

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**FOURNITURE DE PAPIER RAMETTE ET GRAPHIQUE
POUR LES ETABLISSEMENTS DE LA CHAMBRE DE
METIERS ET D'ARTISANAT DE NOUVELLE AQUITAINE**

L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	Objet	FOURNITURE DE PAPIER RAMETTE ET GRAPHIQUE POUR LES ETABLISSEMENTS DE LA CHAMBRE DE METIERS ET D'ARTISANAT DE NOUVELLE AQUITAINE
	Type de contrat	Accord-cadre
	Tranches optionnelles	Sans tranches optionnelles
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Avec
	Reconduction	Avec
	Prix	Prix unitaires
	Variation des prix	Avec
	Avance	Sans

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT	4
ARTICLE 2 - NATURE ET QUALITE DES PRODUITS	4
ARTICLE 3 – MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L’ACCORD CADRE	5
ARTICLE 4 – PROCESSUS DE COMMANDE	6
ARTICLE 5 – DELAIS DE LIVRAISON.....	7
ARTICLE 6 – CONDITIONS DE LIVRAISON	7
ARTICLE 7 – CONDITIONNEMENT ET EMBALLAGE.....	8
ARTICLE 8 – STATISTIQUES ET RAPPORT RELATIFS AUX CONSOMMATIONS REALISEES	8
ARTICLE 9 – DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	9

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture et la livraison de papier ramette et de papier graphique pour les établissements de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Région Nouvelle-Aquitaine.

Les établissements bénéficiaires sont listés en annexe 1 du présent CCTP.

L'accord-cadre est composé d'un lot unique :

Fourniture de papier (ramette et graphique) pour les établissements de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Région Nouvelle-Aquitaine.

L'accord-cadre est exécuté au moyen de bons de commande, émis par les établissements bénéficiaires avec maximum, conformément aux dispositions du CCAP.

ARTICLE 2 - NATURE ET QUALITE DES PRODUITS

Le titulaire s'engage à fournir exclusivement des produits strictement conformes :

- Aux caractéristiques techniques minimales définies au BPU,
- Et, le cas échéant, aux exigences précisées au présent CCTP.

Pour chaque référence proposée, le titulaire transmettra les **fiches techniques** permettant de vérifier notamment :

- La blancheur,
- L'opacité,
- L'épaisseur,
- Les normes de fabrication,
- Les certifications et écolabels requis.

2.1 Papier en ramette

Le présent marché comprend notamment la fourniture de :

- Papier blanc multifonction destiné à la reproduction de documents sur photocopieurs, imprimantes laser et jet d'encre noir et blanc, et presse numérique ;
- Papier comprenant au moins 50 % de fibres recyclées, destiné à la reproduction de documents sur photocopieurs, imprimantes laser et jet d'encre.

2.2 Papier graphique et presse numérique

Le présent marché comprend également la fourniture de papiers destinés notamment :

- À la reproduction de documents sur copieur laser couleur ;
- À la réalisation de cartons d'invitation, cartes de visite, couvertures et documents dits « d'édition de prestige » ;
- À l'impression de carnets, liasses au format A4 pour copieurs couleur ou noir et blanc ;
- À l'impression de sous-chemises, têtes de chapitres, bordereaux et documents assimilés ;
- Aux papiers spéciaux listés dans le BPU.

L'ensemble des références et caractéristiques figure au BPU, seul document contractuel pour la définition précise des produits

ARTICLE 3 – MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD CADRE

Chaque établissement bénéficiaire exécute le présent accord-cadre de manière indépendante, tant pour la passation que pour le suivi de ses commandes.
Le processus de commande est obligatoirement et intégralement dématérialisé.

3.1 Outil de commande en ligne

L'outil de commande est celui du titulaire. Il est accessible par internet.
Chaque établissement bénéficie d'un espace distinct, comprenant a minima :

- Un espace par chambre départementale (12)
- Un espace par site ou antenne CMA Formation (16)
- Trois espaces pour la chambre régionale (3)

Chaque espace est géré de manière autonome, tant pour la passation des commandes que pour le suivi administratif.

3.2 Référents

Un ou plusieurs référents sont désignés par établissement.
Pour la chambre régionale, trois référents minimums sont désignés.
Le nombre de référents est susceptible d'évoluer en fonction de l'organisation interne des établissements bénéficiaires.
Le titulaire ne peut restreindre le nombre de référents.

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.

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

3.3 Présentation des articles

Pour chaque article du BPU ou du catalogue, les pages dédiées à la commande doivent faire apparaître à minima :

- Une photographie ou visuel représentatif du produit ;
- Les caractéristiques essentielles de l'article ;
- Le conditionnement ;
- Le prix net de l'unité de commande correspondant au BPU ou au catalogue, remise incluse.

3.4 Formation et assistance

Le titulaire assure, autant que de besoin, la formation initiale et continue des référents et de leurs suppléants à l'utilisation de l'outil de commande en ligne, y compris pour les tâches d'administration fonctionnelle.

Un service de téléassistance gratuite est mis à disposition.

Le numéro de téléphone de ce service figure sur les confirmations de commande transmises aux utilisateurs.

ARTICLE 4 – PROCESSUS DE COMMANDE

Les commandes sont exclusivement réalisées via l'outil de commande en ligne du titulaire.
Les commandes téléphoniques ne sont pas acceptées.

4.1 Fonctionnalités minimales

Le site de commande doit permettre :

- La distinction claire entre articles du BPU et articles du catalogue général ;
- L'affichage des prix applicables au marché ;
- La saisie facilitée des informations nécessaires à la commande (quantités, sites de livraison, calculs de coûts).

Le site prévoit un champ permettant de saisir une référence d'engagement comptable, laquelle sera systématiquement reportée sur les demandes de paiement lorsqu'elle est renseignée.

4.2 Devis et validation

Le titulaire laisse la possibilité aux utilisateurs d'éditer un devis comprenant les produits objet du marché.

La commande est ensuite réalisée via le logiciel interne de l'acheteur, sur la base du devis validé.

Une fois le bon de commande transmis, la validation peut être confirmée sur le site du titulaire.

Seuls les bons de commande saisis ou signés par un représentant habilité pourront être honorés.

4.3 Montant minimum de commande

Un montant minimum de commande de 100 € HT est fixé pour bénéficier du franco de port.

Pour les commandes inférieures à ce seuil, la livraison pourra être effectuée avec application de frais de port, conformément aux conditions contractuelles.

4.4 Suivi des commandes

À l'issue du processus de commande, le titulaire transmet à l'utilisateur un courriel confirmant la prise en compte de la commande et comportant un numéro de suivi.

En cas d'indisponibilité du site de commande en ligne, le titulaire informe les référents concernés dans un délai maximal de 24 heures.

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 références figurant au bordereau des prix, avec possibilité d'ajouter ou d'enlever certaines références ;
- 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.

ARTICLE 5 – DELAIS DE LIVRAISON

Le marché s'exécute au fur et à mesure de l'émission des bons de commande.
Le titulaire accuse réception de chaque commande dans un délai maximal de huit heures ouvrées suivant sa réception.

Le délai maximum de livraison des articles commandés est fixé à :
3 jours ouvrés maximum, à compter de la validation de la commande sur le site ou la plateforme de commande, cette date constitue le point de départ du délai.

En cas de dépassement de ce délai, les pénalités prévues au CCAP pourront être appliquées.

ARTICLE 6 – CONDITIONS DE LIVRAISON

Le titulaire prévoit l'ensemble des moyens logistiques nécessaires à la réalisation des livraisons (véhicules adaptés, matériels de manutention, moyens humains).

6.1 Typologie de livraison

Selon la localisation des sites et leur organisation interne :

- Les livraisons réalisées en rez-de-chaussée ou dans des locaux permettant la réception de cartons ou palettes sont dites « sans manutention » ;
- Les livraisons réalisées dans des locaux présentant des contraintes particulières d'accès (livraison en étage, stationnement éloigné, accès difficile, etc.) sont dites « avec manutention » et nécessitent des moyens adaptés.

Les prix de base du BPU s'appliquent aux livraisons sans manutention.
Les prix avec manutention sont appliqués à titre exceptionnel, uniquement :

- Dans des situations connues du pouvoir adjudicateur,
- Ou après constat contradictoire et accord entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire.

6.2 Modalités pratiques

À défaut de précision sur le bon de commande, les livraisons sont réalisées par cartons non palettisés. Lorsque la commande l'exige, les articles sont conditionnés sur palettes.
Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée sur le bon de commande (site, étage, bureau, contact), dans le respect des contraintes horaires ou après prise de rendez-vous.

Un point de livraison équivaut à un service livré. À une même adresse géographique peuvent correspondre plusieurs points de livraison.

Chaque commande fait l'objet d'un bon de livraison unique, ne pouvant couvrir plusieurs commandes.
Le bon de livraison mentionne obligatoirement :

- L'expéditeur et le destinataire,
- Le numéro du bon de commande,
- Les références et désignations des produits livrés,
- Le conditionnement,
- Les quantités livrées,
- Le nombre de cartons (ou palettes - cas exceptionnel).

Tout produit endommagé ou non conforme est refusé.

ARTICLE 7 – CONDITIONNEMENT ET EMBALLAGE

Chaque commande fait l'objet d'un conditionnement séparé, en fonction du destinataire.
Sur chaque colis doivent être indiqués :

- La référence du bon de commande,
- La désignation des fournitures,
- Les quantités livrées,
- Le reste à livrer, le cas échéant,
- Le service destinataire,
- L'adresse de livraison.

Les emballages devront permettre le transport des produits sans risque de détérioration des articles commandés.

Dans un souci de protection de l'environnement, le prestataire veillera à utiliser des emballages recyclés ou recyclables.

Concernant les palettes, celles-ci ne seront pas consignées et seront considérées comme des emballages perdus pour le prestataire.

Une attention particulière devra être apportée par le titulaire afin que la manipulation des colis reste aisée et sans risque pour les agents réceptionnaires.

Sites de livraison :

Les sites de livraison sont listés en ANNEXE 1 du présent CCTP.

Les jours et plages horaires de réception des fournitures propres à chaque établissement seront communiqués 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 ce qui le concerne. Le nombre de sites de livraison ne pourra toutefois être augmenté de plus de 50 %.

ARTICLE 8 – STATISTIQUES ET RAPPORT RELATIFS AUX CONSOMMATIONS REALISEES

Le titulaire transmet semestriellement, sans demande préalable, un rapport statistique sous format électronique modifiable (type Excel) à l'acheteur à l'adresse suivante : cmar-marches@cma-nouvelleaquitaine.fr

Ce rapport comprend a minima :

- La consommation mensuelle par article et par point de livraison ;
- L'évolution des consommations par rapport à l'année précédente ;
- Les prix payés par référence ;
- Le nombre de livraisons mensuelles par site ;

- Les tonnages livrés par site et sur la période considérée.

Lorsque ces données sont accessibles via requête sur le site de commande, le titulaire assure la formation d'un représentant de l'acheteur.

En cas de non-transmission, les pénalités prévues au CCAP pourront être appliquées.

ARTICLE 9 – DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Région Nouvelle-Aquitaine est engagée dans une démarche d'achat durable.

Les produits fournis doivent respecter les exigences environnementales prévues au présent CCTP et au BPU, notamment en matière de :

- Labels et certifications,
- Fibres recyclées,
- Limitation des déchets et emballages recyclables.

Le non-respect de ces exigences pourra entraîner l'application des pénalités prévues au CCAP.