|  |  |
| --- | --- |
| logo_ec_17_colors_300dpi | COMMISSION EUROPÉENNE  DIRECTION GÉNÉRALE DE COMMUNICATION  Représentation de la Commission européenne  **Représentation en France** |

**Commission européenne**

**Appel d’offres COMM/PAR/2022/MVP/0121**

**SERVICES DE GARDIENNAGE ET D’ACCUEIL POUR LA REPRÉSENTATION DE LA COMMISSION EUROPÉENNE ET LE BUREAU DU PARLEMENT EUROPÉEN À MARSEILLE**

**Procédure négociée**

**CAHIER DES CHARGES**

**Annexe I**

**Partie 2: Spécifications techniques**

**TABLE DES MATIÈRES**

[1. Description : que souhaitons-nous acheter dans le cadre de cet appel d’offres 3](#_Toc97133532)

[1.1. Contexte 3](#_Toc97133533)

[1.2. Description: que voulons-nous Caractéristiques détaillées de l’achat 5](#_Toc97133534)

[Liste des annexes 11](#_Toc97133535)

[Annexe 7. Formulaire offre technique 12](#_Toc97133536)

# Description : que souhaitons-nous acheter dans le cadre de cet appel d’offres

## Contexte

La Représentation de la Commission européenne en France (ci-après dénommée «le pouvoir adjudicateur»), agissant également au nom du Bureau d’information du Parlement européen, recherche des services de gardiennage et d’accueil dans les locaux de la Représentation de la Commission européenne et du Bureau du Parlement européen à Marseille, situés 2 rue Henri Barbusse, à Marseille.

* **Environnement de travail**

Une description **indicative et susceptible d’évoluer** des locaux où les services doivent être fournis (y compris le nombre de personnes qui occupent les locaux) et des espaces extérieurs, une liste des systèmes de gardiennage et d’accueil utilisés, le nombre estimé de visiteurs par an ainsi que le nombre estimé de manifestations organisées chaque année figurent ci-dessous.

|  |  |
| --- | --- |
| **Adresse:** | Immeuble CMCI, 2 rue Henri Barbusse, 13001 Marseille |
| **Surface totale:** | 400 mètres carrés |
| **Nombre d’étages:** | 1 |
| **Description du bâtiment:** | 6 bureaux + 1 salle de réunion, 2 toilettes (pour hommes, femmes et personnes ayant des besoins spéciaux), 1 kitchenette |
| **Description du parking:** | 7 places |
| **Description des espaces extérieurs:** | Promenoir commun à la copropriété |
| **Description des équipements en place pour les services:** | * Système de caméras de surveillance en circuit fermé * Système de contrôle d’accès * Centre d’alarme/émetteur de surveillance * Système avertisseur d’incendie * Téléphones fixes * Standard téléphonique |
| **Effectif (total et par étage):** | 7 personnes |
| **Nombre estimé de visiteurs par an:** | 50 personnes |
| **Nombre estimé d’événements organisés par an:** | 0 |

Afin d’exécuter les services de gardiennage et d’accueil, le pouvoir adjudicateur fournira une zone désignée.

* **Cadre légal**

Le contractant veillera au respect permanent de toutes les dispositions législatives applicables pour les services requis. Il s’agit notamment, sans s’y limiter:

* de toute disposition des conventions collectives régissant le secteur, notamment en ce qui concerne l’adaptation des prix et des salaires, ainsi que les conditions de travail;
* des dispositions législatives et réglementaires nationales applicables au secteur, notamment celles régissant les activités de gardiennage et d’accueil et de surveillance, décrites en détail dans le paragraphe *1.4.3. « Éléments livrables » du CAHIER DES CHARGES Annexe I Partie 1: Spécifications administratives*;
* de la législation européenne et nationale en matière de droit du travail applicable en matière de transfert d’entreprises, en particulier la directive 2001/23/CE[[1]](#footnote-2) et ses mesures nationales d’exécution. L’attention des soumissionnaires est plus particulièrement attirée sur les dispositions relatives au maintien des droits des travailleurs en cas de changement d’employeur par transfert juridique d’entreprise.

Les services requis sont fournis sous l’entière responsabilité juridique et organisationnelle du contractant, sur la base des instructions qui lui sont données par le pouvoir adjudicateur.

Les prestations seront demandées par le pouvoir adjudicateur par courrier électronique sous forme de bon de commande/contrat spécifique.

Le contractant doit:

* renvoyer au pouvoir adjudicateur le bon de commande/contrat spécifique dûment signé et daté sur support papier à l’encre bleue ou par signature électronique qualifiée. Sinon le contractant devra communiquer les raisons pour lesquelles il ne peut pas accepter la commande.
* Si le contractant refuse à plusieurs reprises de signer le bon de commande/contrat spécifique ou s'il omet à plusieurs reprises de le renvoyer dans le délai imparti, il peut être considéré comme violant ses obligations en vertu du contrat-cadre comme indiqué à l’article II.18.1, point c).

Les paiements seront effectués sur la base des conditions décrites dans le projet de contrat-cadre sur présentation d’une facture en bonne et due forme conforme aux règles comptables nationales. Les dispositions relatives aux paiements sont stipulées dans le projet de contrat-cadre figurant à l’annexe de l'invitation à soumissionner.

Les prestations exceptionnelles (en dehors des heures d’ouverture) demandées par le pouvoir adjudicateur au préalable peuvent être annulées sans frais par le pouvoir adjudicateur avec notification envoyée au contractant au moins 24 heures avant la date et heure prévues d’exécution de la mission.

## Description: que voulons-nous Caractéristiques détaillées de l’achat

Cette section contient une description des services à fournir et des exigences minimales concernant ces services.

### Exigences minimales

|  |
| --- |
| 1. **PRESTATION DE SERVICES DE GARDIENNAGE ET D’ACCUEIL**   Le contractant veillera à ce que   * l’ensemble du personnel affecté dispose de la ***formation requise*** pour l’exécution des tâches indiquées dans le paragraphe *1.4.3. « Éléments livrables » du CAHIER DES CHARGES Annexe I Partie 1: Spécifications administratives*; * les services soient fournis pendant les jours et horaires suivants: du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30, notamment ***pendant les horaires d’ouverture des locaux***. Veuillez noter que les jours fériés des institutions européennes peuvent différer des jours fériés nationaux; * des services ***supplémentaires*** indiqués dans la section 1.4.3. «Éléments livrables» soient fournis à tout moment ***à la demande du pouvoir adjudicateur***. Les services supplémentaires seront demandés par écrit au moins 24 heures à l’avance et mentionnés séparément sur la facture mensuelle; * les agents de gardiennage et d’accueil portent toujours des tenues propres, facilement reconnaissables et qui identifient le garde comme un salarié du contractant. Ces ***uniformes***, qui nécessitent l’approbation préalable du pouvoir adjudicateur, devront être parfaitement entretenus, sous la responsabilité et aux frais du contractant. Le contractant veillera à ce que les gardes portent toujours leur uniforme pendant les heures de service.   Le contractant désignera ***un contrôleur*** pour veiller à l’exécution des tâches indiquées dans le paragraphe *1.4.3. « Éléments livrables » du CAHIER DES CHARGES Annexe I Partie 1: Spécifications administratives* et notifiera le nom de cette personne au pouvoir adjudicateur.  Les responsabilités du contrôleur comprennent:   * notifier au pouvoir adjudicateur le nom, la date de naissance, les qualifications professionnelles, le casier judiciaire et le permis de travail de chaque membre du personnel affecté à l’exécution du présent contrat; * transmettre les jours fériés/d’absence à la personne de contact désignée par le pouvoir adjudicateur, au moins un mois avant la période d’absence/vacances; * notifier au pouvoir adjudicateur tout défaut de fonctionnement, dommage, perte ou nécessité d’inspection, de réparation ou de remplacement des équipements des installations de gardiennage et d’accueil; * être en contact permanent avec les agents de gardiennage et d’accueil au travail afin qu’ils partagent les informations fournies par le pouvoir adjudicateur; * effectuer des inspections du personnel au moins deux fois par mois.   Les prestations du contrôleur sont considérées comme faisant partie intégrante de la prestation de service de gardiennage et d’accueil et les coûts encourus doivent être inclus dans les prix unitaires des services demandés. Le pouvoir adjudicateur n’acceptera pas de coûts séparés supplémentaires. |
| 1. **CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS**  * Le personnel du contractant doit être en mesure d’atteindre le site du pouvoir adjudicateur en cas de grève des transports publics dans un délai maximum de 90 minutes. * En cas d’absence imprévue d’un agent, quel qu’en soit le motif (par exemple maladie, accident, etc.) et afin de garantir la continuité des services, le contractant doit fournir un agent temporaire de remplacement dans un délai de 2 heures à compter de l’heure à laquelle l’agent devait prendre ses fonctions. |
| 1. **MISE EN PLACE D’UN SERVICE D’INTERVENTION D’URGENCE**   Le contractant met en place un plan d’action pour assister le pouvoir adjudicateur en cas d’incident (intrusion, incendie, etc.) dans ses locaux, afin de prendre toutes les mesures appropriées pour minimiser les dommages et d’assurer la continuité du service dans l’exécution des tâches indiquées dans le paragraphe *1.4.3. « Éléments livrables » du CAHIER DES CHARGES Annexe I Partie 1: Spécifications administratives*», en particulier l’évacuation d’urgence. |
| 1. **GESTION DES CONTRATS ET DES PROBLÈMES RENCONTRÉS ET LEUR RÉSOLUTION**   Le contractant désigne ***un gestionnaire de contrat/une personne de contact*** chargé(e) des questions contractuelles et opérationnelles et qui, à compter de la date d’entrée en vigueur du contrat-cadre, coopère étroitement avec la personne de contact du pouvoir adjudicateur et sera son interlocuteur disponible 24h/24h et 7 jours sur 7.  ***Les responsabilités du gestionnaire du contrat-cadre comprennent:***   * assurer la gestion et la résolution des plaintes/questions /problèmes relatifs au contrat-cadre et susceptibles de se poser dans l’exécution des services, comme premier point de contact; * assurer la gestion de l’exécution du contrat-cadre, y compris l’établissement de rapports sur tous les contrats et services spécifiques fournis, comme indiqué dans le paragraphe *1.4.3. « Éléments livrables » du CAHIER DES CHARGES Annexe I Partie 1: Spécifications administratives*». |

### Éléments livrables

***LES PRESTATIONS DE SERVICES DE GARDIENNAGE ET D’ACCUEIL à effectuer pendant et en dehors des jours et heures standard comprennent***:

* la désactivation du système d’alarme, le contrôle de l’ensemble des locaux et l’activation du système d’éclairage à l’arrivée du matin;
* la vérification des badges du personnel entrant dans les locaux;
* l’exploitation et la vérification des équipements de gardiennage et d’accueil [système de protection contre les intrusions, système de vidéosurveillance (CCTV) et d’alerte, etc];
* vérifier, par l’utilisation de systèmes de détection électronique, et enregistrer les visiteurs en tant que de besoin (y compris l’heure d’arrivée et de départ), préparer et distribuer des badges d’accès (et demander leur retour avant le départ), vérifier les bagages des visiteurs;
* tenir à jour une liste électronique ou manuelle des visiteurs;
* informer les membres du personnel de l’arrivée des visiteurs/de toute demande de visite ou de rencontre avec les membres du personnel;
* vérifier le courrier arrivé, les livraisons et les fournitures selon les instructions données, y compris ceux qui ne sont pas arrivés par les services de courrier normal, en utilisant des systèmes de détection électronique et à rayons X, si mis à disposition par le pouvoir adjudicateur (il convient d’accorder une attention particulière aux objets non identifiés ou présentant des caractéristiques suspectes), et les transmettre à la (aux) personne(s) concernée(s);
* distribution du courrier entrant, y compris les journaux et les magazines, aux destinataires respectifs (Parlement européen et Commission européenne);
* surveillance de l’utilisation correcte des emplacements de stationnement réservés à l’extérieur du bâtiment (le cas échéant);
* faire fonctionner le système d’accès sécurisé (SAS) aux bureaux qui sera mis en place au cours de l’année 2022-2023 et veiller à ce que l’accès aux bureaux soit assuré exclusivement par l’intermédiaire de l’entrée principale sécurisée;
* procéder régulièrement, le cas échéant, à des rondes de surveillance interne et externe;
* gérer les clés et tenir à disposition un jeu de clés et de codes pour le système d’alarme et, le cas échéant, ouvrir des bureaux en dehors des heures d’ouverture, à la demande du pouvoir adjudicateur;
* en cas d’insuffisance de l’équipement fourni aux agents, ils en informent immédiatement la personne désignée comme personne de contact par le pouvoir adjudicateur;
* avant son départ, l’agent de gardiennage et d’accueil contrôle tous les espaces de bureaux, ferme toutes les portes et fenêtres, éteint l’éclairage dans toutes les salles et active le système d’alarme;
* lors d’un changement de poste, l’agent de gardiennage et d’accueil sortant remet au personnel de surveillance arrivant le registre des visiteurs ainsi qu’un rapport d’événement écrit, assorti, s’il le juge nécessaire, d’instructions de suivi spécifiques;
* si nécessaire, fournir les premiers secours, la réanimation cardio-pulmonaire (RCP) ou utiliser le défibrillateur automatique externe (DAE);
* assister et participer aux exercices de sécurité et d’évacuation;
* assurer l’entretien du poste de travail de l’agent de gardiennage et d’accueil et le maintenir en parfait état.

Pendant les heures de service, et sauf demande de la personne de contact désignée par le pouvoir adjudicateur, les agents du contractant exécutent leurs tâches dans la zone spécifiquement prévue à cet effet. Ils ne sont pas autorisés à quitter leur poste sans autorisation préalable pendant les heures de travail.

Le contractant veillera à ce que l’ensemble du personnel sache qu’il est strictement interdit de supprimer tout élément ou document de la Représentation de la Commission européenne et du Bureau du Parlement européen à Marseille. Le contractant charge son personnel de ne pas lire les documents qui se trouvent dans les locaux de la Représentation de la Commission européenne et du Bureau du Parlement européen à Marseille, à l’exception de ceux qui sont remis au contractant pour exécuter les tâches sous-traitées.

Les agents ne sont pas autorisés à faire usage de l’équipement de gardiennage et d’accueil ou de communication (PC, téléphones, etc.) qui leur a été confié à des fins autres que l’accomplissement des tâches pour lesquelles ils ont été désignés.

L’environnement de travail est non-fumeur.

Si l’agent de gardiennage et d’accueil ne satisfait pas aux exigences ci-dessus, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander son remplacement.

***LES PRESTATIONS DE SERVICES DE GARDIENNAGE ET D’ACCUEIL supplémentaires/à la demande à effectuer en dehors des jours et heures standard seront à fournir notamment:***

* le samedi, le dimanche ou les jours fériés (catégorie A1 de l’*Annexe 6 - Cahier des charges \_ Formulaire offre financière)* pendant les heures normales;
* le samedi, le dimanche ou les jours fériés (catégorie A2 de l’*Annexe 6 - Cahier des charges \_ Formulaire offre financière*) en dehors des heures normales;
* les jours ouvrables pour le(s) garde(s) supplémentaire(s) (catégorie A3 de l’*Annexe 6 - Cahier des charges \_ Formulaire offre financière*);
* prestations effectuées pendant les jours ouvrables mais en dehors des heures normales (catégorie A4 de l’*Annexe 6 - Cahier des charges \_ Formulaire offre financière*);
* interventions d’urgence supplémentaires au-delà de 12 interventions, y compris deux heures de présence sur place (catégorie A5 de l’*Annexe 6 - Cahier des charges \_ Formulaire offre financière*).

***PRESTATIONS DE SERVICES pour assurer la CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS***

* Le personnel du contractant affecté ou son remplaçant doit être en mesure d’atteindre le site du pouvoir adjudicateur dans un délai maximum de 90 minutes;
* en cas d’absence imprévue d’un agent, son remplaçant doit arriver sur place dans un délai de 2 heures à compter de l’heure à laquelle l’agent devait prendre ses fonctions;
* si le remplacement des gardes doit avoir lieu à la suite d’une demande écrite du pouvoir adjudicateur, il doit être effectué dans un délai de 5 jours ouvrables;
* en cas d’absence du contrôleur, celui-ci doit être remplacé par une personne ayant au moins le même niveau d’autorité.

***LES PRESTATIONS DE SERVICE* *concernant la MISE EN PLACE D’UN SERVICE D’INTERVENTION D’URGENCE,*** en lien avec latransmission/réception des signaux d’alarme émis par le centre d’alarme/l’émetteur de surveillance, comprennent:

* répondre sur site en cas de signal d’alarme ou d’intervention reçu, conformément aux instructions reçues du pouvoir adjudicateur;
* déterminer la cause de l’alarme;
* notifier la personne de contact désignée par le pouvoir adjudicateur;
* notifier les autorités nationales compétentes en cas d’urgence (les autorités nationales sont autorisées à entrer dans le bâtiment uniquement en cas d’urgence, par exemple incendie visible, dommages visibles, etc.);
* coopérer avec les forces de l’ordre à la demande du pouvoir adjudicateur;
* assurer la surveillance sur place après l’intervention, pour autant que le pouvoir adjudicateur le juge nécessaire;
* réarmer le système d’alarme et transmettre le rapport d’état des lieux au pouvoir adjudicateur;
* faire fonctionner les éléments de la vidéosurveillance, les systèmes d’alarme et de contrôle d’accès confiés et fournis par le pouvoir adjudicateur, y compris exploiter les détecteurs de métaux et le matériel de contrôle des bagages à rayons X, si mis à disposition par le pouvoir adjudicateur, en situation d’urgence;
* répondre aux questions relatives: au plan d’évacuation du bâtiment, à la fonctionnalité de chaque partie du bâtiment, au fonctionnement du système d’alarme incendie, à l’utilisation des ascenseurs et à la gestion des clés;
* en cas de conflit dans les espaces publics de la Représentation de la Commission européenne et du Bureau du Parlement européen à Marseille, apaiser la situation et si nécessaire demander une assistance;
* en cas d’incident lié à la sûreté ou la sécurité, suivre les procédures établies par le pouvoir adjudicateur et assister le personnel de la Représentation de la Commission européenne et du Bureau du Parlement européen dans les situations d’urgence, en particulier l’évacuation d’urgence.

Les 12 premiers cas d’intervention par an, dont chacun comporte deux heures de présence sur le site, sont considérés comme faisant partie des obligations contractuelles normales. Au terme de la dixième intervention, le contractant informera par écrit le pouvoir adjudicateur que le quota sera atteint après prestation des deux interventions suivantes.

La présence sur site au-delà de deux heures suivant une intervention est considérée comme «supplémentaire/à la demande» et est ordonnée par le pouvoir adjudicateur, par exemple par téléphone, en cas de crise affectant le gardiennage et l’accueil des bureaux et/ou du personnel du pouvoir adjudicateur. Toute commande de services exceptionnels de ce type passée oralement est confirmée ultérieurement par écrit, afin de permettre d’adapter la facture mensuelle.

**GESTION DES CONTRATS ET DES PROBLÈMES RENCONTRÉS ET LEUR RÉSOLUTION**

***Le contractant fournira les rapports suivants*** au pouvoir adjudicateur, à compter de la date de mise en œuvre du contrat:

*I. Rapports mensuels*

Des rapports mensuels doivent être fournis au pouvoir adjudicateur, détaillant:

* les données opérationnelles, y compris, sans s’y limiter:
  + feuilles de présence et heures de présence du mois;
  + planification des congés pour le mois suivant;
  + détail du nombre de membres du personnel et d’équipements fournis pour les services;
  + modifications proposées du personnel;
  + détails concernant les dégâts matériels éventuels;
  + problèmes rencontrés, y compris les problèmes en cours et résolus;
* les données relatives à l’intervention d’urgence, y compris, sans s’y limiter:
  + date et heure d’intervention ou activation du système d’alarme;
  + confirmation du respect de toutes les mesures nécessaires à prendre en cas d’intervention ou d’activation du système d’alarme.

*II. Rapports ad hoc*

* Après chaque intervention d’urgence, un rapport d’intervention écrit est présenté au plus tard 24 heures après l’événement.

Tous les aspects de la gestion contractuelle et l’établissement de rapports sont considérés comme faisant partie intégrante de la prestation des services et les coûts encourus doivent être inclus dans les prix unitaires des services demandés. Le pouvoir adjudicateur n’acceptera pas de coûts séparés pour la gestion des contrats et des rapports.

# Liste des annexes

## Annexe 7. Formulaire offre technique



1. Directive 2001/23/CE du Conseil du 12 mars 2001 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives au maintien des droits des travailleurs en cas de transfert d’entreprises, d’établissements ou de parties d’entreprises ou d’établissements (JO L 82 du 22.3.2001, p. 16). [↑](#footnote-ref-2)