

Transport du courrier rapide

Annexe I.B.2 au contrat-cadre

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

LOT 2

Transport du courrier rapide au départ des bâtiments des Institutions et Organes européens¹ (sauf le Parlement européen) sis à Luxembourg vers des destinations dans le monde entier et inversement.

¹ Ci-après dénommés « les Institutions »

Table des matières

1. Prestations	3
2. Définitions des termes.....	3
3. Liste des pays à desservir.....	3
4. Liste des immeubles à couvrir	5
5. Responsabilité des acteurs intervenants	5
6. Horaires d'enlèvement.....	6
7. Passation des commandes et suivi des envois.....	7
8. Livraison	8
9. Suivi fiable et détaillé de chaque envoi	9
10. Modalité de tarification – Calcul des coûts.....	9
11. Assurance de certains envois	10
12. Gestion du contrat	10
13. Statistiques	11
14. Protection de l'environnement	11

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Transport du courrier rapide au départ des bâtiments des Institutions sis à Luxembourg vers des destinations dans le monde entier et inversement.

1. Prestations

- Enlèvement du courrier dans les services des Institutions implantés dans ses différents bâtiments à Luxembourg et son acheminement vers des destinations dans le monde entier;
- Enlèvement du courrier dans les services des Institutions implantés dans le monde entier et son acheminement vers les services des Institutions implantés dans ses différents bâtiments sis à Luxembourg;
- Fourniture d'enveloppes indéchirables et imperméables, ainsi que de boîtes adaptées pour des envois volumineux;
- Assurance de certains envois en valeur de remplacement.

2. Définitions des termes

Les définitions suivantes sont utilisées dans les spécifications techniques présentes:

Bordereau d'expédition : lettre de transport accompagnant les envois depuis leur ramassage jusqu'à leur livraison

Commande : demande d'expédition de courrier adressée au contractant par un *correspondant courrier rapide*. Chaque commande sera formalisée par un bordereau d'expédition.

Contrat spécifique : contrat signé par le service gestionnaire précisant notamment le montant correspondant au volume prévisionnel des commandes, ainsi que la période couverte.

Correspondants courrier rapide : les agents officiellement habilités par les Institutions, qui peuvent solliciter des services en exécution d'un contrat spécifique préalablement établi.

Interlocuteur responsable : interlocuteur du contractant pour le suivi opérationnel ou pour le suivi financier du contrat

Service gestionnaire : l'unité en charge de la gestion du contrat dans sa globalité. Ce service est le seul point de contact du contractant pour toute question d'ordre légal ou financier durant l'exécution du contrat. Chaque Institution a son propre service gestionnaire.

3. Liste des pays à desservir

Afin de permettre de différencier les prix et les délais de livraison, les pays de destination sont regroupés en zones.

Une liste non exhaustive des destinations correspondant actuellement à cette répartition est jointe en annexe I.B.5.

- **Zone 1:** UE et AELE²

La Zone 1 comprend les Etats membres de l'Union européenne et les pays de l'AELE (Islande, Norvège, Suisse, Lichtenstein), ainsi que l'Andorre, la cité du Vatican, Monaco, Gibraltar, Jersey, Guernesey, Ile de Man et Saint-Marin.

Les territoires des pays de la zone 1 qui se situent en dehors des limites du continent européen font partie de la zone 4. Les îles périphériques suivantes sont incluses dans la zone 1:

- Danemark: île de Bornholm en Baltique ;
- Estonie: îles de Hiiumaa et de Saaremaa en Baltique ;
- Finlande: archipel autonome des îles Aland à l'entrée du Golfe de Botnie ;
- France: Corse ;
- Grèce: Corfou et Iles Ioniennes, Crète, toutes les îles de la Mer Egée, archipel du Dodécanèse;
- Italie: Sardaigne, Iles Eoliennes, Iles Egate, Sicile, Pantelleria, Linosa, Lampedusa ;
- Malte: Gozo ;
- Espagne: Baléares ;
- Suède: île de Gotland en Baltique ;
- Royaume-Uni: Orcades, Hébrides, Shetland.

Durant la période de validité du contrat cadre, la composition de la zone 1 prendra en compte l'adhésion et la sortie de nouveaux Etats membres à l'Union européenne (la composition de la zone 2 sera adaptée en conséquence).

Une liste non exhaustive des destinations correspondant actuellement à cette répartition est jointe en annexe I.B.5.

- **Zone 2:** Autres pays européens

La Zone 2 comprend les pays membres du Conseil de l'Europe³ (et les candidats à l'adhésion à cet organe), qui ne sont pas inclus dans la zone 1.

Zone 3: Pays de l'ALENA (l'Accord de libre-échange nord-américain)⁴ c'est-à-dire les Etats-Unis, le Canada et le Mexique

- **Zone 4:** Reste du monde

Sont considérées comme faisant partie de cette zone les îles ultrapériphériques de l'Union Européenne telles que définies par Eurostat:

France: Guadeloupe, Martinique, Réunion ;

Portugal: Madère, archipel des Açores ;

Espagne: archipel des Canaries.

² http://europa.eu/about-eu/countries/index_fr.htm

³ <http://www.coe.int/fr/>

⁴ <http://www.nafta-sec-alena.org/>

4. Liste des immeubles à couvrir***Pour la Commission européenne***

Bâtiment T2	1, boulevard Pierre Frieden L-1543 Luxembourg
Bâtiment ARIANE	rue 400, route d'Esch, L-1443 Luxembourg Gasperich
Bâtiment DROSBACH	12, rue Guillaume Kroll, L-1882 Luxembourg Gasperich
Bâtiment BECH	5, rue A. Weicker, L-2721 Luxembourg Kirchberg
Bâtiments EUFO I + II	10, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg Gasperich
Bâtiment HITEC	11, rue E. Ruppert, L-2557 Luxembourg Gasperich
Bâtiment LACCOLITH	18-20, rue Eugène Ruppert, L-2453 Luxembourg
Bâtiment MAEU	7, rue du Marché-aux-Herbes, L-1728 Luxemburg

Pour l'Office des publications officielles de l'UE

Bâtiment MERCIER	2, rue Mercier, L-2985 Luxembourg Gare
------------------	--

Pour la Cour de justice

Bâtiment ERASMUS	rue du Fort Niedergruenewald, L-2925 Luxembourg Kirchberg
------------------	---

Pour la Cour des comptes

Bâtiment K3	12, rue Heinrich Aigner, L-1615 Luxembourg-Kirchberg
-------------	--

Pour le Centre de traduction

Bâtiment DROSBACH	12E, rue Guillaume Kroll L-1882 Luxembourg - Gasperich
-------------------	--

Pour l'Ecole européenne II

Ecole Européenne II	6, rue Gaston Thorn, L-8268 Bertrange
---------------------	---------------------------------------

Chaque Institution informe le contractant sur les immeubles à desservir soit quotidiennement, soit sur demande.

La liste des immeubles est susceptible d'être modifiée par le pouvoir adjudicateur pendant la période d'exécution du contrat. Ces modifications sont sans effet sur les autres dispositions du contrat.

5. Responsabilité des acteurs intervenants***Le contractant***

Le contractant est responsable des courriers depuis leur enlèvement jusqu'à leur remise au destinataire.

Le contractant désigne deux *interlocuteurs responsables* : un pour les questions opérationnelles et un pour le suivi financier. Ces personnes sont responsables de la mise à disposition des Institutions des données relatives à l'exécution du contrat (suivi des envois et suivi financier), dans les délais impartis par le contrat. Tout changement ou remplacement d'un *interlocuteur responsable* doit être notifié aux Institutions.

Dès la signature du contrat le contractant communiquera aux Institutions les noms des *interlocuteurs responsables*, ainsi que les moyens et les horaires de communication (téléphone, fax, courrier électronique).

Le contractant est tenu de mettre à la disposition des Institutions un service helpdesk disponible au moins en anglais et en français et accessible durant tous les jours ouvrables des Institutions, au moins entre 09h30 et 16h30.

Le contractant met à la disposition des Institutions à titre gracieux l'interface informatique nécessaire à l'encodage des *commandes* et l'établissement des *bordereaux d'expédition*.

Dans le cadre de la mise en route du contrat, le contractant assure à titre gratuit la formation des *correspondants courrier rapide* des Institutions pour l'utilisation de ses interfaces informatiques. Les sessions sont organisées à la demande des Institutions, dans ses propres locaux, et ne font pas l'objet de facturation.

Le service gestionnaire des Institutions

Le *service gestionnaire* de chaque Institution est responsable de l'établissement des contrats spécifiques, de la commande des fournitures, et du suivi administratif et financier du contrat. Il est le principal point de contact du contractant.

Le *service gestionnaire* doit avoir le droit exclusif d'attribuer les accès informatiques à l'interface de commande aux *correspondants courrier rapide*. Les Institutions ne supporteront pas les coûts d'éventuels services d'envois commandés à l'aide d'accès qu'ils n'auraient pas attribués par le *service gestionnaire*.

Correspondants courrier rapides des Institutions - Personnel habilité à passer commande.

Seuls les *correspondants courrier rapides* peuvent passer *commande* au contractant.

Il appartient au contractant de vérifier si les fonctionnaires ou autres agents qui passent commande sont des *correspondants courrier rapide* dûment habilités à cet effet. Les *commandes* qui seraient introduites sur la base d'une application informatique devront être protégées par un mot de passe confidentiel. Les *correspondants courrier rapide* des Institutions disposent d'un accès à l'interface informatique de commande des envois, mis à disposition par le contractant. Ils sont responsables de l'encodage des commandes d'envoi pour le compte de leur Institution.

Les Institutions ne supporteront pas les coûts d'éventuels services d'envois commandés par des personnes non habilitées.

6. Horaires d'enlèvement

Le contractant enlève les courriers dans les différents bâtiments des Institutions, selon une procédure opérationnelle qui sera définie en détail, de commun accord avec le contractant. Cette procédure comprendra au moins la fréquence d'enlèvement par bâtiment, ainsi que les modalités visant à prévenir le contractant de l'existence d'un envoi. Le contractant doit mettre à la disposition des *correspondants courrier rapide* des Institutions un point de contact.

- Enlèvement quotidien:

Le contractant enlève les courriers du lundi au vendredi, généralement entre 17h00 et 19h00. Ces horaires seront précisés dans les contrats spécifiques.

- Enlèvement sur demande:

L'interlocuteur du contractant est informé par téléphone jusqu'à 17h00 pour les enlèvements sur demande à effectuer le jour même.

Des enlèvements peuvent exceptionnellement avoir lieu le samedi (environ 6 envois par mois toute Institutions confondues).

Par dérogation aux jours ouvrables pouvant exister dans certains Pays, les enlèvements et les livraisons doivent être assurés le 11 novembre, les 26, 27, 28, 29 et 30 décembre, si ces dates ne correspondent pas à un samedi ou à un dimanche.

7. Passation des commandes et suivi des envois

Passation des commandes

Les *correspondants courrier rapide* établissent:

- leurs *commandes* de transport du courrier moyennant les logiciels fournis par le contractant ou l'établissement du *bordereau d'expédition*. Le contractant enlève les courriers dans les bâtiments des Institutions;
- leurs demandes de fournitures (enveloppes et boîtes) en vue de conditionner les courriers. Le prix des fournitures est compris dans les prix des envois, par conséquent toute livraison de fourniture ne donne pas le droit à une facturation supplémentaire.

Suivi des envois

Le contractant transporte le courrier et le remet à son destinataire contre une signature de réception.

Le contractant doit être en mesure de transmettre immédiatement une preuve originale de la réception de l'envoi par le destinataire (accusé de réception individuel daté et signé par le destinataire).

Dans le cas où:

- le destinataire est une personne physique, l'accusé de réception devra être signé soit par celle-ci personnellement soit par une personne dûment mandatée par lui;
- le destinataire est une personne morale, l'accusé de réception devra être signé par un membre de cette entité ayant pouvoir de réceptionner les actes qui lui sont destinés.

Dans tous les cas, l'accusé de réception devra clairement indiquer, outre la description du courrier concerné selon les indications du *correspondants courrier rapide*, le nom et la signature de la personne qui a réceptionné l'envoi ainsi que l'heure et la date de réception.

En dehors des cas où les Institutions ont demandé préalablement au contractant le retour de l'accusé de réception daté et signé par le destinataire, la transmission de l'accusé de réception avec la signature de la personne qui a réceptionné ou de tout autre document prouvant la bonne distribution de l'envoi se fera à la demande et sans aucun frais supplémentaire pour les Institutions. Le contractant doit conserver ces documents pour une période de minimum 60 jours suivants la date de livraison de l'envoi au destinataire, pour en garantir la transmission aux Institutions, si demandée.

8. Livraison

Etablissement des documents de transport

Le contractant établira si nécessaire, tout document (autre que le *bordereau d'expédition*) indispensable au bon acheminement des envois.

Le cas échéant, le contractant assurera toutes les formalités douanières nécessaires au bon acheminement des envois.

Délai de livraison:

Le Délai de livraison est le temps écoulé entre l'enlèvement et la livraison des envois, calculé en heures. Seules les heures des jours ouvrables⁵ doivent être prises en compte. Les jours non ouvrables ainsi que les délais générés par des événements non imputables au contractant, à savoir dus à la force majeure et/ou au cas fortuit, dûment motivés, sont exclus du délai de livraison.

Le délai de livraison court à compter de 19h00 du jour d'enlèvement par le contractant.

ZONES	Délais de livraison maximal pour envois standard (Jours ouvrables)
Zone 1	maximum 24h00 pour les villes capitales des Etats 48h00 pour le reste du territoire des Pays
Zone 2	maximum 48h00 84h00 pour la partie asiatique de la Russie
Zone 3	maximum 48h00
Zone 4	maximum 84h00

Non-respect du délai de livraison

En cas de non-respect du délai de livraison maximal, dûment constaté par les Institutions, la facture correspondante à cet envoi n'est pas due, et une indemnité de 100 €, à titre de dommages et intérêts peut être exigée par les Institutions.

Si la réception de l'envoi est refusée par le destinataire en raison du retard de livraison, et que les Institutions souhaitent le retour du colis, les frais de retour sont à la charge du contractant.

Ce cas de figure s'applique plus particulièrement au matériel de promotion destiné à un événement, livré en retard par rapport au planning de celui-ci.

⁵ En règle générale, on considère qu'il y a 5 jours ouvrables par semaine, de lundi au vendredi. En raison du nombre de pays concernés, il n'est pas possible de définir de manière exhaustive la notion de jours ouvrables/non ouvrables. Par conséquent, seront considérés comme jours non ouvrables les jours fériés établis par le pays de départ, ainsi que par le pays de destination. Il n'est pas attendu du contractant d'être actif 7 jours sur 7.

En cas de perte d'un envoi non assuré, dûment constatée par la Commission, le contractant est redevable d'une indemnité de 500 € par envoi perdu, à titre de dommages et intérêts. La perte sera présumée si dans un délai de 30 jours calendrier après son expédition, l'envoi n'est ni livré au destinataire, ni remis à son expéditeur.

Le contractant avertit immédiatement les Institutions de tout problème pouvant affecter la bonne exécution des services, notamment l'interdiction de livraison dans un pays spécifique (raison politique ou autre).

9. Suivi fiable et détaillé de chaque envoi

Le contractant assure un suivi fiable et détaillé de chaque envoi via son site Internet, y compris dans les situations exceptionnelles (fermeture d'aéroports, grèves, etc.). Le parcours de chaque envoi, avec les détails de chaque étape, pourra être suivi via le site Internet du contractant qui est mentionné en annexe I.A.2 au contrat "Bordereau des prix".

Dans le cas où le contractant se trouve, lors du passage à l'adresse de livraison, dans l'impossibilité de délivrer l'envoi, il s'engage d'une manière formelle à représenter celui-ci dans un délai maximum de 24 heures et à informer, dans les plus brefs délais, le correspondant des Institutions responsable de l'envoi.

Si lors du 2ème passage, le contractant se trouve de nouveau dans la même impossibilité, il devra avertir le destinataire via un document laissé sur place de l'adresse à laquelle l'envoi sera disponible ainsi que du délai durant lequel l'envoi sera accessible.

A la fin de ce délai, le contractant avisera le correspondant des Institutions qui lui donnera les instructions au cas par cas sur la suite à donner en ce qui concerne le traitement à réserver à l'envoi (renvoi au correspondant, retour à l'expéditeur, destruction, etc.).

10. Modalité de tarification – Calcul des coûts

Dans le cas où un envoi serait à destination d'un pays non repris dans l'une des zones de destinations définies, joint en Annexe I.B.5 au contrat, il sera facturé au même prix que celui de la région géographique dont il dépend logiquement, à convenir entre le contractant et les Institutions avant l'expédition.

Les tarifs sont forfaitaires, ils comprennent :

- le coût des fournitures (enveloppes, boîtes, etc.) pour le conditionnement des courriers;
- tous les services de traitement des envois d'ordre logistique et administratif (transport, dédouanement, etc.)

Les frais complémentaires consécutifs aux instructions données par les Institutions au contractant dans le cas où ce dernier est empêché de remettre l'envoi au destinataire après deux essais, seront facturés par le contractant aux Institutions. Le contractant joindra tout document prouvant ces frais dans ce cas.

Les frais engendrés par les retours des envois autorisés par le *correspondants courrier rapide* des Institutions seront facturés au même tarif que les frais d'expédition.

Le coût de l'assurance éventuelle des envois sera calculé sous forme de pourcentage de la valeur réelle de l'envoi qui sera communiquée par les Institutions (cf. Annexe I.A.2 le pourcentage indiqué par le contractant). Il s'ajoute au tarif de l'expédition.

Le contractant s'assure, avant l'expédition, que la destination de l'envoi est comprise dans la zone couverte par ses services. Dans le cas contraire, il retourne immédiatement, et sans frais, l'envoi à l'expéditeur.

11. Assurance de certains envois

Assurance facultative

Le cas échéant, uniquement sur instruction des Institutions et sur base de la valorisation communiquée par ce dernier, le contractant prend les dispositions nécessaires pour assurer les envois en valeur de remplacement. L'assurance des envois en valeur de remplacement est de type "omnium". Le calcul du coût de cette assurance facultative est spécifié au point 10 ci-avant

Assurance standard automatique

En l'absence de valeur communiquée par le Service gestionnaire, la valorisation des envois transportés se fonde sur la réglementation CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road) et IATA (International Air Transport Association).

12. Gestion du contrat

Suivi des prestations

Afin d'assurer la bonne gestion financière du contrat, les Institutions ont besoin de connaître à tout moment, mais au moins tous les quinze jours, l'état cumulatif des commandes d'envoi passées par les correspondants (le volume financier des engagements contractés).

Ce besoin peut être satisfait par n'importe quel support informatique, allant de l'accès direct à un rapport sur l'interface web au tableau Excel envoyé par courriel. Les informations sont à mettre à la disposition des Institutions soit en temps réel, si les moyens informatiques le permettent, soit à un rythme bimensuel (tous les quinze jours), et, le cas échéant, à la demande expresse des Institutions, sous trois jours ouvrables.

Administration du réseau des correspondants

Afin de veiller à la bonne utilisation des accès aux interfaces d'envoi de colis, les Institutions:

- doivent avoir les moyens d'exercer des droits d'administrateur des accès (création et suspension d'accès, consultation de l'activité des correspondants relevant de l'autorité de l'administrateur...)
- apprécieraient de pouvoir étendre la maîtrise de l'activité en fixant des limites d'utilisation à ne pas dépasser par correspondant, et à recevoir une alerte en cas de consommation de 80% d'une enveloppe attribuée. Il serait particulièrement intéressant de permettre le blocage des commandes une fois l'enveloppe financière épuisée.

Facturation

Afin d'optimiser le traitement des factures correspondant à un grand nombre d'envois, la procédure suivante sera d'application:

Le contractant envoie, une fois par mois, un rapport (disponible également en support informatique) où doivent figurer au moins les éléments suivants: le n° de référence du rapport (à rappeler sur les factures), le n° de compte client, le n° de *correspondant courrier rapide*, le numéro du *bordereau d'expédition*, la date d'envoi, la date et heure de livraison, le pays de destination, le type d'envoi (document ou non-document), le nombre de pièces, le poids, le prix d'envoi. Ce tableau doit permettre au service gestionnaire de procéder aux vérifications des prestations effectuées.

Les Institutions disposent d'un délai de 20 jours à dater de la réception de chaque rapport, pour procéder aux vérifications et à l'acceptation du rapport. L'acceptation du rapport a valeur de réception des services prestés et est notifiée au prestataire, qui peut

- soit faire valoir ses observations dans un délai de dix jours ouvrables,
- soit émettre la facture correspondant au rapport.

En cas de désaccord sur un rapport, les parties documentent leurs arguments et finalisent les conclusions dans un délai raisonnable. Il est utile de rappeler que l'accord sur les réceptions de service ne préjuge pas le résultat des éventuelles vérifications ultérieures effectuées lors de la procédure de paiement des factures.

La facture doit être accompagnée dans chaque cas des rapports validés par les Institutions et contresignés par le contractant.

13. Statistiques

Sur demande du *service gestionnaire* le contractant fournit des données statistiques annuelles sur format informatique de type Excel, sur base des données indiquées dans les bordereaux d'expédition, notamment: le nombre d'envois par Institutions suivant le poids, la destination, l'origine géographique.

14. Protection de l'environnement

Le contractant s'engage à respecter la législation en vigueur en matière d'environnement dans le domaine du marché. À ce titre, il est à noter que les Institutions soutiennent l'application du système de gestion environnementale EMAS (acronyme anglais de Système de management environnemental et d'audit). EMAS est une norme de gestion environnementale qui permet d'évaluer, de rapporter et d'améliorer les performances environnementales en matière d'activités, de produits et de services.