure et les seuils correspondants à chaque niveau d'appréciation sont définis au CCTP et à ses annexes. Ils sont évalués mensuellement pour les cinq domaines suivants :

- 1/ Help-desk – Tickets incidents : volume & qualité des tickets (ouverts + fermés sur une période ; encore ouverts)…
- 2/ Assistance technique sur site - Incidents / Demandes : délai d'intervention / résolution (sur une période)…
- 3/ Parc matériel - Connaissance / actualisation du « parc matériel CMN » ; taux de panne par matériel…
- 4/ Logistique (stock, livraison, expédition/retour) & stock « spare » du titulaire, stock CMN « stock ITINERANT » + « stock RESERVE » (état des stocks, historique par n° de série, inventaires…)
- 5/ Organisation, pilotage, coordination hotline/projet/adv/logistique (tableau de bord d'activité, KPI, monitoring, conduite de réunion, ordre du jour/compte rendu…)

Pour chaque indicateur, le niveau de qualité constaté au cours du mois donne lieu, le cas échéant, à la pénalité suivante :

Qualité de service par indicateur (KPI)	Pénalités	
Très satisfaisant	néant	
Satisfaisant	néant	
Moyennement satisfaisant	néant	
Peu satisfaisant	500€ / mois	Pénalité mensuelle par indicateur
Pas satisfaisant	1 000€ / mois	Pénalité mensuelle par indicateur

Les pénalités sont calculées mensuellement sur la base des résultats constatés pour chaque indicateur. Elles sont présentées lors du comité de pilotage suivant la période concernée, sans que cette présentation constitue une condition préalable à leur application.

Lorsque le même fait et la même période donnent lieu à la fois à une pénalité de retard prévue à l'article 13.2 et à une pénalité relative à un niveau de service prévue au présent article, seule la pénalité la plus élevée est appliquée pour ce fait.

13.4 Pénalités pour manquement du titulaire à ses engagements contractuels

En cas de non-respect d'un engagement précis pris par le titulaire dans son offre et ayant valeur contractuelle, notamment d'un engagement social ou environnemental relatif à l'exécution du marché, le CMN peut appliquer une pénalité de 500 € par engagement non respecté.

Le manquement est apprécié au regard des modalités, échéances, objectifs et justificatifs prévus par l'offre ou par les articles 25 et 26 du présent CCAP. Le CMN informe le titulaire par écrit du manquement constaté et le met en demeure de respecter son engagement ou de produire les justificatifs attendus dans un délai adapté à la nature du manquement, qui ne peut être inférieur à quinze jours. Le titulaire peut présenter ses observations dans ce délai.

Si le manquement persiste à l'expiration du délai fixé et que les observations du titulaire ne permettent pas d'en écarter l'imputabilité, la pénalité de 500 € est appliquée. Un même fait ne peut donner lieu à plusieurs pénalités au titre du présent article ni être sanctionné simultanément au titre de l'article 13.3.

Article 14. Sous-traitants

Le Titulaire peut sous-traiter une partie des prestations dans les conditions définies aux articles L.2193-1 et suivants et R.2193-1 et suivants du Code de la commande publique ; il devra compléter un DC4 qui sera joint en annexe du présent document.

Le formulaire est disponible via le lien suivant : https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat-dc1-dc2-dc3-dc4

Article 15. Discrétion - secret professionnel

Le Titulaire s'engage à ne pas divulguer ni utiliser pour d'autres fins que l'exécution du présent marché, les informations qu'il est amené à connaître directement ou indirectement du fait de l'exécution du présent marché.

De même, le Titulaire s'engage pour lui ou toute personne agissant pour son compte à tenir confidentielle toute autre communication de renseignements, documents que celle expressément prévue au présent marché, et à ne faire, dans les mêmes conditions, aucune communication sur les missions qui lui sont confiées.

Le CMN est fondé à résilier de plein droit le marché sans indemnités en cas de manquement du Titulaire ou, le cas échéant, de l'un de ses co-traitants et/ou sous-traitants à l'obligation de discrétion.

Article 16. Assurance

Conformément à l'article 9 du CCAG-TIC, le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du CMN et des tiers pour les dommages causés par l'exécution des prestations.

Le titulaire doit justifier, dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurance, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

À tout moment durant l'exécution du marché, le Titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

Il est notamment rappelé que le Titulaire est responsable des dommages de toute nature que lui-même, son personnel ou ses biens pourraient causer, aux biens ou aux personnes, du CMN ou non. Sa responsabilité sera notamment engagée en cas de destruction totale ou partielle des fichiers, programmes, informations ou bases de données lors de l'intervention du Titulaire.

Article 17. Modifications - changement affectant le statut du Titulaire

Le Titulaire doit obligatoirement notifier au CMN toute modification ayant pour effet de substituer à la personne morale signataire du présent marché une entité juridique différente ou d'entraîner un changement de contrôle de la société. Le CMN se réserve le droit de résilier, dans un délai de deux mois après cette notification, le présent marché sans être tenu au paiement d'une indemnité. Il en est de même de tout projet de fusion et d'absorption.

Cette clause étant une condition expresse, toute infraction pourra entraîner la résiliation immédiate du marché sur simple notification par lettre recommandée sans autre formalité et indemnité.

Article 18. Obligation de transmission semestrielle des pièces exigées par le Code du travail

Conformément à l'article L. 8222-6 du Code du travail, une pénalité sera appliquée au titulaire, s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du même code.

Lorsque le cocontractant est établi en France, la preuve de l'accomplissement de ces formalités devra être rapportée par la production :

- d'une attestation de fourniture de déclarations sociales et fiscales de moins de 6 mois ;
- d'un extrait Kbis de moins de 3 mois ou carte d'identification du Répertoire des Métiers ;

Lorsque le cocontractant est établi à l'étranger, la preuve de l'accomplissement de ces formalités devra être rapportée par la production :

- d'un document mentionnant son numéro individuel d'identification ou un document mentionnant son identité et son adresse ;
- d'un document attestant de la régularité de la situation sociale du cocontractant et, lorsque la législation du pays de domiciliation le prévoit, un document émanant de l'organisme gérant le régime social obligatoire et mentionnant que le cocontractant est à jour de ses déclarations sociales et du paiement des cotisations afférentes, ou un document équivalent ;

- lorsque l'immatriculation du cocontractant à un registre professionnel est obligatoire dans le pays d'établissement ou de domiciliation, un document émanant des autorités tenant le registre professionnel ou un document équivalent certifiant cette inscription.

Le titulaire transmettra tous les 6 mois au pouvoir adjudicateur les documents administratifs susmentionnés prouvant qu'il satisfait aux obligations du Code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme en ligne mise à disposition à l'adresse suivante : http://www.e-attestations.com.

A défaut, le marché est résilié dans les conditions prévues à l'article 20 du présent CCAP.

Article 19. Prestations similaires

Conformément à l'article R.2122-7 du Code de la commande publique, un marché négocié sans publicité préalable et sans mise en concurrence ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles du présent marché pourra être proposé au titulaire avant l'issue du présent marché.

La durée pendant laquelle ce nouveau marché peut être conclu ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

Article 20. Résiliation

Le marché peut être résilié dans les conditions prévues au chapitre 8 du CCAG-TIC, sous réserve des stipulations particulières du présent article.

En cas d'interruptions de service inopinées, durables, répétées et dûment constatées, le CMN peut suspendre les paiements afférents aux prestations concernées. Si, après mise en demeure notifiée au titulaire de remédier aux manquements constatés dans un délai de quinze (15) jours, ceux-ci persistent, le CMN peut résilier le marché pour faute, sans indemnité au profit du titulaire.

Le CMN peut également résilier le marché pour faute lorsque le montant cumulé des pénalités prévues aux articles 13.2 et 13.3 atteint le plafond de 30 % fixé à l'article 13.1.

La résiliation pour faute demeure facultative et intervient après une mise en demeure restée infructueuse. Elle est notifiée au titulaire dans les conditions prévues par le CCAG-TIC.

Par dérogation à l'article 51 du CCAG-TIC, lorsque le CMN résilie le marché pour motif d'intérêt général, le titulaire a droit à une indemnité forfaitaire égale à 3 % du montant HT des prestations restant à exécuter au titre de la période d'exécution en cours à la date d'effet de la résiliation.

Pour la part forfaitaire, cette indemnité est calculée sur le montant HT restant dû au titre de la période concernée, après prise en compte, le cas échéant, des ajustements de périmètre intervenus avant la date d'effet de la résiliation.

Pour la part à bons de commande, seuls les bons de commande régulièrement émis avant la date d'effet de la résiliation et restant à exécuter sont pris en compte.

Les autres conséquences de la résiliation sont régies par le CCAG-TIC.

Article 21. Recours et contentieux

En cas de litige né de l'exécution ou de l'interprétation du marché, les parties essaient de trouver une solution amiable.

En cas d'impossibilité de trouver un accord, les litiges seront soumis au juge administratif. Le Tribunal administratif de Paris est seul compétent.

Article 22. Protection des données personnelles et respect du RGPD

Le titulaire s'engage à respecter les dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et notamment toutes les obligations découlant de l'article 28 dudit Règlement.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à faire respecter par ses personnels, préposés ou sous-traitants toutes les obligations résultant du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le titulaire s'engage à vérifier que ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de protection des données, notamment en termes de connaissances spécialisées, de fiabilité et de ressources pour la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, y compris en matière de sécurité du traitement.

De plus, le titulaire s'engage à prendre et documenter les moyens de contrôle permettant d'assurer l'effectivité des garanties offertes par lui-même et ses sous-traitants en matière de protection des données. Ces garanties incluent notamment :

- Le chiffrement des données selon leur sensibilité ou à défaut l'existence de procédures garantissant un accès restreint et sécurisé aux données qui lui sont confiées ;
- Le chiffrement des transmissions de données (ex. : connexion de type HTTPS, VPN, etc.) ;
- Des garanties en matière de protection du réseau, de traçabilité (journaux, audits), de gestion des habilitations, d'authentification, etc.

Il est en outre rappelé que la réglementation sur la commande publique et notamment le CCAG impose la signature d'un contrat de sous-traitance ainsi que sa communication, sur demande, au Pouvoir Adjudicateur. Ce contrat devra contenir, au titre des garanties exigées par le CMN :

- La confidentialité des données personnelles confiées ;
- Des contraintes minimales en matière d'authentification des utilisateurs ;
- Les conditions de restitution et/ou de destruction des données en fin de contrat ;
- Les règles de gestion et de notification des incidents.

Le titulaire s'engage à respecter la plus stricte confidentialité sur les données personnelles qui lui seront transmises ou qu'il récoltera dans le cadre des présentes. Il n'autorisera l'accès à ces données qu'à un nombre limité de personnes qualifiées, sensibilisées et formées à la sécurité des données et ayant besoin desdites données. Il s'engage à faire respecter cette obligation par ses propres salariés ainsi que par ses propres sous-traitants.

Le titulaire ne sera pas autorisé, pour le besoin des présentes, et notamment pour le stockage, même temporaire, de données, d'utiliser des stockages externes de type « cloud », sans avoir a minima obtenu des garanties corrélées à la localisation géographique effective des données.

Le titulaire s'engage à faire remonter au CMN toute découverte de faille de sécurité ou d'incident de sécurité intervenant sur ses systèmes ou dans ceux de ses sous-traitants à qui il imposera la même contrainte et ce, dans les plus brefs délais lorsqu'il s'agit d'une violation de données à caractère personnel.

Le titulaire s'engage à accepter la réalisation d'audits sur les méthodes et moyens de sécurité ainsi que sur les moyens de traitement et de stockage des données qui lui sont confiées et imposera cette même acceptation à ses propres sous-traitants.

Article 23. Cybersécurité

Les clauses générales de cybersécurité sont définies en l'annexe « CYBERSECURITE ».

Article 24. Réversibilité

24.1 Réversibilité / fin de marché

À la fin du marché ou de l'échéance annuelle, ou de la non-reconduction ou de la résiliation, ou à la demande du CMN en cas de migration / changement de la solution technique d'une partie ou de la totalité des équipements monuments / siège du CMN en cours d'année, le prestataire s'engage à participer à la phase de transition auprès du nouveau titulaire.

Le titulaire s'engage à faciliter la continuité des activités du CMN lors d'un éventuel changement de titulaire.

Le titulaire s'engage à coopérer de bonne foi avec le CMN en facilitant la mise en œuvre du processus de réversibilité.

La réversibilité pourra se dérouler monument par monument, pour un ou plusieurs monuments en parallèle des prestations de maintenance des équipements, objets du présent marché par le titulaire. Dans ce cas il s'agira d'un basculement progressif, monument par monument, de la maintenance du parc informatique auprès d'un nouveau titulaire.

Le Titulaire s'engage à apporter une collaboration active à CMN et au futur prestataire désigné par CMN pour réaliser et faciliter :

- l'Inventaire physique du parc CMN sortant (installé dans les monuments et en stock chez le titulaire du marché sortant)
- le transfert de la maintenance des équipements matériels des monuments du CMN,
- le transfert des abonnements télécommunications,
- le transfert des données (inventaires, n° série, nomenclature des matériels des équipements / abonnements télécommunications)
- l'historique des tickets / pannes par monument ou équipements, notamment ceux encore ouverts…),
- la préparation du transfert des stocks de matériels ou pièces détachées entreposés chez le titulaire
    - Le titulaire prend en charge la préparation du matériel à expédier avec préparation des matériels sur palettes filmées et étiquetées
    - Le titulaire n'assure pas le transport. Cette prestation sera assurée par le nouveau titulaire.
- de livrer les « masters » existants + la documentation associée pour permettre au nouveau titulaire du marché d'assurer la poursuite de l'activité de maintenance pour le CMN (ou auprès du CMN).
- le transfert de la documentation relative à la maintenance des matériels (fiches techniques, les dossiers techniques « monument », check-list préventive… ou tout autre document relatif à l'organisation de la maintenance avec le CMN).

En cas de sous-traitance, le Titulaire s'engage à coordonner l'ensemble des sous-traitants pour garantir la continuité d'activité du CMN.

Le Titulaire s'engage, sur une période d'un an à compter de la fin du marché, à la demande du CMN, à répondre à toute demande d'assistance, même ponctuelle, formulée par le CMN ou par le prestataire désigné par celui-ci afin de faciliter la transition du système d'information du CMN.

24.2 Conditions financières

Les prestations d'assistance à la réversibilité seront définies par le titulaire au catalogue ou au bordereau des prix unitaires et pourront être commandées par le CMN lors de l'activation du plan de réversibilité monument par monument.

Article 25. Considérations environnementales

Le titulaire devra déployer des moyens et méthodes visant à limiter les impacts de son activité dans le cadre de la réalisation des prestations objet du marché sur l'environnement.

Sur les matériels utilisés : Dans la mesure du possible, le titulaire utilise du matériel affichant un écolabel. D'autre part, dans la continuité des démarches de l'acheteur sur ce sujet, le titulaire doit tenir un rôle de conseil auprès des services bénéficiaires dans la mise en œuvre de techniques et produits compatibles avec cette approche du développement durable (ex. : ordinateurs utilisés lors de la prestation disposant d'un écolabel de type TCO Certified, EPEAT ou équivalent).

Le titulaire remet dans les trois mois suivant la notification du marché la liste du matériel (y compris les équipements informatiques) écolabellisé utilisé dans le cadre du marché, ainsi que les justificatifs.

Sur les déplacements : Si la prestation comprend des déplacements, le titulaire privilégie, pour les différents sites concernés par le marché, les déplacements à pied, avec des véhicules à propulsion humaine ou en transports en commun.

Si l'utilisation de véhicules individuels est indispensable, le parc servant à l'exécution des prestations comprend de préférence des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixte électrique et essence) conformes aux normes en vigueur.

D'une manière générale, le titulaire propose une organisation permettant d'optimiser les déplacements sur le territoire.

Sur la formation des collaborateurs : le titulaire s'engage à former ses collaborateurs aux enjeux environnementaux liés à l'objet du marché.

Sur le suivi des prestations : Pour le suivi des prestations, le titulaire utilise, sauf nécessité dûment justifiée, les échanges par voie dématérialisée (courriel, vidéoconférence, audioconférence, etc.).

Sur la mise en place d'une politique IT : Le titulaire met en place une politique de Green IT (ex. : tri des données, alimentation des serveurs, stockage sur les réseaux, gestion des mails et envois raisonnés, etc.).

A ce titre, le titulaire met en place des dispositions permettant de réduire son empreinte environnementale dans l'exécution des prestations du marché. Il rend compte, à la demande de l'administration, des actions

réalisées afin de réduire son empreinte écologique en la matière :

- Hébergement et tri des données
- Hébergement de sa plateforme de consultation en ligne
- Gestion des courriels raisonnés
- Recyclage du matériel informatique utilisé pour réaliser les prestations du marché

Le titulaire communique dans les 3 mois suivant la notification du marché sa charte informatique ainsi que le nom du réseau de stockage des données.

Article 26. Engagements sociaux

Dans le cadre de l'exécution des prestations du présent marché, le Titulaire met en œuvre les engagements sociaux décrits dans la note relative aux mesures sociales remise avec l'offre.

Ces engagements portent notamment, dans la mesure où ils sont directement liés aux prestations faisant l'objet du marché ou aux moyens mobilisés pour leur exécution, sur l'insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi, notamment des personnes en situation de handicap ou des demandeurs d'emploi de longue durée, ainsi que sur l'égalité professionnelle, la prévention des discriminations et la santé et la sécurité au travail des personnels affectés à l'exécution des prestations.

Les mesures proposées par le Titulaire dans son offre et retenues par le Centre des Monuments Nationaux revêtent un caractère contractuel.

Le Titulaire est tenu de les mettre en œuvre conformément aux modalités, au calendrier, aux moyens, aux objectifs et aux indicateurs définis dans son mémoire technique.

Le Titulaire assure le suivi de ces engagements et est en mesure d'en justifier la réalisation effective.

À ce titre, il transmet au Centre des Monuments Nationaux, a minima au terme de chaque période annuelle d'exécution du marché ainsi que sur toute demande du pouvoir adjudicateur, un bilan présentant l'état de réalisation des engagements souscrits, les résultats obtenus au regard des objectifs et indicateurs prévus dans son offre ainsi que les justificatifs permettant d'en vérifier la réalisation effective.

Lorsque les engagements concernent des sous-traitants ou d'autres opérateurs participant directement à l'exécution des prestations, le Titulaire prend les mesures nécessaires afin d'en assurer la mise en œuvre dans les conditions prévues par son offre.

En cas de difficulté susceptible d'affecter la réalisation d'un engagement, le Titulaire en informe sans délai le Centre des Monuments Nationaux et lui présente les mesures correctives envisagées.

Toute évolution des modalités de mise en œuvre des engagements est soumise à l'accord préalable du Centre des Monuments Nationaux et ne peut avoir pour effet d'en réduire substantiellement la portée ou le niveau.

Article 27. Clause de réexamen

En application de l'article R.2194-1 du Code de la commande publique, le périmètre et les prestations du marché peuvent être adaptés dans les cas suivants :

- entrée ou sortie d'un monument du périmètre du marché ; création, suppression ou modification d'un point de vente ou de contrôle d'accès ;
- ajout, retrait, remplacement ou transfert d'un équipement relevant des catégories prévues au CCTP, y compris lorsque son mode de maintenance doit évoluer ;
- indisponibilité ou obsolescence d'un matériel, d'une pièce ou d'un service associé, nécessitant son remplacement par une solution de fonction équivalente et compatible avec l'environnement du CMN ;
- évolution du nombre ou de la catégorie des abonnements monétiques, mobiles ou de connexion associés aux équipements ;
- modification de l'architecture technique ou de la solution de billetterie, de boutique ou de contrôle d'accès du CMN nécessitant d'adapter la préparation, la connexion ou la maintenance des équipements couverts par le marché ;
- évolution de l'offre des fabricants, éditeurs ou fournisseurs rendant nécessaire l'intégration de nouvelles références de fournitures, équipements, abonnements ou prestations se rattachant directement à l'objet du marché.

Le CMN précise les monuments, équipements et prestations concernés ainsi que la date d'effet de la modification. L'inventaire du parc est, le cas échéant, mis à jour contradictoirement.

Toute modification du périmètre forfaitaire, du montant de la part forfaitaire ou des modalités d'exécution du marché résultant de l'application du présent article fait l'objet d'un avenant.

L'incidence financière sur la part forfaitaire est déterminée, à la hausse ou à la baisse, par application des prix de la DPGF, au prorata de la période pendant laquelle la modification du périmètre produit ses effets.

Le Titulaire ne bénéficie d'aucun droit au maintien du périmètre initial du marché. Toute diminution du périmètre décidée conformément aux stipulations du marché entraîne l'ajustement correspondant du prix forfaitaire et n'ouvre droit à aucune indemnité ni compensation complémentaire.

Par exception, pour la part à bons de commande, le CMN peut demander au Titulaire de compléter ou de mettre à jour le catalogue contractuel afin d'y intégrer de nouvelles références de fournitures, équipements, abonnements ou prestations relevant des catégories prévues au CCTP et se rattachant directement à l'objet du marché.

Pour chaque nouvelle référence, le Titulaire communique au CMN sa désignation, ses caractéristiques techniques, son prix ainsi que, le cas échéant, les remises et conditions tarifaires applicables. Le CMN demeure libre d'accepter ou de refuser son intégration au catalogue contractuel.

L'intégration d'une nouvelle référence au catalogue contractuel ne nécessite pas la conclusion d'un avenant. Elle prend effet à compter de son acceptation écrite par le CMN. Les références ainsi intégrées sont soumises aux mêmes stipulations contractuelles que les références initiales du catalogue, notamment en matière de révision des prix, de commande, de délais, de vérification et d'admission.

Les adaptations réalisées au titre du présent article ne peuvent avoir pour effet d'étendre le marché à des fournitures ou prestations étrangères au périmètre défini par le CCTP

Article 28. Dérogations au CCAG-TIC

Dans la mesure où les dérogations au CCAG-TIC sont expressément et clairement mentionnées dans le corps des articles, il n'est pas prévu, par dérogation à l'article 1.2 du CCAG-TIC, d'établir une liste récapitulative des articles auxquels le présent marché déroge.