

**PROCEDURE N° 03-2025**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

**ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS DE SERVICES**

**EN TRANSPORT EXPRESS**

**Le cadre de réponse technique doit être complété et fourni dans la réponse du soumissionnaire.**

**Le soumissionnaire doit répondre le plus précisément possible aux questions listées dans le présent document. Tous les encarts ainsi que les champs signalés en jaune doivent être complétés. Dans le cas où vous ne dispenseriez pas une des prestations demandées, merci de l’indiquer en répondant.**

**Les renvois sont autorisés. Dans ce cas, les documents annexes devront être référencés au point V. « *Informations complémentaires »*.**

**Chaque question doit demeurer visible dans le présent CRT une fois les réponses insérées.**

**Les questions ne peuvent être modifiées.**

**Les réponses apportées à ce cadre de réponse technique constituent un engagement contractuel du soumissionnaire dans l’exécution de l’accord-cadre.**

**Les engagements pris ne peuvent être inférieurs aux exigences minimales fixées au CCP. Les engagements pris dans le cadre du présent CRT et qui seraient plus favorables au CNRS que les clauses du CCP, prévaudront.**

**Une absence de réponse ou une réponse peu détaillée pénalisera la note attribuée à l’offre.**

Préambule : présentation du soumissionnaire

* Désignation du soumissionnaire / Raison sociale

🖉……………………………………………..

* Votre société appartient-elle à un groupe ? Si oui lequel ?

Oui  Non

🖉……………………………………………..

* Adresse électronique de contact du référent désigné par soumissionnaire prenant en charge le pilotage de l'Accord-cadre :

🖉……………………………………………..

* Noms et contacts du responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) :

🖉……………………………………………..

* Votre société fait-elle appel à des sous-traitants pour exécuter une partie des prestations de service ? Si oui le(s)quel(s) et pour quelles prestations ?

Oui  Non

🖉……………………………………………..

1. Critère technique - valant 35 points de la note globale
   1. Votre réseau (10 points)

Question 1 : Réseaux et exclusions géographiques (4 points)

Le soumissionnaire décrit les différents réseaux sur lesquels il s’appuie, y compris lorsque les besoins excèdent les capacités qu’il détient en propre. Il décrit les accords de réseaux sur lequel ils s’appuient ainsi que leur durée.

Le soumissionnaire précise les exclusions géographiques au sein de son réseau pour les envois de documents et pour les envois de colis. Cette liste d’exclusion peut être communiquée en annexe du présent cadre de réponse technique.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 2 : Réseaux et exclusions de marchandises dangereuses (4 points)

Le soumissionnaire précise les exclusions relatives au transport de marchandises dangereuses. Cette liste d’exclusion peut être communiquée en annexe du présent cadre de réponse technique.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 3 : Vos moyens de transport (2 points)

Le soumissionnaire est invité à décrire les moyens de transport qu’il possède en propre et qu’il pourra mobiliser pour répondre aux besoins de l’Accord-cadre.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

* 1. La cellule dédiée (10 points)

Question 4 : Modalités organisationnelles de la cellule dédiée (8 points)

Le soumissionnaire précise notamment la place de cette cellule dans la structure de la société le lieu d’implantation de cette cellule, sa composition, l’expérience, les qualification et les compétences du personnel qui la compose, sa formation spécifique au transport de marchandises dangereuses, ses compétences en matière de dédouanement, son régime de travail et de disponibilité en heures ouvrables et non ouvrables, les moyens de communication à sa disposition.

Le soumissionnaire précise également la répartition des tâches entre les agents qui la composent. Il indique en outre si cette cellule est déjà existante et traite d’ores et déjà d’autres prestations de même type ou s’il s’engage à constituer une cellule spécifique en cas d’attribution de l’accord-cadre.

NB : cette cellule est *a minima* composée d’un interlocuteur « commercial » et d’un interlocuteur « facturation » et joignable 5 jours sur 7 du lundi au vendredi, 6 heures par jour entre 09h00 et 17h00, par téléphone et courrier électronique.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 5 : Les opérations de dédouanement (2 points)

Le soumissionnaire précise de manière exhaustive l’organisation des opérations de dédouanement.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

* 1. Le portail web, le bordereau d’envoi, la POD, le tracking (8 points)

Question 6 : Description du portail web (2 points)

Le soumissionnaire présente de façon exhaustive le contenu et les fonctionnalités du portail web qu’il mettra à la disposition de l’unité ULISSE (interface, comptes clients, profils d’utilisateurs …) ainsi que les mesures de sécurité mise en œuvre pour sa protection.

Le soumissionnaire indique s’il engage sur des délais de création et de mise à jour des compte client inférieurs à ceux mentionnés au CCP (4 semaines pour la création et 2 semaines pour les mises à jour).

Le portail web présentera à minima deux niveaux/profils d’accès et disponibles : Utilisateur et Superviseur.

Le profil « utilisateur » permettrait *a minima* :

* D’accéder à la grille tarifaire des prix en vigueur
* D’accéder à l'ensemble de la documentation commerciale, technique et environnementale
* D’accéder à l’ensemble des informations concernant les équipes commerciales, SAV
* De consulter et télécharger la facture du titulaire et les documents de la prestation notamment la preuve de livraison, la déclaration de douane, la facture commerciale de la marchandise pour douane
* D’enregistrer, de réutiliser et de conserver en ligne des paniers
* De créer des devis numériques (\*) aux prix du marché en vigueur
* De convertir un devis en bordereau d’envoi
* De suivre l'état d'avancement du traitement des bordereaux d’envoi
* De consulter un historique des opérations.

Le profil « superviseur » permettrait *a minima* :

* D’accéder aux informations lui permettant d’assurer un suivi global de l’achat de l’unité ULISSE
* De gérer et créer des accès utilisateurs d’ULISSE.

(\*) L’édition de devis comprenant :

* Le n° de devis
* Le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du titulaire de l’accord-cadre
* Les références des prestations d’ULISSE
* Le nom de la personne créatrice du devis
* La date de réalisation du devis
* Le détail des prestations, les adresses d’enlèvement et de livraison, la désignation de la prestation, le montant unitaire, la quantité
* Les surcharges le cas échéant
* Le montant total HT et TTC.

Les devis doivent pouvoir être enregistrés, conservés en ligne, réutilisables, exportables et imprimables.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 7 : Le bordereau d’envoi (2 points)

Le soumissionnaire décrit les étapes d’émission et de réception d’un bordereau d’envoi. Il comprend a minima :

* Numéro de suivi du bordereau d’envoi
* Numéro de la prestation ULISSE
* Adresses de l’expéditeur et du destinataire

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 8 : La preuve de livraison (2 points)

Le soumissionnaire décrit la preuve écrite de la livraison correspondante au bordereau d’envoi.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 9 : Suivi d’expédition/tracking (2 points)

Le soumissionnaire présente de façon exhaustive les moyens qu’il met en place pour répondre à toute demande de localisation du colis. Il décrit toutes les modalités relatives à ce suivi des prestations.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

* 1. Multi-colis, poids volumétrique et surcharge fuel (4 points)

Question 10 : Définition du multi-colis (1 point)

Le soumissionnaire donne sa définition du multi-colis et précise la tarification spécifique au multi-colis, le cas échéant.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 11 : Mode de calcul du poids volumétrique (1 point)

Le soumissionnaire donne sa formule de calcul du poids volumétrique. Il précise quel poids il retient quand la masse du colis en kg est supérieure au poids volumétrique du colis.

Le soumissionnaire précise si la formule de calcul est différente pour un multi-colis et le poids retenu.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 12 : Surcharge fuel (2 points)

Le soumissionnaire s’engage-t-il sur une surcharge fuel fixe pour la durée totale de l’accord-cadre ? Ou par année civile ?

Dans le cas où le soumissionnaire ne proposerait pas une surcharge fuel fixe pour la durée totale de l’accord-cadre ou par année civile, il indique la référence prise en compte et un lien gratuit permettant le suivi de l’historique mensuel de l’évolution de la surcharge.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

* 1. Délais par zones et typologie d’envois (3 points)

Question 13 : Délais par zones et typologie d’envois (3 points)

Le soumissionnaire décrit par zone et par typologie (colis, documents, multi-colis) les délais courants dits à horaire classique, les délais pour les livraisons en matinée dits à horaire imposé, les modes de transports utilisés possibles sur ces zones ainsi que les différentes gammes de poids.

Par zone on entend un ensemble de territoires où sera appliquée une même tarification.

Si le prix varie en fonction des villes au sein d’un même pays, la grille tarifaire du Titulaire précise les prix par ville d’un même pays.

Le soumissionnaire précise le délai maximum pour les livraisons en matinée sur lequel il s’engage (horaire maximum fixé à 13h).

Il décrit les modalités de livraison/ nouvelle programmation de la livraison en cas de retard.

Une grille relative aux différents délais peut être transmise en annexe du présent cadre de réponse technique.

NB : l’ensemble des délais s’entendent en jours ouvrés.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

1. Critère développement durable - valant 10 points de la note globale

Question 14 : Mesures prises pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre (5 points)

Le soumissionnaire décrit de façon explicite les mesures qu’il prend en faveur de la protection de l’environnement dans le cadre de son activité de transport. Les actions menées doivent être en lien avec l’exécution de l’accord-cadre.

Le soumissionnaire indique :

* S’il est en mesure de déterminer le coût en CO2 (en kilogramme et en euros) au kilomètre parcouru, d’une prestation de transport et de fournir des données sur les facteurs d’émission de CO2.
* Sa politique en matière de véhicules électriques ou carburants alternatifs ;
* Ses modalités de modernisation de sa flotte ;
* Son bilan carbone de la chaine logistique hors trajets en eux même - bâtiments (entrepôts, bureaux, serveurs informatiques, etc.) ;
* Ses éventuelles innovations en faveur d’une prestation moins polluante ;
* Sa politique éventuelle en matière de compensation des émissions de gaz à effet de serre ne pouvant pas être réduites ;
* Ses modalités d’information des utilisateurs sur le bilan carbone de leurs envois.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 15 : Optimisation des itinéraires (5 points)

Le soumissionnaire décrit :

* Sa politique de remplissage et solutions éventuelles de groupage ;
* Sa méthode pour éviter les livraisons répétées ;
* Sa gestion du dernier kilomètre.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

1. Critère sécurité des données – valant 10 points de la note globale

**Le soumissionnaire joint à sa réponse un plan d’assurance sécurité (PAS)** initialisé, selon le modèle fournit à l’*Annexe 1 aux CCP portant sur la Confidentialité, la protection des données et les mesures de sécurité*.

Question 16 : Les moyens pour garantir la sécurité des données (2 points)

Le soumissionnaire décrit de manière exhaustive les moyens mis en oeuvre pour garantir la sécurité des échanges, s’il dispose de certifications externes de bonne gestion de la confidentialité des données, avec une application en cascade pour ses sous-traitants, le cas échéant.

Il précise l’ensemble des outils et services utilisés (outils collaboratifs, plateformes d’échange, outils d’analyse, etc.) :

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 17 : Hébergement des données (2 points)

Le soumissionnaire précise s’il est en mesure de garantir que les données du CNRS et de ses utilisateurs soient hébergées sur des outils et services localisés en France ou dans l’Union européenne, afin de garantir leur sécurité et leur conformité aux réglementations en vigueur. Si oui, décrivez les dispositifs mis en œuvre en France ou dans l’Union européenne et précisez-le(s) pays.

Dans le cas contraire, indiquez les modalités de stockage, transfert et traitement des données hors Union européenne et précisez-le(s) pays. Les pays destinataires ne peuvent se trouver sur la liste des pays ne garantissant pas une équivalence de protection des données à caractère personnel selon la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/la-protection-des-donnees-dans-le-monde> ) ni faire partie des pays avec lesquels la France a prononcé des embargos ou autres interdictions d’achat.

Toutefois, en application de l'article 46 du RGPD, le transfert vers un pays tiers ou à une organisation internationale peut avoir lieu si des garanties appropriées sont prévues (par exemple : binding corporate rules) et à la condition que les personnes concernées disposent de droits opposables et voies de droit effectives. Dans ce dernier cas, indiquez précisément les garanties, les modalités de stockage, transfert et traitement des données hors Union européenne et précisez-le(s) pays.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 18 : Les infrastructures d’hébergement des données (1 point)

Concernant les infrastructures hébergeant le système d’information, le soumissionnaire est invité à indiquer les éléments suivants :

* Maître d’œuvre (opérateur, hébergeur),
* Société de droit … (pays),
* La localisation géographique du ou des centre(s) d’hébergements.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 19 : Audits de sécurité (1 point)

Votre société organise-t-elle des audits de sécurité ou des évaluations de risques liés à la protection des données dans votre organisation ? Si oui, à quelle fréquence ? Si oui, quel est le contenu de ces audits ?

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 20 : Traitement sécurisé des données (1 point)

Le soumissionnaire est invité à indiquer ses engagements en matière de traitement des données et plus spécifiquement, la mise en œuvre des dispositifs permettant de s’assurer du traitement sécurisé des données auxquelles le soumissionnaire aura accès lors de l’exécution de l’accord-cadre.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 21 : la protection des accès physiques au(x) centre(s) d’hébergement (1 point)

Le soumissionnaire est invité à préciser les mesures techniques et organisationnelles mises en place pour la protection des accès physiques au(x) centre(s) d’hébergement. Indiquer l’existence éventuelle de certifications.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Si le soumissionnaire décrit s’il envisage d’avoir recours à une sous-traitance (tierce partie ayant un accès potentiel aux données du CNRS) pour le maintien en conditions opérationnelles (exploitation technique, exploitation applicative, développement…). Si oui, pour quelles tâches ?

Des clauses contractuelles sont-elles présentes pour la sécurisation des actions confiées au sous-traitant ? Dans l’affirmative, précisez lesquelles.

Vous fournirez la liste exhaustive des sociétés sous-traitantes ayant accès aux informations du CNRS auxquelles vous avez recours à date de remise de votre offre, ainsi que leur nationalité et les tâches qui leur sont confiées.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 22 : Votre SI est-il co-hébergé ? (1 point)

Votre système d’information est-il co-hébergé avec celui d’autres sociétés ?

Dans l’affirmative, vous préciserez les mesures de cloisonnement mises en œuvre permettant d’assurer la confidentialité des données.

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

Question 23 : Prévention des risques d’exfiltration, de destruction ou d’altération des données du CNRS (1 point)

Le soumissionnaire décrit les mesures de sécurité mises en œuvre permettant de prévenir les risques d’exfiltration, de destruction ou d’altération des données du CNRS :

* Par un tiers non autorisé,
* Par un personnel
* Par un des sous-traitants

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

1. Critère prix - valant 45 points de la note globale

Ce critère est apprécié sur la base d’une simulation propre au CNRS, s’appuyant sur les éléments présentés par le soumissionnaire dans l’annexe 1 à l’acte d’engagement relative au bordereau des prix unitaires et sur la base des éléments communiqués dans la grille tarifaire, permettant ainsi d’estimer le prix de l’offre.

*En application de la méthode dite du « chantier masqué », la simulation n’est pas publiée et n’est pas communicable.*

1. Informations complémentaires

Indiquez ci-dessous la liste des documents annexes que vous souhaitez joindre en complément de vos réponses au présent cadre de réponse technique :

**Réponse du soumissionnaire** 🖉

**FIN DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**