



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Fourniture de consommables, matériels et petits
équipements de bureau pour la CMA NA**

**Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Nouvelle-Aquitaine
Service Marchés Publics
46 Rue Général de Larminat
33000 Bordeaux**

L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	Objet	Fourniture de consommables, matériels et petits équipements de bureau pour la CMA NA
	Type de contrat	Accord-cadre
	Tranches optionnelles	Sans tranches optionnelles
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Avec
	Durée / Délai	<i>CF. Article 4 CCAP</i>
	Reconduction	Avec
	Prix	Prix unitaires
	Variation des prix	Avec
	Avance	Sans

SOMMAIRE

1 - Objet du marché	4
2 - Description du besoin	4
3 - Qualité des produits	5
4 - Modalités de mise en œuvre de l'accord-cadre	5
5 - Processus de commande	6
6 - Livraison.....	7
6.1- Conditionnement des fournitures	7
6.2- Sites de livraison	7
6.3- Modalités d'admission des fournitures	7
6.4- Délais de livraison.....	8
6.5- Modalités de réclamation et de suivi des réclamations	8
7 - Suivi du contrat	9
7.1 - Suivi analytique des commandes	9
7.2 - Bilans périodiques et plans de progrès	9
7.3 - Continuité du service	9

1 - Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture de consommables, matériels et petits équipements de bureau pour les chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) et les CMA Formation de la région Nouvelle-Aquitaine.

Ne sont pas concernés par le présent marché les papiers imprimantes, et petits matériels informatiques.

L'accord-cadre avec un montant maximal annuel de 120 000 € HT n'est pas divisé en lots. La répartition en lot risquant de rendre le processus de commande plus complexe sur l'ensemble du territoire.

Lieu de livraison : Les différents lieux de livraisons sont listés en annexe 1 du CCTP.

2 - Description du besoin

Le présent contrat a pour objet de répondre au besoin en consommables et petits équipements de bureau pour l'ensemble des établissements relevant de la Chambre de Métiers et d'Artisanat de Région Nouvelle Aquitaine listées en annexe 1 au présent CCTP.

Plus précisément, les fournitures incluses dans le périmètre du présent contrat sont :

- Les blocs et cahiers (dont notes repositionnables, marque pages, répertoires...) ;
- Les calendriers et agendas ;
- Les articles de classement et archivages (classeurs, chemises, boîtes, pochettes, présentoirs de bureau...) ;
- Les accessoires d'environnement informatiques (tapis souris, support écran, repose pieds...) ;
- Les fournitures d'écriture et de correction ;
- Les articles pour le courrier (enveloppes spécifiques, imprimés recommandés, chariot de bureau/courriers...) ;
- Les articles d'étiquetage et de signalétiques (étiquettes, badges, étiqueteuses,...)
- Les petites fournitures diverses (colle, ciseaux, agrafeuses,...) ;
- Les machines de bureau (calculatrices, destructeurs, plastifieuses, cisailles,...) ;
- Les papiers spécifiques (calque, bobines papier thermique, bristol,...) ;
- Les articles de présentation de documents (couvertures pour reliures, pochettes de plastification, reliures...) ;
- Les tampons et encriers,
- Les piles,
- Les enveloppes de courrier.
- Les cartouches d'encre pour imprimantes de bureau à jet d'encre et imprimantes laser.

Nb : il s'agit de cartouches particulières commandées à la marge.

Sont exclues du périmètre du présent contrat les fournitures suivantes :

- Le papier pour imprimantes et traceurs numériques ;
- Les cartons et protections ou emballages de déménagement ;
- Les imprimantes, traceurs et copieurs ;
- Les cartouches d'encre pour traceurs et copieurs et imprimantes multifonction ;
- Les ordinateurs et leurs périphériques ;
- Les petits matériels de sauvegarde informatique (CD / DVD, clés USB, disques durs externes...) ;
- Les périphériques informatiques (souris, claviers) ;
- Les composants d'alimentation électriques (multiprises, onduleurs...) à l'exception des piles ;
- Les ampoules ;
- Le mobilier d'agencement (étagères, armoires, bureaux, tables et sièges) ;
- Le matériel de manutention (diablos, chariots...) ;
- Les objets promotionnels.
- Les objets d'agencement de bureau (lampes, corbeilles, portemanteaux, présentoirs de documents mobile, tableaux,...).

Toutes les fournitures relevant du périmètre du contrat pourront être commandées parmi les références du bordereau de prix unitaires (BPU) ou sur le catalogue général du fournisseur titulaire de ce contrat.

3 - Qualité des produits

Les consommables et équipements de bureau fournis par le titulaire doivent répondre aux normes françaises en vigueur.

Trois gammes de produits sont prévues dans le cadre du présent contrat. Par ordre de qualité croissante, il s'agit :

- Des produits génériques économiques ;
- Des produits de marques de distributeurs ;
- Des produits de marque de fabricants dites « premium¹ ».

Le titulaire s'engage sur une durée de garantie d'un an pour les machines de bureau. Pour ce type d'articles, en cas de défaillance dans le cadre d'un usage normal, le titulaire s'engage à procéder à un échange du produit défaillant par un produit neuf.

S'il est constaté que la qualité d'un article référencé au BPU est telle qu'elle ne permet pas à cet article de répondre à la fonction qui lui est assignée dans des conditions d'usage normales, le titulaire sera dans l'obligation de proposer un nouvel article répondant à cette fonction au même prix que l'article défectueux. La proposition devra être opérée par le titulaire dans un délai de 15 jours à compter de la notification d'un ordre de service émis par l'acheteur et préconisant un changement de référence.

En cas d'indisponibilité d'une référence suite à rupture d'approvisionnement par un fournisseur du titulaire, ce dernier sera dans l'obligation de proposer un nouvel article au même prix pour une qualité au moins équivalente. La proposition devra être émise par le titulaire dans un délai de 15 jours à compter de la notification d'un ordre de service émis par l'acheteur constatant la rupture et préconisant un changement de référence.

Par ailleurs, le titulaire pourra proposer un changement de référence si ce changement permet :

- D'avoir un article de meilleure qualité à prix identique sur une ligne donnée du BPU ;
- D'avoir un article de qualité identique pour un prix moindre sur une ligne donnée du BPU.

Quelle qu'en soit la cause, tout changement de référence sur le BPU devra faire l'objet :

1°) d'une notification écrite (courriel ou ordre de service) émise par l'acheteur constatant la substitution de produit et fixant le prix provisoire applicable ;

2°) d'une validation ultérieure de cette substitution dans le cadre de la clause de réexamen, conformément aux articles R.2194-1 à R.2194-10 du Code de la commande publique.

Dans le cas où une marque serait citée dans le BPU, il est ici entendu qu'une telle mention s'entend accompagnée du terme « ou équivalent ».

4 - Modalités de mise en œuvre de l'accord-cadre

Chaque établissement listé en annexe 1 doit pouvoir procéder à l'exécution du présent contrat indépendamment des autres.

Le processus de commande est obligatoirement et complètement dématérialisé. L'outil de commande des fournitures est celui du titulaire. Il est accessible par internet.

¹ Dites « premium », qui correspondent à une gamme de niveau supérieur proposée par un fabricant reconnu, caractérisé par des performances techniques, une durabilité, une qualité de fabrication et un niveau de service après-vente supérieurs à ceux de l'entrée de gamme du marché ou des marques de distributeurs.

Chaque établissement bénéficie d'un espace distinct, à savoir, a minima, un par chambre départementale (12), par CMA Formation (16), et 6 pour la chambre régionale. Chaque espace est géré de manière indépendante que ce soit en termes de commande ou de suivi. Un interlocuteur, ici désigné comme référent, est désigné pour chacune des chambres et chacun des CMA Formation. Pour la chambre régionale, 6 référents minimum sont désignés.

Au total, cela représente 34 référents identifiés à ce jour, ce nombre étant susceptible d'évolution en fonction de l'organisation interne.

Pour chaque article du BPU ou du catalogue, les pages dédiées à la saisie des commandes font apparaître :

- Une photographie donnant le visuel exact de l'article ;
- Les caractéristiques sommaires de l'article ;
- L'unité de commande (nombre d'articles dans un lot) ;
- Le prix net de l'unité de commande correspondant au BPU ou au catalogue général du fournisseur, remise incluse.

Formation du personnel :

Le titulaire procède, autant que de besoin, à la formation des référents de chaque établissement et de leurs suppléants. Cette formation porte notamment sur l'utilisation de l'outil de commande en ligne et les tâches éventuelles d'administration fonctionnelle de cet outil.

Sur le site de commande en ligne, le titulaire fait apparaître un numéro de téléphone auquel une assistance pourra être contactée pour la mise en œuvre des commandes ou leurs validations (appel gratuit).

5 - Processus de commande

Le titulaire devra via son site internet laisser la possibilité aux utilisateurs d'éditer un devis contenant les produits objets de ce marché.

La commande sera ensuite réalisée via le logiciel interne de l'acheteur, reprenant ce devis. Une fois le bon de commande envoyé, la validation pourra se faire sur le site du titulaire.

Les produits ne faisant pas partie de ce marché devront être expressément identifiés comme exclu du marché à minima.

En cas d'indisponibilité du site de commande en ligne, le titulaire avertit le référent de chaque établissement ou son suppléant dans les 24 heures suivant le début de cette indisponibilité.

Chaque référent doit pouvoir saisir des commandes en ligne. Le nombre de référent ne peut être restreint par le titulaire.

Après la notification du marché, chaque établissement enverra, par courrier ou par courriel, le tableau des référents pour lesquels des comptes devront être ouverts sur le site de commande en ligne.

Ce tableau indiquera :

- Le nom et le prénom de ces référents
- Leur service d'appartenance ;
- Un numéro de téléphone et une adresse courriel auxquels chaque usager peut être joint ;
- Une adresse de livraison associée à chaque usager.

La titulaire enverra des identifiants (codes de connexion avec un mot de passe) distincts à chaque référent sur le tableau.

La prise en compte de commande sera soumise à la condition paramétrable suivante dans l'outil internet du fournisseur :

- Un montant minimum de commande qui est fixé à 15 € HT pour le franco.

Aucune commande ne pourra être réalisée en dessous de ce montant.

A l'issue du processus d'établissement et de validation de la commande, le titulaire envoie à l'utilisateur un courriel informant ce dernier de la prise en compte de la commande en lui communiquant un numéro de suivi.

L'outil de commande en ligne mis à disposition du titulaire permet à minima à la cellule achat de la CMA NA de :

- Créer, à partir du catalogue général du titulaire, un ou plusieurs catalogues restreints des articles figurant au bordereau des prix, avec possibilité d'ajouter ou d'enlever certains articles ;
- Suivre la situation des commandes (en livraison, livrée, reliquat, etc....),
- Réaliser des études statistiques de consommation ou une étude financière.

Sur la base des numéros de suivi de commande, les référents doivent pouvoir suivre l'état d'avancement de la livraison de manière autonome sur le site du titulaire.

Le titulaire mettra à disposition des référents un service de téléassistance (service gratuit) permettant d'avoir des informations détaillées sur le suivi de commande. Le numéro de téléphone permettant de contacter le service de téléassistance devra notamment figurer sur message électronique envoyé à l'utilisateur à l'issue du processus de commande.

6 - Livraison

Les livraisons de fournitures devront être opérées dans le respect des dispositions prévues par le CCAG des marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG FCS)

Les fournitures sont sous l'entière responsabilité du titulaire jusqu'au transfert de leur propriété par l'acheteur, ce transfert intervenant à l'issue de la décision d'admission conformément à l'article 31 du CCAG FCS.

6.1- Conditionnement des fournitures

Les fournitures doivent être conditionnées par commandes. Plus précisément, il peut y avoir plusieurs colis pour une même commande d'un usager mais il ne peut y avoir plusieurs commandes d'un même référent ou de plusieurs référents dans un même colis.

Aucun reconditionnement ne devra être opéré par l'acheteur.

Le colis devra indiquer de manière apparente le nom et la direction du référent et l'adresse complète (étage...) qui a effectué la commande.

Le poids à l'unité des colis ne devra pas excéder 20 kg. En cas de dépassement de ce poids, l'acheteur pourra appliquer les pénalités prévues par l'article 13 du CCAP.

Le titulaire doit respecter les engagements de son mémoire méthodologique et technique, notamment et le cas échéant, en matière de limitation et de recyclage des déchets d'emballage.

6.2- Sites de livraison

Les sites de livraison sont listés en ANNEXE 1 du CCTP. Les jours et plages horaires de réception des fournitures pour chaque établissement seront communiqués par ces derniers au titulaire après la notification du marché.

La liste des sites de livraison ainsi que les jours et heures de réception pourront être modifiés par chaque établissement, par voie d'ordre de service pour la part qui le concerne. Le nombre de sites de livraison ne pourra être augmenté de plus de 50%.

6.3- Modalités d'admission des fournitures

Les opérations de vérification simples prévues par l'article 28.1 du CCAG FCS donneront lieu à la signature d'un récépissé de livraison par un personnel de l'acheteur disponible aux points de livraisons.

Le titulaire est tenu de respecter les modalités prévues par son mémoire méthodologique et technique quant au constat de livraison, notamment s'il a prévu des modalités dématérialisées de constat (signature sur terminal électronique délivrant une information en temps réel).

L'admission des fournitures ne sera constatée que par la signature d'un bon de livraison qui devra être contenu dans un des colis relatifs à la commande. Cette signature, faisant état du service fait, sera apposée par l'utilisateur qui a effectué la commande ou son suppléant en cas d'absence.

L'admission prendra effet à compter de la notification au titulaire d'une copie du bordereau de livraison signé ou, à défaut de cette notification, à l'issue d'un délai de quinze jours calendaires suivant la date de signature du récépissé de livraison.

6.4- Délais de livraison

Le délai de livraison part de la date de délivrance du numéro de suivi de la commande par le titulaire et il prend fin à la date de signature du récépissé de livraison par l'acheteur.

Le délai de livraison standard est de 48h maximum (hors samedi, dimanche et jours fériés).

Le titulaire doit respecter ce délai pour toute commande, sauf indication contraire de l'acheteur.

À la demande expresse de l'acheteur, certaines commandes pourront être livrées en « tournée mutualisée », permettant d'optimiser les flux logistiques.

Dans ce cas uniquement, le délai pourra être porté à 5 jours ouvrés, en contrepartie de la remise prévue au BPU.

En cas de dépassement des délais détaillés ci-dessus, l'acheteur appliquera les pénalités prévues à l'article 13 du CCAP.

Le titulaire peut proposer dans son mémoire technique des délais de livraison optimisés, qui ne pourront en aucun cas être inférieurs aux délais exposés ci-dessus.

Les livraisons sont franco de port et d'emballage.

Si la référence de l'article livré ne correspond pas à la référence de l'article commandé, l'article sera considéré comme non livré, sauf si le titulaire a préalablement prévenu par mail le référent concerné de l'indisponibilité de cette référence suite à défaillance d'un fournisseur. Dans ce cas, le processus de remplacement prévu par l'article 6.5 du CCTP s'applique et le titulaire convient avec l'établissement concerné d'une solution temporaire de remplacement pour la référence indisponible.

6.5- Modalités de réclamation et de suivi des réclamations

Les livraisons doivent être complètes.

Une livraison partielle n'est pas autorisée, sauf en cas d'indisponibilité ponctuelle d'un article, dûment signalée à l'acheteur avant la livraison.

Dans ce cas uniquement, le titulaire doit compléter la livraison dans un délai maximal :

- 4 jours ouvrés pour les articles figurant au BPU
- 10 jours ouvrés pour les articles hors BPU

Ces délais constituent un délai correctif, applicable uniquement lorsque la livraison complète n'a pas été possible lors du passage initial, et ne dispensent pas le titulaire du respect des délais de livraison contractuels.

Toute livraison partielle non justifiée est considérée comme non conforme.

Le non-respect des délais de complément ou la livraison partielle injustifiée entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 13 du CCAP.

En cas de livraison incomplète d'une commande, une information doit être donnée au référent, soit par complément d'information sur le bordereau de livraison, soit par information de suivi sur le site internet du titulaire. La date de livraison du ou des compléments de commande doit y être indiquée.

Le titulaire doit également communiquer un numéro de téléphone ou une adresse électronique permettant au référent de joindre un correspondant pour obtenir des informations plus précises sur le suivi de la commande (appel gratuit).

En cas de dépassement de ces délais de complément de commande, l'acheteur pourra appliquer les pénalités prévues par *l'article 13 du CCAP*.

Si un article de la commande présente des défauts qualitatifs (dégradations, dysfonctionnement dans le cadre d'un usage normal...) irrémédiables et constatés dans le délai de 15 jours calendaires à compter de la date du récépissé de livraison par l'utilisateur, ce dernier en informe le titulaire par voie de message électronique. Le titulaire s'engage à remplacer l'article défectueux par un article fonctionnel dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date d'envoi du courriel, par l'utilisateur, à l'adresse électronique de réclamation indiquée par le titulaire. En cas de dépassement de ce délai (soit par absence de remplacement, soit par envoi d'un nouvel article défectueux), l'acheteur pourra appliquer les pénalités prévues par *l'article 13 du CCAP*. Il reviendra au titulaire de déterminer les modalités de reprise des articles défectueux et de prendre en charge le coût de cette reprise.

7 - Suivi du contrat

7.1 - Suivi analytique des commandes

Le titulaire doit respecter les engagements décrits dans son mémoire méthodologique et technique sur les possibilités offertes à l'acheteur dans le suivi analytique des commandes.

En cas d'interruption du service de suivi analytique, tel qu'il est décrit dans le mémoire méthodologique et technique, pendant une période continue excédant 5 jours ouvrés, l'acheteur applique les pénalités prévues par *l'article 13 du CCAP*.

Le délai partira de la notification d'un ordre de service par l'acheteur faisant état de l'interruption. Il prendra fin par l'envoi, par le titulaire, d'un courriel informant de la reprise du service, laquelle devra être constatée de manière contradictoire par l'acheteur.

7.2 - Bilans périodiques et plans de progrès

Le titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller les organismes sur les modalités d'exécution de prestations. Il assure une mission d'accompagnement sur toute la durée du marché en cas de questions, difficultés éventuelles.

Le titulaire du marché s'engage à désigner une personne chargée du suivi général du compte. Cette personne sera l'interlocuteur unique de l'acheteur pour toutes demandes d'information ou d'action formulées au cours de l'exécution du marché.

Les noms et coordonnées téléphoniques et électroniques de cet interlocuteur seront communiqués au sein de l'offre.

Le titulaire mettra également en place un accompagnement dans la conduite du changement lors du passage à la version dématérialisée des titres.

Le titulaire pourra notamment faire des propositions visant à une optimisation de moyens, une recherche d'économies financières ou des avancées en matière de développement durable.

7.3 - Continuité du service

Le titulaire garantit la disponibilité permanente de l'outil de commande en ligne et de l'ensemble des fonctionnalités associées (catalogue restreint, suivi des commandes, reporting, paramétrages utilisateurs, etc.).

Le titulaire ne peut en aucun cas, pour quelque motif que ce soit, procéder à :

- Une suspension totale ou partielle du site de commande,
- Un blocage d'accès,
- Une restriction de fonctionnalités,
- Un ralentissement volontaire du service,
- Ou toute autre mesure entravant la continuité des commandes.

Toute limitation ou suspension unilatérale est considérée comme un manquement grave aux obligations contractuelles.