

ACCORD-CADRE DE SERVICES



Université Lumière Lyon 2
18, Quai Claude Bernard
69365 Lyon Cedex 07

REMISE ET COLLECTE DU COURRIER ET DES COLIS

Cahier des clauses techniques particulières

Table des matières

<i>Article 1 : Objet du contrat</i>	<i>3</i>
<i>Article 2 : Spécification du besoin.....</i>	<i>3</i>
<i>Article 3 : Nature des prestations attendues pour le lot 2.....</i>	<i>4</i>
<i>Article 4 : Spécifications techniques</i>	<i>5</i>
<i>Article 5 : Obligations des parties.....</i>	<i>9</i>

L'université Lumière Lyon 2 est désignée dans le présent contrat sous les appellations « Acheteur » ou « Université Lumière Lyon 2 ».

Le candidat retenu est désigné dans le présent contrat sous les appellations « le titulaire », « le cocontractant » et le « prestataire ».

Article 1 : Objet du contrat

La présente consultation a pour objet la collecte des plis de moins de 3 kg ainsi que la collecte, l'affranchissement et la distribution des colis de l'Université Lumière Lyon 2.

Article 2 : Spécification du besoin

2.1 Décomposition en lots

La présente consultation se compose de deux lots :

- Lot 1 : Collecte, remise et garde de correspondances et plis recommandés ;
- Lot 2 : Collecte, distribution et affranchissement de colis avec suivi à destination du monde entier.

2.2 : Description des prestations

2.2.1 : Présentation des prestations attendues pour le lot 1

Les prestations attendues pour le lot 1 ont trait à la collecte, la remise et la garde occasionnelle du courrier de l'Université Lumière Lyon 2.

Les prestations d'affranchissement sont présentement assurées par le biais d'un contrat de gré à gré avec la Poste.

Par nature l'envoi de courrier est fluctuant et l'Université n'est pas en mesure de fournir une volumétrie précise des envois effectués. Une estimation de ces volumes est fournie aux articles 4.1.1 et 4.1.2 du présent CCTP.

2.2.2 : Présentation des prestations attendues pour le lot 2

2.2.2.1 Prestations standards

Les prestations standards de ce marché doivent permettre à l'acheteur de procéder à des prestations de livraison et distribution de colis, pour la France et l'International. Ces transports devront être proposés en délai de livraison J+2 et/ou supérieur.

L'objectif des prestations consiste à prendre en charge (à collecter, acheminer et livrer) puis à transporter des marchandises conditionnées en colis dont le poids est inférieur à 30kg vers la France Métropolitaine y compris la Corse, l'Europe, les DROM-COM et l'étranger.

En complément de son offre, le titulaire peut également s'engager sur des délais de livraison express (J+1) ou autres.

Les délais de livraison peuvent varier en fonction des zones géographiques (pour l'étranger), ils sont précisés par le titulaire dans les bordereaux de prix et son offre technique.

Les bordereaux de prix prévoient des livraisons :

→ à destination de l'ensemble des pays du monde au départ de la France Métropolitaine.

Article 3 : Nature des prestations attendues pour le lot 2

Les prestations attendues comprennent :

- L'enlèvement des colis sur le(s) site(s) définis en article 3.2.2
- Le rapatriement des colis vers le site du bénéficiaire
- L'acheminement et la livraison des colis dans les délais contractuels
- La traçabilité des envois
- La fourniture d'une preuve de distribution/la certification de la remise faite au déposant pour les correspondances suivies et colis
- Le suivi de la facturation
- Le suivi statistique relatif à la traçabilité des livraisons et des incidents éventuels
- Le transport des correspondances et colis dans les conditions assurant la livraison en bon état et sans dommages
- L'édition d'état de consommation mensuel et annuel par compte utilisateur
- La prise en charge des formalités administratives et/ou des procédures douanières le cas échéant

L'offre du prestataire intègre également les services suivants :

Taxe de sûreté : relative au contrôle effectué notamment lors du transport aérien

Colis hors normes : colis dont le poids est supérieur à 30 kg et/ou dont une des dimensions dépasse 1,50 mètre et/ou la somme des différentes dimensions est supérieure à 2,20 mètres.

Colis non mécanisable : colis dont la forme et l'emballage nécessite une manutention supplémentaire

Assurance AD VALOREM : assurance dommage sur la valeur déclarée de la marchandise transportée

Représentation de la marchandise à la suite de l'absence du destinataire : le titulaire précise les modalités exactes dans son offre.

Frais pour prise en charge des formalités et frais de douane : frais rémunérant la prise en charge des frais de douane

Retour des correspondances et marchandises : en cas de refus de la marchandise par le destinataire, ou à la demande du bénéficiaire, le retour de la marchandise doit pouvoir être assuré par le titulaire.

Article 4 : Spécifications techniques

4.1. Spécifications techniques relatives au lot 1

4.1.1: La collecte

La collecte sera réalisée aux services courriers de l'Université Lumière Lyon 2 qui se situent aux adresses suivantes :

- Campus Berges du Rhône – 86, rue Pasteur – 69 007 LYON
- Campus Porte des Alpes – 5, avenue Pierre Mendès France – 69 500 BRON

Le prestataire devra prendre en charge le courrier quotidiennement et ce, quel que soit la quantité et le type de courrier (sauf les samedis et dimanches, jours fériés, jours de fermeture administrative et jours de fermeture exceptionnels de l'Université). Le prestataire sera avisé antérieurement de ces jours de fermeture.

La collecte devra être assurée du lundi au vendredi aux services courriers de l'Université aux horaires suivants :

- Entre 15h45 et 16h15 pour le campus Berges du Rhône ;
- Entre 15h45 et 16h15 pour le campus Porte des Alpes.

Le titulaire s'engage, à ses frais et sous sa responsabilité, à conserver les plis en bon état d'utilisation.

Volume de collecte (non contractuel) :

- Environ 6 caisses par jour pour le campus Berges du Rhône.
- Environ 2 caisses par jour pour le campus Porte des Alpes.

Après son passage au service courrier de l'Université, le titulaire devra déposer les caisses de courrier au service postal suivant :

- Campus Berges du Rhône : 10 Pl. Antonin Poncet – 69002 Lyon
- Campus Porte des Alpes : 2 rue de la Chartreuse – 69960 Corbas

4.1.2 La remise

La remise sera réalisée aux services courriers de l'Université Lumière Lyon 2 qui se situent à l'adresse suivante :

- Campus Berges du Rhône - 86, rue Pasteur - 69 007 LYON
- Campus Porte des Alpes - 5, avenue Pierre Mendès France - 69 500 BRON

Le prestataire devra venir déposer le courrier quotidiennement aux services courrier (sauf les samedis et dimanches, jours fériés, jours de fermeture administrative et jours de fermeture exceptionnels de l'Université). Le prestataire sera avisé antérieurement de ces jours de fermeture.

La remise devra être assurée du lundi au vendredi aux services courriers de l'Université aux horaires suivants :

- Entre 08h15 et 08h45 pour le campus Berges du Rhône ;
- Entre 08h30 et 09h00 pour le campus Porte des Alpes.

Le titulaire s'engage, à ses frais et sous sa responsabilité, à conserver les plis en bon état d'utilisation.

Volume de remise (non contractuel) :

- Environ 10 caisses par jour pour le campus Berges du Rhône ;
- Environ 4 caisses par jour pour le campus Porte des Alpes.

Avant son passage au service courrier de l'Université, le titulaire devra récupérer les caisses de courrier au service postal suivant :

- Campus Berges du Rhône : 10, place Antonin Poncet – 69002 Lyon
- Campus Porte des Alpes : 2, rue de la Chartreuse – 69960 Corbas

4.1.3 La garde

Le titulaire devra proposer une solution de garde du courrier qui sera activée, à la demande expresse de l'Acheteur, pendant les périodes de fermeture administrative de l'Université.

4.2. Spécifications techniques relatives au lot 2

4.2.1 Modalités de traitement des colis :

Fréquence des ramassages :

La demande de ramassage est quotidienne du lundi au vendredi entre 15h45 et 16h15. Cette demande de ramassage sera générée par la création de bon de transport sur l'espace numérique dédié du prestataire.

4.2.2. Préparation de l'expédition :

4.2.2.1 Elaboration du bon de transport

Le bon de transport est élaboré par l'expéditeur sur la base d'un modèle fourni par le titulaire. Il indique notamment :

- La désignation du bénéficiaire ;
- La désignation du site de ramassage ;
- Le cas échéant, l'adresse électronique de l'expéditeur pour confirmation de livraison ;
- La désignation et les coordonnées du destinataire et toute instruction relative à l'expédition (la nature des marchandises, le cas échéant le poids et /ou la dimension des colis, l'assurance ad valorem, ...).

Le titulaire indique ses recommandations en termes de préparation des envois pour le ramassage (classement par format, dépôt dans des caissettes, sacs, etc.)

4.2.2.3. Dispositions particulières aux prestations de transport à l'international

4.2.2.4 Import-export

Les prestations attendues incluent l'expédition depuis la France Métropolitaine à destination de l'étranger et l'expédition en retour depuis les sites bénéficiaires de l'étranger vers la métropole.

4.2.2.5. Déclaration douanière

Le titulaire précise dans son offre s'il est déclarant en douanes et sa certification ; le cas échéant, il précise la procédure de substitution proposée.

L'acheteur informe qu'il n'est pas en capacité à prendre en charge l'ensemble des formalités et des paiements afférents aux opérations de douane, taxes et frais annexes diverses. A cet égard, le titulaire assurera l'ensemble de ces prestations.

4.2.2.6 Obligations du titulaire

Le titulaire est tenu de fournir en temps utile l'ensemble des documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières que l'acheteur lui réclamera conformément à la réglementation en vigueur (réglementation ADR, IATA ou autre dispositions légales nationales et internationales).

Dans tous les cas, il appartient au titulaire de valider les conditions d'exportation et d'importation des marchandises et d'obtenir les autorisations nécessaires à l'expédition que lui demandera l'acheteur. Le titulaire est tenu à un devoir de conseil et une obligation de résultat envers l'acheteur.

4.2.3 Livraison – Gestion des incidents

4.2.3.1. Mode d'acheminement des colis

Le titulaire est responsable du mode d'acheminement des colis. Celui-ci peut être effectué par route, air ou mixte air et route.

4.2.3.2 La livraison

Les colis sont livrés à l'adresse du destinataire indiquée sur l'ordre de transport. Ils sont remis au destinataire contre sa signature ou celle de toute personne attachée à son service ou par tout autre mode de mise à disposition convenu par le destinataire.

Livraison au particulier : le titulaire met en place les mesures nécessaires pour déposer aux particuliers les colis qui leur sont adressés.

4.2.3.3 Traçabilité - Suivi de l'acheminement des colis

Le suivi des expéditions du ramassage jusqu'à la livraison au destinataire est rendu possible grâce à l'outil proposé par le titulaire, l'acheteur devant pouvoir avoir accès à la preuve de livraison, l'actualisation des informations est effectuée de préférence en temps réel et, dans le cas contraire, sous un délai acceptable précisé par le titulaire dans son cadre de réponse.

4.2.3.4 Gestion des incidents

Le titulaire met en place un service d'assistance (numéro non surtaxé) pour l'acheteur pour toute sollicitation (question/incident) relative à l'exécution des prestations (demande d'information sur une expédition, signalement, traitement et suivi des anomalies). Il prévoit une procédure de gestion des réclamations en cas de non résolution de l'anomalie par le service assistance. Les délais de traitement et les modalités de ce dispositif figurent dans le cadre de réponse du titulaire.

De manière générale, un plan de continuité de l'activité est établi par le titulaire pour pallier toute difficulté d'ordre interne et externe et garantir l'exécution des prestations. Le titulaire s'engage à informer sans délai, par tout moyen, l'expéditeur ou le destinataire de tout incident

modifiant l'exécution normale de la prestation (enlèvement, acheminement, livraison, durée, ...)

4.2.3.5. Absence du destinataire

En cas d'absence du destinataire, le titulaire procède au dépôt systématique d'un avis de passage. Et met en œuvre des actions pouvant être notamment :

- la représentation de la marchandise (obligatoire) ;
- l'information du destinataire ;
- l'information de l'expéditeur ;
- les solutions proposées pour que le destinataire récupère le colis (exemple : points relais) ;
- la possibilité d'une nouvelle livraison ;
- la période de stockage temporaire avant le retour auprès du site expéditeur de l'acheteur.

Ces actions ne donnent pas lieu à un supplément de prix.

Quel que soit le motif risquant d'empêcher la bonne exécution de la prestation, le titulaire en informe sans délai le destinataire et l'expéditeur par tout moyen (téléphone, mail, le dépôt d'un avis de passage...) afin d'obtenir de nouvelles instructions de livraison (nouvelle présentation, mise en entrepôt, retour, destruction). L'acheteur se réserve la possibilité de contrôler auprès du destinataire la réalité de l'empêchement. Les frais de nouvelle présentation, de retour, de stockage ou de destruction sont à la charge du titulaire notamment dans le cas où la faute de l'acheteur ou du destinataire n'est pas formellement établie.

4.2.3.6 Retour des marchandises

En cas de refus de la marchandise par le destinataire, le retour de la marchandise doit pouvoir être assuré par le titulaire. Le titulaire décrit la procédure de retour dans son offre. Le prix de retour des marchandises sera celui formulé dans son offre par le titulaire. L'acheteur se réserve la possibilité de contrôler auprès du destinataire la réalité de l'empêchement.

4.2.3.7 Traitement des réclamations

Le titulaire décrit les modalités de déclaration d'une réclamation et les délais qui y sont rattachés dans son cadre de réponse.

4.2.3.8 Perte et avaries

Le titulaire précise les conditions d'indemnisation en termes de compensation dans le cas de perte et détérioration du colis expédié dans son cadre de réponse.

Panne du véhicule

En cas de panne du véhicule de transport, le titulaire active un dispositif de secours pour qu'un véhicule de remplacement intervienne. Le titulaire informe l'expéditeur par tout moyen et sans délai. L'organisation mise en place pour pallier les dysfonctionnements liés aux pannes de véhicules est détaillée dans le cadre de réponse du titulaire.

4.2.3. 9 Assurance

Assurance par défaut

Le titulaire précise quel est le montant de l'indemnisation et les conditions d'application en cas de perte ou d'avaries dans le cas où l'acheteur n'a pas souscrit à une assurance spécifique.

Assurance sur la valeur déclarée de l'envoi (AD VALOREM)

Le titulaire précise la procédure de déclaration pour l'assurance AD VALOREM et la garantie pour réparation en cas de dommages résultant d'une perte ou d'une avarie dont la responsabilité

lui incombe.

Article 5 : Obligations des parties

5.1 Obligation de l'acheteur

L'université fera son affaire des dommages causés à autrui de son fait.

L'Université s'engage à donner toutes les facilités aux agents du titulaire pour accéder aux locaux afin d'effectuer les prestations.

5.2 Obligation du titulaire

Le titulaire devra fournir un outil de gestion et de suivi des expéditions en ligne pour le lot 2.

5.2.1 Présentation de l'outil :

Le titulaire met à disposition du bénéficiaire un outil de gestion des expéditions en ligne via une plateforme dématérialisée. La présentation des fonctionnalités de l'outil figure dans la réponse du titulaire dans son cadre de réponse. Il précise également les pré-requis techniques nécessaires à l'installation de ces outils.

5.2.2 Procédure de substitution :

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une procédure permettant de fonctionner en mode dégradé afin d'assurer la continuité de passation des commandes en cas de dysfonctionnement de l'outil de saisie des expéditions.

Dans son offre, le titulaire décrit la procédure de commande en cas de défaillance de l'outil de commande en ligne. Cette procédure permet au minimum d'accéder aux services du titulaire via une plateforme téléphonique (n° d'appel non surtaxé) et de recevoir les bons de transport, par pièce jointe à un message électronique ou par télécopie. Dans ce cas l'utilisation d'un bon de commande manuel ne fait pas l'objet d'un coût additionnel.

5.2.3 Formation à l'outil en ligne :

Le titulaire précise dans son offre de service les modalités de cette formation notamment le contenu, la durée et le nombre de participants par site. Afin de prendre en compte les problèmes d'organisation, cette formation se tiendra de préférence dans les locaux de l'acheteur.

5.2.4 Obligations annexes :

Le titulaire est par ailleurs responsable de son personnel en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit.

Il est responsable des accidents survenant du fait de son personnel à l'intérieur des bâtiments de l'Université, ainsi que des dégâts pouvant survenir à l'occasion de l'exécution des prestations.

Il est également responsable des vols qui pourraient être commis par ses préposés.