



**TABLE DES MATIÈRES**

1.	CONTEXTE DU MARCHÉ .....	3
2.	VOLUME INDICATIF DU MARCHÉ .....	3
3.	SPÉCIFICATIONS NORMATIVES ET TECHNIQUES DU MARCHE .....	3
4.	ETABLISSEMENT DE L'OFFRE.....	33
5.	PROCEDURE D'EVALUATION ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE.....	35

## **1. CONTEXTE DU MARCHÉ**

L'unité OIB.OS.2 "Transport, mobilité et services de support" fait partie du département Logistique et Services de l'Office pour les Infrastructures et la Logistique à Bruxelles (OIB), office administratif de la Commission européenne. Cette unité est responsable entre autres choses des approvisionnements, des mouvements, de la gestion de l'entrepôt, de la gestion des stocks et de l'inventaire des biens mobiliers.

La Commission a décidé de lancer la présente procédure d'appel d'offres en vue de la signature d'un contrat cadre afin d'assurer la fourniture d'articles de bureau, de consommables informatique et de papier écologique d'impression et de copie, conçus de manière durable.

La description des fournitures, les lieux et les modalités d'exécution des livraisons sont précisées dans le présent cahier des charges.

## **2. VOLUME INDICATIF DU MARCHÉ**

Pour la durée maximale du contrat, le volume financier utile d'achat d'articles de bureau, de consommables informatiques et de papier écologique d'impression et de copie (hors achats sur catalogue général estimés à 20% des achats) pour les Pouvoirs adjudicateurs figure dans le tableau de l'annexe V.1. Ce tableau a été élaboré sur base des prévisions en besoin d'articles de bureau, de consommables informatiques et de papier écologique.

Le volume annoncé dans ce tableau (qui est le résultat de statistiques de consommation d'années antérieures) est donné à titre indicatif et de bonne foi afin de permettre aux soumissionnaires d'apprécier l'ampleur du marché et de présenter leur meilleure offre. L'attributaire du marché ne saurait prétendre à un minimum ou à un maximum de commandes. Cependant, en soumettant une offre, il s'engage à satisfaire les commandes effectives correspondant aux besoins des pouvoirs adjudicateurs.

## **3. SPECIFICATIONS NORMATIVES ET TECHNIQUES DU MARCHE**

### **3.1. Objet du marché**

Sous réserve de limitations expressément contraires figurant dans les présentes clauses administratives, les obligations du soumissionnaire porteront sur l'exécution d'un service intégré complet comprenant tout ou partie des prestations suivantes, sans toutefois y être limitées (voir dernier alinéa ci-après) :

- la fourniture d'articles de bureau, de consommables informatiques, de papier d'impression et de copie, conçus de manière durable;
- la mise à disposition et la mise à jour d'un système de commande électronique;
- la mise à disposition d'un service après-vente;
- le cas échéant, la collecte et le recyclage de certaines fournitures de bureau non-électriques arrivées en fin de vie.

En fonction des nécessités de la Commission (ou, le cas échéant, des autres Pouvoirs adjudicateurs associés) et de commun accord entre les parties, le périmètre technique du Contrat peut être étendu exceptionnellement à la réalisation de toute prestation de type similaire non explicitement prévue ci-avant. Dans ce cas, le type de prestation est exécuté et rémunéré sur base d'un devis soumis à l'approbation du service gestionnaire.

### **3.2. Participation de différents Pouvoirs adjudicateurs**

Comme annoncé dans l'avis de marché, le marché résultant du présent appel d'offres s'appliquera aux Pouvoirs adjudicateurs suivants :

<b>Pouvoir adjudicateur</b>	<b>Localisation géographique</b>
Commission européenne (CE)	
Office Infrastructure et Logistique – Bruxelles	Bruxelles
Office Infrastructure et Logistique – Luxembourg	Luxembourg
DG JRC	Bruxelles/Geel/Ispra/Karlsruhe/Petten/Seville
DG SANTE	Bruxelles/Grange
Bureaux de représentation dans les Etats membres	Athènes/Barcelone/Belfast/Berlin/Bonn/Bratislava/Bruxelles/Bucarest/Budapest/Cardiff/Copenhague/Dublin/Edimbourg/Helsinki/La Haye/La Valette/Lisbonne/Ljubljana/Londres/Luxembourg/Madrid/Marseille/Milan/Munich/Nicosie/Paris/Prague/Riga/Rome/Sofia/Stockholm/Tallinn/Varsovie/Vienne/Vilnius/Zagreb
Comité des Régions (CDR)	Bruxelles
Comité économique et social européen (CESE)	Bruxelles
Parlement européen (PE)	Bruxelles/Luxembourg/Strasbourg
Cour des Comptes	Luxembourg
Médiateur européen	Bruxelles/Strasbourg
Agence européenne pour la Sécurité maritime (EMSA)	Lisbonne
Entreprise commune européenne pour ITER et le développement de l'énergie de fusion (F4e)	Barcelone/Cadarache/Garching
Agence exécutive "Education, audiovisuel et culture" (EACEA)	Bruxelles
Agence exécutive pour la recherche (REA)	Bruxelles
Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA)	Cologne
Unité de coopération judiciaire de l'Union européenne (EUROJUST)	La Haye
Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO)	Bruxelles / Luxembourg
Autorité européenne des assurances et des pensions (EIOPA)	Francfort
Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (OSHA)	Bilbao
Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA)	Parme
Agence du GNSS européen (GSA)	Prague
Autorité européenne des marchés financiers (ESMA)	Paris
Ecole européenne Bruxelles I	Bruxelles
Ecole européenne Bruxelles II	Bruxelles
Ecole européenne Bruxelles III	Bruxelles
Ecole européenne Bruxelles IV	Bruxelles
Ecole européenne Bergen	Bergen
Ecole européenne Luxembourg I	Luxembourg

<b>Pouvoir adjudicateur</b>	<b>Localisation géographique</b>
Ecole européenne Luxembourg II	Luxembourg
Ecole européenne Varese	Varese
Ecole européenne Munich	Munich
Ecole européenne Alicante	Alicante
Ecole européenne Mol	Mol
Bureau du Secrétaire Général des Ecoles Européennes	Bruxelles
Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (CHAFEA)	Luxembourg
Agence européenne des médicaments (EMA)	Londres
Autorité bancaire européenne (EBA)	Londres
Agence européenne en matière de répression de la criminalité (EUROPOL)	La Haye
Agence européenne de défense (EAD)	Bruxelles
Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC)	Stockholm
Contrôle européen de la protection des données (EDPS)	Bruxelles
Entreprise commune SESAR	Bruxelles

L'attention des soumissionnaires est attirée sur les deux éléments suivants :

- le terme "Entité" figurant dans les présentes clauses administratives désigne chacun des Pouvoirs adjudicateurs susmentionnés ainsi que, dans le cas de la seule Commission, certains de ses Services et Directions Générales (en ce compris ses Bureaux de Représentations dans les Etats membres);
- Depuis le 3 avril 2017, la gestion des services de logistique au sein de la Commission a changé à la suite de la décision de la Commission sur les Synergies et les gains d'efficacité. L'un des trois volets du projet logistique «Synergies et les gains d'efficacité» a été la création de 18 équipes logistiques de proximité (LPT), chacune desservant un ensemble de bâtiments. Les LPT ont repris les tâches des chefs d'immeuble, des gestionnaires des biens inventoriés (GBI) et des gestionnaires de fournitures de bureau (GDF); l'attention du soumissionnaire est attirée sur le fait que cette structure de proximité pourrait subir des changements en cours de Contrat.

### **3.3. Nomenclature utilisée**

La nomenclature définie dans le cadre du présent marché doit permettre de classer les nombreux articles de bureau, de consommables informatiques, de papier écologique d'impression et de copie. Cette classification s'articule sur les onze familles définies ci-après :

	<b>Dénomination de la famille</b>
<b>1</b>	<b>Aménagement de bureau</b> Bac à courrier & corbeille à papier Organisateur, porte revue, trieur & serre-livres Tapis de souris & sous-main
<b>2</b>	<b>Papier &amp; bloc de bureau &amp; cahiers</b> Papier à usage bureautique Bloc & cahier Carnet, répertoire & registre Notes repositionnables & Index

	<b>Dénomination de la famille</b>
<b>3</b>	<b>Classement &amp; archivage &amp; présentation de documents</b> Boîte de classement, boîte à archive Classeur, intercalaires, chemises Parafeur & trieur
<b>4</b>	<b>Conférence &amp; communication</b> Consommable de réunion Chevalet, tableau magnétique émaillé
<b>5</b>	<b>Ecriture &amp; correction</b> Ecriture : Crayon, porte-mine & recharge Ecriture : marqueur & feutre d'écriture Ecriture : roller & stylo à bille Ecriture : surligneur Correction
<b>6</b>	<b>Expédition &amp; emballage</b> Etiquettes Accessoires d'emballage Accessoires d'expédition, enveloppes de protection & de courrier interne
<b>7</b>	<b>Machines de bureau</b> Destructeur, relieuse, plastifieuse, perforatrice, Agrafeuse électrique, calculatrice Piles & chargeurs Rallonge & multiprises
<b>8</b>	<b>Accessoires de bureau</b> Repose pieds Armoires à clefs Ampoules de luminaires
<b>9</b>	<b>Environnement informatique</b> Cartouches pour imprimantes à jet d'encre et laser (impression noir/blanc et couleur) Cartouches et toners pour photocopieuses Clés USB ou systèmes d'enregistrement similaires Produits de nettoyage pour matériel informatique
<b>10</b>	<b>Petites fournitures de bureaux</b> Adhésif & colle Agrafeuse & perforateur manuel Attache : trombone, agrafe, punaise, élastique,... Ciseaux, cutter, cisaille & rogneuse Matériel de mesure & dessin Matériel de timbrage
<b>11</b>	<b>Hygiène</b> Liquide de nettoyage pour lave-vaisselle Nettoyant vitres

**Le présent marché exclut les fournitures suivantes :**

- Le papier graphique;
- Les télécopieurs et combinés multifonctions (fax, imprimante, copieurs, ...);

- Le mobilier de bureau (armoires, chaises, rayonnages, étagères, caissons, lampes de bureau, porte-manteaux, etc.) ;
- Les équipements audiovisuels (micros, projecteurs, écrans de projection, ...)
- Les boissons (thé, café, boissons pré-dosées, eau, jus de fruits, boissons fraîches et alcoolisées), les machines à café, les potages, les bouilloires;
- Les équipements de protection individuelle.

### **3.4. Canaux d'acquisition pour les articles de bureau, les consommables informatiques, le papier écologique d'impression et de copie**

#### **3.4.1. Canal d'acquisition pour les articles de bureau, les consommables informatiques, le papier écologique d'impression et de copie dits 'de base'**

La gestion du contrat s'effectuera **exclusivement** par le biais de catalogues consultables en ligne sur la plateforme d'achat online du Contractant; ceux-ci regrouperont tous les articles disponibles. **Aucun catalogue sous forme papier ne sera diffusé en cours de Contrat.**

Deux types de catalogues seront utilisés : le Catalogue dit 'Interne' ("CI") et le Catalogue dit 'Général' ("CG").

Le Catalogue Interne a pour but de recenser tous les articles de consommation courante d'une Entité; à l'inverse, le Catalogue Général comprendra les articles de consommation moins courante.

##### **3.4.1.1 Catalogue Interne (ci-après dénommé 'CI')**

Pour chacun des pays figurant dans l'Annexe V.1 - bordereau de soumission financier, le catalogue interne est identique et recense 281 articles de consommation courante.

Le système de commande électronique comprendra, pour chaque article constituant le CI, au minimum les éléments suivants :

- le code article;
- le descriptif;
- la famille de l'article
- son conditionnement;
- le prix actuel;
- la date d'entrée en vigueur du prix actuel;
- l'éventuel écolabel;
- d'éventuelles remarques.

Le CI devra obligatoirement être mis à disposition de toutes les Entités dès l'entrée en vigueur du Contrat, et ce pour chacun des lieux de livraison (voir point 3.5); ce CI sera obligatoirement composé de tous les articles repris en annexe V.1.

En cours d'exécution du contrat suivant indications et accord du service gestionnaire du Contrat, les articles du CI peuvent être substitués par d'autres articles, entre autres, dans les cas suivants :

- indisponibilité d'un article (ex. arrêt de la production, obsolescence,...);

- remplacement d'un article par un autre ayant un meilleur rapport qualité/prix;
- remplacement d'un article par un autre présentant un impact environnemental moindre.

Tout article du catalogue interne ne pourra être substitué par un autre article en provenance ou non du CG que si ce dernier présente des caractéristiques techniques et/ou environnementales similaires ou supérieures et ce, **à un prix unitaire net qui soit inférieur ou égal à celui de l'article sujet à substitution**. La substitution temporaire ou définitive de l'article fera l'objet d'un accord préalable par le seul service gestionnaire du Contrat. Le cas échéant, le Contractant fournit gratuitement sur simple demande du service gestionnaire du Contrat et ce, dans les délais les plus brefs (maximum 10 jours ouvrables, sauf accord du service gestionnaire du Contrat quant à un autre délai), tout échantillon lui permettant d'optimiser son choix.

**A titre exceptionnel**, pour les besoins d'une ou plusieurs Entité(s), le Contractant pourrait éventuellement être amené à proposer, sur demande expresse du **seul** Service gestionnaire du Contrat, l'ajout de nouvel (eaux) article (s) dans le CI de l'(des) Entité(s) concernée(s), en provenance du CG ou non, en stricte application des conditions tarifaires applicables (prix net du CG ou prix selon offre selon les modalités prévues au point 3.4.2 figurant ci-après).

Tout changement du CI avalisé par le Service gestionnaire du Contrat devra être communiqué par le responsable commercial du Contractant au(x) Service(s) gestionnaire(s) de l'(des) Entité(s) concernée(s). Tout changement sera d'application au travers du système de commande électronique le mois suivant la communication via courrier électronique de son acceptation par le Service gestionnaire du Contrat, moyennant un préavis de 5 jours ouvrables.

À l'appui de son offre, le soumissionnaire mettra à vue **gratuitement** des échantillons de certains articles du catalogue interne dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la date ultime de remise de l'offre. Cette mise à vue se fera sur instruction du Pouvoir adjudicateur dans ses locaux à Bruxelles.

Les échantillons à remettre dans le cadre de l'offre concerneront les articles suivants du catalogue interne :

- tous les articles de la famille "Aménagement de bureau";
- tous les articles de la famille "papier & Blocs de bureau & cahiers": l'attention du soumissionnaire est attirée sur le fait que, pour le papier A4, **3 boîtes de 5 rames (de 500 feuilles) dans leur emballage commercial seront requises**;
- tous les articles de la famille "Classement & Archivage & Présentation de documents";
- tous les articles de la famille "Ecriture & Correction";
- tous les articles de la famille "Expédition & Emballage";
- le perforateur électrique, le destructeur de document coupe croisée Niveau de sécurité DIN 66399 : P-5 T-5 E-4 F-2 capacité 14-17 feuilles, le destructeur de documents coupe croisée Niveau de sécurité DIN



66399 : P-5 O-4 T-5 E-4 F-2 Capacité 27-29 feuilles pour la famille "machines de bureau";

- le bâton de colle pour coller papier et carton, l'agrafeuse manuelle jusqu'à 100 feuilles et ayant une profondeur d'agrafage jusque 74mm, la bande adhésive PVC  $\pm 66\text{m}$  pour boîtes de déménagement.

**IMPORTANT:**

- Les caractéristiques techniques de tous les articles de base répertoriés dans l'annexe V.1 devront pouvoir être vérifiées tant sur base de la documentation jointe à l'offre que sur base des échantillons remis. Une tolérance de 10% pourra le cas échéant être acceptée par rapport à toute dimension requise pour les articles de base concernés;
- Le soumissionnaire doit proposer des produits présentant les meilleures garanties en termes d'efficacité, de durabilité et de coût d'utilisation. Cette consultation s'inscrit dans une logique de développement durable, l'objectif étant notamment de réduire les quantités consommées. Les soumissionnaires s'engagent à livrer des produits d'une qualité irréprochable, en conformité avec les normes européennes en vigueur;
- Les échantillons des articles de base serviront de modèle ensuite pour le soumissionnaire retenu. En cas de différence de qualité entre les échantillons fournis lors de la remise des offres et les articles livrés, le Contractant sera dans l'obligation de reprendre immédiatement les articles incriminés et de les remplacer par les articles prévus au marché. Cet échange s'effectuera à l'entière charge du Contractant;
- Les échantillons des soumissionnaires non retenus et non utilisés seront restitués, si demande est, par le soumissionnaire à ses frais dans un délai de quatre semaines au terme de la procédure d'attribution du marché. Passé ce délai, tout échantillon non enlevé deviendra propriété de la Commission. L'attention des soumissionnaires est attirée sur les nombreuses manipulations et les éventuelles détériorations lors de l'évaluation que pourrait subir tout article de base présenté. Les éventuelles détériorations ne feront pas l'objet d'une facturation et, en aucun cas, la Commission ne pourra être rendue responsable des dégradations ou dégâts occasionnés à ces articles;
- Les échantillons mis à vue le seront dans le conditionnement proposé par le soumissionnaire ;
- Pour la carte magnétique pour accès sécurisé NEDAP Technologie NEXS-MIFARE DESFIRE 8K Chip 17pF, il est demandé au soumissionnaire de joindre à son offre un courrier par lequel le fabricant NEDAP reconnaît que le soumissionnaire propose dans le cadre de son offre la carte magnétique demandée.

**3.4.1.2. Catalogue Général (ci-après dénommé 'CG')**

Hormis les articles faisant partie du(es) CI(s), le Contractant sera également convié à fournir tout autre article issu de son propre CG reprenant tous les articles proposés, et ce pour chacun des lieux de livraison. **Le CG de chaque pays devra obligatoirement inclure des articles de chacune des onze familles libellés au point 3.3 ci-avant et ne devra, en aucun cas,**

**comprendre des articles relevant des six familles exclues du présent marché (voir point 3.3 ci-avant).**

L'attention du soumissionnaire est attirée sur le fait que seul le Service Gestionnaire désigné de chaque Entité aura la possibilité de commander les articles du CG. Pour l'Office des Infrastructures et Logistique – Bruxelles (OIB), le recours aux articles du CG sera limité pendant toute la durée du Contrat à un pourcentage du budget mensuel qui sera attribué à chaque entité qui passe commande (actuellement, à l'OIB, les Entités sont les équipes logistiques de proximité). Ce même système pourra être étendu à d'autres Entités à leur demande.

Le Contractant donnera accès au CG par le biais de la Plateforme d'achat online (cfr. point 3.8). La dernière version actualisée du CG sera mise en ligne au début de chaque mois par le Contractant et remise au Service Gestionnaire de chaque Entité en même temps que le CI.

Dès l'entrée en vigueur du Contrat, le Contractant remettra une version actualisée, sous format électronique, du CG.

#### **3.4.2. Canal d'acquisition pour les articles de bureau, les consommables informatiques, le papier d'impression et de copie dits 'additionnels'**

Au-delà des articles de consommation courante recensés dans les CI et des articles de consommation moins courante qui seront issus du Catalogue Général, le Contractant pourrait être éventuellement amené à proposer en cours de Contrat, sur demande de la Commission (ou, le cas échéant, des autres Pouvoirs adjudicateurs associés), tout autre article dont il assure la distribution, non expressément prévu dans son offre, mais nécessaire dans le cadre du travail quotidien.

Tous ces nouveaux articles devront être répertoriés par le Contractant sur une liste. La Commission ainsi que les autres Pouvoirs adjudicateurs associés pourront requérir l'ajout ou le remplacement d'articles de cette liste, en recourant au processus d'offre, tel que décrit ci-après.

Une liste spécifique sera créée et mise à jour par le Contractant pour chaque Entité et sera gérée sous la responsabilité de celle-ci.

Seuls les Services Gestionnaires pourront passer commande pour les articles dits additionnels.

**Sur la durée du Contrat, et ce pour chacune des Entités associées, au plus 5% du volume financier réservé aux achats d'articles de base pourra être utilisé pour l'achat de nouveaux articles.**

##### **3.4.2.1. Processus d'offres**

Le processus d'offre s'applique à tous les articles additionnels. Il permettra à la Commission et, le cas échéant, aux autres Entités associées d'acquiescer des articles inexistantes dans le CI et non inclus dans le CG.

##### **A) Flux du processus**

A compter de la date de la requête, le Contractant notifiera, par écrit, au service gestionnaire de la Commission ou, le cas échéant, des autres Entités associées, une offre technique et financière endéans les 10 jours calendriers (sauf accord de l'Entité quant à un autre délai) visant tout article additionnel.

## **B) Dossier d'offre(s)**

Le dossier d'offre(s) devra contenir les informations suivantes:

- L'adresse du Contractant et ses coordonnées
- L'Entité de l'Union européenne introduisant la requête et ses coordonnées
- Le cas échéant, le nom de l'agent soumettant la requête
- L'(les) article (s) requis
- La date
- La référence du Contrat cadre de la Commission européenne

Chaque offre mentionnera aussi:

- La référence et la description de l'article
- Le nom du fabricant
- L'éventuel écolabel dont bénéficie la fourniture proposée
- La quantité
- Le prix de vente conseillé unitaire (€) et la remise consentie (%)
- Le délai de livraison (nombre de jours) et le prix net total.

La durée de validité d'une offre sera toujours de 30 jours calendriers, sauf dispositions contraires stipulées sur l'offre elle-même.

La liste de prix propre à chaque Entité et intégrant les articles additionnels pourra être disponible, sous format excel et/ou pdf, sur simple demande du seul Service gestionnaire.

### **3.5. Lieux de livraison**

Les lieux de livraison des articles de bureau, des consommables informatiques et du papier à copier couvrent les destinations suivantes : Alicante (Espagne), Amsterdam (Pays-Bas), Athènes (Grèce), Belfast (Irlande du Nord), Barcelone (Espagne), Berlin (Allemagne), Bonn (Allemagne), Bergen (Pays-Bas), Bilbao (Espagne), Bratislava (Slovaquie), Bruxelles (Belgique), Cadarache (France), Cardiff (Pays de Galles), Cologne (Allemagne), Copenhague (Danemark), Dublin (Irlande du Sud), Edimbourg (Ecosse), Francfort (Allemagne), Garching (Allemagne), Geel (Belgique), Grange (Irlande), Helsinki (Finlande), Ispra (Italie), Karlsruhe (Allemagne), La Haye (Pays-Bas), La Valette (Malte), Lisbonne (Portugal), Ljubljana (Slovénie), Londres (Royaume-Uni), Luxembourg (Grand-duché de Luxembourg), Madrid (Espagne), Marseille (France), Milan (Italie), Mol (Belgique), Munich (Allemagne), Nicosie (Chypre), Paris (France), Parme (Italie), Petten (Pays-Bas), Prague (République tchèque), Riga (Lettonie), Rome (Italie), Séville (Espagne), Sofia (Bulgarie), Stockholm (Suède), Strasbourg (France), Tallin (Estonie), Varese (Italie), Varsovie (Pologne), Vienne (Autriche), Vilnius (Lituanie) et Zagreb (Croatie).

L'attention du soumissionnaire est attirée sur les deux éléments suivants :

- Premièrement, les livraisons des articles de bureau, des consommables informatiques et du papier à copier sur **les différents sites de tous les Pouvoirs adjudicateurs** se répartissent, à titre indicatif, comme suit : Alicante (0,67%), Amsterdam (2,12%), Athènes (0,1%), Belfast (0,1%), Barcelone (0,47%), Berlin (0,1%), Bonn (0,1%), Bergen (0,36%), Bilbao (0,19%), Bratislava (0,19%), Bruxelles (64,2%), Bucarest (0,1%), Budapest (0,1%), Cadarache (0,37%), Cardiff (0,1%), Cologne (0,53%), Copenhague (0,1%), Dublin (0,1%), Edimbourg (0,1%), Francfort (0,28%), Garching (0,37%), Geel (0,81%), Grange (0,44%), Helsinki (0,1%), Ispra (3,7%), Karlsruhe (0,88%), La Haye (2,5%), La Valette (0,1%), Lisbonne (0,54%), Ljubljana (0,1%), Londres (0,1%), Luxembourg (9,32%), Madrid (0,1%), Marseille (0,1%), Milan (0,1%), Mol (0,46%), Munich (0,1%), Nicosie (0,1%), Paris (1,42%),

Parme (1,13%), Petten (1,62%), Prague (1,05%), Riga (0,1%), Rome (0,1%), Séville (0,53%), Sofia (0,1%), Stockholm (1,62%), Strasbourg (0,7%), Tallin (0,1%), Varese (0,62%), Varsovie (0,1%), Vienne (0,1%), Vilnius (0,1%) et Zagreb (0,1%).

- Deuxièmement, les livraisons des articles de bureau, des consommables informatique et du papier à copier sur les différents sites de la seule Commission se répartissent, à titre indicatif, comme suit : Athènes (0,15%), Belfast (0,15%), Berlin (0,15%), Bonn (0,15%), Bratislava (0,15%), Bruxelles (75,73%), Bucarest (0,15%), Budapest (0,15%), Cardiff (0,15%), Copenhague (0,15%), Dublin (0,15%), Edimbourg (0,15%), Geel (1,26%), Grange (0,68%), Helsinki (0,15%), Ispira (5,74%), Karlsruhe (1,37%), La Haye (0,15%), La Valette (0,15%), Lisbonne (0,15%), Ljubljana (0,15%), Londres (0,15%), Luxembourg (6,72%), Madrid (0,15%), Marseille (0,15%), Milan (0,15%), Munich (0,15%), Nicosie (0,15%), Paris (0,15%), Petten (2,52%), Prague (0,15%), Riga (0,15%), Rome (0,15%), Séville (0,82%), Sofia (0,15%), Stockholm (0,15%), Tallin (0,15%), Varsovie (0,15%), Vienne (0,15%), Vilnius (0,15%) et Zagreb (0,15%).

En cours de Contrat, la Commission (ou, le cas échéant, les autres Pouvoirs adjudicateurs associés) peut éventuellement demander au Contractant de procéder aux livraisons d'articles de bureau, de consommables informatiques et de papier d'impression et de copie pour des destinations de l'Union européenne autres que celles prévues au premier paragraphe ci-avant.

**Pour ces nouvelles destinations**, les livraisons constitueront une obligation à charge du Contractant. Toute livraison d'articles du CI et du CG vers de nouvelle(s) destination(s) sera exécutée et rémunérée sur base du processus d'offres (le Contractant communiquera les nouveaux prix nets du CI et du CG pour une livraison en un point central ainsi que les deux redevances forfaitaires pour une livraison en différents points de chute. Les conditions financières régissant les modalités de livraison vers toute nouvelle destination seront formalisées par un avenant au Contrat.

### **3.6. Périmètre technique et normatif lié au papier écologique d'impression et de copie**

Pour le **papier blanc de format A4** (Annexe V.1, lignes 39 du tableau Excel), **les douze caractéristiques techniques décrites ci-après sous 3.6.1. à 3.6.12. devront obligatoirement être respectées.**

Les douze caractéristiques techniques seront mesurées sur les échantillons de rames de papier A4 par un organisme accrédité selon la norme EN 17025 mandaté par la Commission pour les besoins de l'évaluation de la conformité technique.

Pour l'humidité à réception, l'essai de machinabilité et le taux de cendres, les essais seront réalisés sur les échantillons de papier immédiatement après ouverture des rames.

Pour le mesurage du degré de blanc CIE, l'opacité et coefficient de transmission à la vapeur d'eau de la macule, les essais seront réalisés après un conditionnement à 23°C, 50% d'humidité relative (HR).

Pour le grammage, l'épaisseur, la résistance à la rupture par traction, le rugueux Bendtsen, la résistivité de la surface et le coefficient de frottement statique, les essais seront réalisés après pré-conditionnement à 30°C, 30% d'humidité relative et après conditionnement à 23°C et 50% d'humidité relative (HR).

#### **3.6.1. Grammage**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 536:2012.

Cette norme internationale prescrit une méthode pour la détermination du grammage du papier et du carton.

**La valeur nominale requise sera de 75g/m<sup>2</sup> pour les papiers 100% fibres vierges ou contenant moins de 50% de pâte recyclée.**

**La valeur nominale requise sera comprise entre 75 et 80g/m<sup>2</sup> pour les papiers 100% fibres recyclées ou contenant plus de 50% de pâte recyclée.**

La norme EN 12281 – Papier d'impression et de bureau - Spécifications pour papier pour photocopie pour procédés de reproduction par toner sec – spécifie une tolérance de 4% autour de la valeur nominale.

### **3.6.2. Epaisseur**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 534:2011

Cette norme internationale spécifie deux méthodes de mesurage de l'épaisseur du papier et du carton : a) le mesurage d'une feuille unique de papier ou de carton, exprimé par l'épaisseur d'une feuille unique; b) le mesurage d'une liasse de feuilles de papier, exprimé par l'épaisseur moyenne d'une feuille en liasse. Cette norme spécifie également les méthodes de calcul de la masse volumique apparente d'une feuille unique et de la masse volumique moyenne, et du volume apparent spécifique d'une feuille et du volume apparent spécifique moyen à partir des déterminations de l'épaisseur.

Il est généralement admis qu'une épaisseur élevée contribue à augmenter la rigidité et l'opacité et renforce ainsi l'impression de papier de qualité pour l'utilisateur.

**La valeur nominale requise sera supérieure à 100µm et une tolérance de 4% autour de la valeur nominale sera acceptée.**

### **3.6.3. Humidité à réception**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 287:2017.

Cette norme internationale spécifie une méthode de détermination de la teneur en humidité d'un lot de papier et de carton par séchage à l'étuve. Le mode opératoire spécifié à l'Article 8, qui décrit comment prélever les éprouvettes dans le lot, est réalisé au moment de l'échantillonnage

**La valeur nominale requise sera comprise entre 3,8 et 5,6%.**

### **3.6.4. Degré de blanc CIE**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 11475:2017.

Cette norme internationale spécifie le mode opératoire à utiliser pour déterminer le degré de blanc des papiers et cartons. Les valeurs obtenues correspondent à l'aspect visuel des papiers et cartons blancs, avec ou sans agents d'azurage fluorescents, quand ils sont observés dans les conditions relatives à l'illuminant lumière du jour CIE D65. Elle est basée sur des valeurs de réflectance obtenues pour toute l'étendue du spectre visible, à l'encontre du mesurage de degré de blanc ISO qui est limité à la région bleue du spectre visible. En outre, elle permet de régler la teneur en UV afin de correspondre à l'illuminant lumière du jour D65, dans la mesure où les valeurs obtenues avec les agents d'azurage fluorescents dépendent de la teneur en UV du rayonnement arrivant sur l'échantillon. Elle est spécifique pour le mesurage de la fluorescence dans la région bleue du spectre.

Les essais seront réalisés avec des UV ajustés à l'illuminant D65 et filtre UV à coupure à 420 nm.

**La valeur nominale requise sera  $\geq$  à 150 et la tolérance sera un écart maximal de degré de blanc CIE de  $\pm 3$ .**

### **3.6.5. Opacité**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 2471:2009.

Cette norme internationale spécifie une méthode de détermination de l'opacité sur fond papier par réflexion en lumière diffuse. Elle peut être utilisée pour déterminer l'opacité de papiers ou de cartons contenant des agents d'azurage fluorescents, à condition que le réglage de la teneur en UV du rayonnement incident sur l'éprouvette soit ajustée de manière à être conforme à celle de l'illuminant C de la CIE, à l'aide d'un étalon de référence fluorescent fourni par un laboratoire agréé par l'ISO/TC 6, tel que décrit dans l'ISO 2470-1. La présente norme internationale ne s'applique pas aux papiers ou aux cartons colorés comprenant des colorants ou des pigments fluorescents.

**La valeur nominale requise sera  $\geq 90\%$ .**

### **3.6.6. Rugosité Bentsen**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 8791-2:2014.

La présente partie de la norme internationale 8791 spécifie une méthode de détermination de la rugosité du papier et du carton au moyen de l'appareil Bentsen. Cette partie est applicable au papier et au carton dont les valeurs de rugosité Bentsen sont comprises entre 5 ml/min et 3 000 ml/min lorsqu'il est mesuré avec des appareils d'essai à section variable et comprises entre 50 ml/min et 5 000 ml/min lorsqu'il est mesuré avec des appareils de type électronique.

**La valeur nominale requise sera  $\leq 350$  ml/min sur les deux faces.**

### **3.6.7. Résistance à la rupture par traction.**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 1924-2:2009.

La présente partie de la norme ISO 1924 spécifie une méthode de mesurage de la résistance à la rupture par traction, de la déformation à la rupture et de l'énergie absorbée à la rupture par traction des papiers et cartons, à l'aide d'un appareil d'essai à gradient d'allongement constant (20 mm/min). Cette partie spécifie également des équations pour le calcul de l'indice de rupture par traction, de l'indice d'énergie absorbée à la rupture par traction et du module d'élasticité. Les essais réalisés comprennent toujours le mesurage de la résistance à la rupture par traction.

**La valeur nominale requise de la résistance à la rupture par traction dans le sens marche supérieure sera  $\geq$  à 3,5 kN/m et la valeur nominale requise de la résistance à la rupture par traction dans le sens travers supérieure sera  $\geq 1,5$  kN/m.**

### **3.6.8. Coefficient de frottement statique**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 15359:1999.

La présente norme s'applique à la détermination du coefficient de frottement statique des papiers et cartons. Elle s'applique à l'évaluation du glissement : - soit de deux feuilles identiques l'une par rapport à l'autre (mode A) ; - soit d'une seule feuille sur un autre matériau (mode B). Ces deux modes sont applicables aux feuilles se présentant sous forme de surfaces planes.

**L'exigence de la norme européenne EN 12281 est que le coefficient de frottement statique soit compris entre 0,4 et 0,6 dans les deux directions, afin d'assurer une bonne préhension de la feuille quel que soit la direction d'introduction de la feuille dans le copieur.**

### **3.6.9. Résistivité superficielle**

La norme relative à ce critère est la norme EN ISO 61340-2-3:2001.

Cette norme internationale décrit les méthodes d'essai pour la détermination de la résistance électrique et de la résistivité des matériaux solides dans la gamme comprise entre 10 puissance 4 ohms et 10 puissance 12 ohms destinés à éviter les charges électrostatiques.

**L'exigence de la norme EN 12281 est que la résistivité superficielle soit comprise entre  $10^8 \Omega$  et  $10^{11} \Omega$  sur les deux faces afin d'assurer un bon transfert du toner sur la feuille.**

### **3.6.10. Essai de machinabilité**

L'essai de machinabilité sera effectué sur un copieur haut volume (vitesse d'impression supérieure ou égale à 50 pages/min.). Il sera procédé à l'impression de 4.000 copies en utilisant les configurations d'impression disponibles sur le copieur notamment mode recto et recto-verso. L'on déterminera le taux de bourrage, du tuilage et du foisonnement de pile après copie en appliquant les prescriptions de la norme ISO 14968.

**Les valeurs nominales requises seront les suivantes :**

- **Aucun bourrage pour 4.000 copies;**
- **Tuilage maximum avant copie : rayon de courbure inférieur ou égal à 2 m<sup>-1</sup>;**
- **Tuilage maximum après copie : rayon de courbure inférieur ou égal à 5m<sup>-1</sup>;**
- **Ratio (hauteur de pile sortie copieur/hauteur de pile initiale) inférieur ou égal à 1,5.**

### **3.6.11. Taux de cendres**

La norme relative à ce critère est la norme ISO 1762:2015.

Cette norme internationale décrit la détermination du résidu (cendres) présent dans un échantillon de papier, de carton ou de pâte après incinération à 525 °C. Les cendres peuvent contenir:

- a) des matières minérales présentes dans la pâte et divers résidus des produits chimiques entrant dans sa fabrication,
- b) du métal provenant des canalisations ou de la machinerie,

c) des charges, pigments, couches ou résidus de divers adjuvants.

Le résidu de l'incinération obtenu au moyen de la présente norme internationale donne une bonne estimation de la quantité totale de matières inorganiques présentes dans l'échantillon, à condition que l'échantillon ne contienne pas d'autres minéraux qui se décomposent à cette température ou à une température inférieure.

**La valeur nominale requise sera comprise entre 19 et 24%.**

#### **3.6.12. Coefficient de transmission à la vapeur d'eau sur macule**

La norme relative à ce critère est la norme ISO 2528:2017.

Cette norme internationale spécifie une méthode permettant de déterminer le coefficient de transmission de la vapeur d'eau des produits en feuilles.

**La valeur nominale requise sera un coefficient de transmission à la vapeur d'eau de la macule inférieure à 15 g/m<sup>2</sup>jour.**

### **3.7. Caractéristiques techniques environnementales des articles de bureau et du papier d'impression et de copie**

Le CI recense 281 articles dont **au moins 102 articles devront obligatoirement être respectueux de l'environnement.**

Pour chacun de ces 102 articles, le soumissionnaire devra obligatoirement joindre à son offre, les preuves du respect des caractéristiques techniques environnementales figurant en Annexe III. Les preuves à fournir sont explicitées dans cette même Annexe.

Pour l'Office Infrastructures et Logistique – Bruxelles (OIB), aucune variante de ces 102 articles en provenance du CG ne sera acquise en cours de Contrat, sauf cas exceptionnels dûment approuvés par le Service gestionnaire du Contrat.

### **3.8. Système de commande électronique**

#### **3.8.1. Généralités**

Un système de commande électronique de type "Purchasing On Line" (ci-après dénommé "POL") permettant de passer commande via internet et/ou de consulter le catalogue interne, uniquement par le personnel autorisé sera mis en place par le Contractant.

Le système doit être disponible en français et en anglais.

Le système doit être souple de façon à s'adapter, le cas échéant, aux changements organisationnels et technologiques.

#### **3.8.2. Fonctionnalités principales**

Le système POL devra intégrer les fonctionnalités spécifiées ci-dessous, lesquelles devront être identiques dans chacun des pays figurant dans l'Annexe V.1 - bordereau de soumission financier:

- Le Service Gestionnaire de chaque Entité établit la liste des personnes de son entité pouvant avoir accès au système POL, ci-après dénommées les "clients". Ces personnes recevront, par courriel, un nom d'utilisateur et un mot de passe



de la part du Contractant. Le Service Gestionnaire se réserve la possibilité de pouvoir modifier cette liste à tout moment en cours du contrat;

- Seul le Service Gestionnaire de chaque Entité peut consulter les commandes passées par les "clients" faisant partie de son Entité. Il n'aura pas accès aux données des Entités autres que la sienne.
- Le système POL doit permettre au Service Gestionnaire d'effectuer la gestion d'un compte par "client" ainsi que le contrôle permanent de la consommation pendant une période déterminée (en ce compris le budget qu'il leur a attribué). Ceci comprend plus particulièrement les aspects suivants :
  - L'attribution par chaque Service Gestionnaire d'un budget virtuel à chaque client (pour la Commission, un budget virtuel sera alloué à chaque équipe logistique de proximité en fonction du nombre de personnes occupant les bâtiments qui sont sous leur responsabilité) pour une période déterminée (mensuelle, trimestrielle ou annuelle). Le système devra empêcher le dépassement du budget attribué. Seul le Service Gestionnaire de chaque entité peut autoriser le renforcement du budget virtuel alloué à un de ses clients;
  - Permettre l'accès aux CI et CG, en identifiant chaque article par une fiche reprenant les éléments suivants : code unique d'article, prix, descriptif, photo permettant une visualisation claire et fiable de l'article, unité de conditionnement, délai de livraison, autres remarques éventuelles, etc. Les champs disponibles pour l'encodage des commandes sont le code d'article et la quantité par article;
  - Permettre l'encodage de l'identification de chaque client, notamment son code client, son adresse administrative et son numéro de téléphone, le local de livraison et d'autres remarques éventuelles;
  - Donner au Service Gestionnaire de chaque Entité un accès élargi qui permettra, pour ce qui a trait à son Entité, de passer des commandes pour le compte des clients, de modifier en plus ou en moins les budgets virtuels, de vérifier l'état des dépenses de chaque client et d'apporter des modifications sur chaque compte client individuellement;
  - Permettre à chaque utilisateur l'accès quotidien à l'ensemble des données relatives aux commandes passées sur son numéro de client ainsi qu'à l'historique de ses commandes et livraisons;
  - Permettre l'accès simultané de quelque 200 personnes.

**L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, d'une part, l'opérationnalité de toutes les fonctionnalités principales susmentionnées devra obligatoirement être effective dans un délai maximal de 90 jours civils après la signature du contrat et que, d'autre part, le coût de la mise en œuvre du POL et de sa mise à jour pendant toute la durée du Contrat sera compris dans le prix des articles du CI et du CG.**

### **3.8.3. Fonctionnalité supplémentaire**

À part les fonctionnalités décrites au point 3.8.2. ci-avant, les Services Gestionnaires auront la possibilité exclusive de passer des commandes centralisées.

Une commande centralisée concerne des articles qui ne seront pas accessibles à tous les utilisateurs, comme, par exemple, les articles repris au Catalogue Général.

### **3.9. Logistique de mise en œuvre des livraisons d'articles de bureau, de consommables informatiques, de papier d'impression et de copie**

Dans le cadre du présent marché, la Commission envisage deux modes de livraison, **soit la livraison centralisée en un seul point (rez-de-chaussée) soit la livraison en différents points de chute d'un bâtiment (rez-de-chaussée + différents étages).**

Pour la Commission sise à Bruxelles, les livraisons se feront principalement en un point central pour l'ensemble de ses bâtiments et accessoirement en différents points de chute présents dans un de ses bâtiments situé à 200, rue de la Loi, 1040 Bruxelles.

Le Contractant devra veiller à ce que chacun des éléments évoqués ci-après soit pris en compte: la préparation de la marchandise, le transport proprement dit et la mise à disposition de la marchandise.

#### **3.9.1. Préparation de la marchandise**

Le Contractant s'engage à livrer les articles sous un emballage permettant de prévenir leur endommagement ou leur détérioration pendant le transport jusqu'à leur arrivée à destination.

Le conditionnement, le marquage et les documents à l'intérieur et à l'extérieur des emballages doivent être conformes aux réglementations en vigueur, sous réserve des éventuelles modifications ultérieures ordonnées par le gestionnaire du projet.

Le Contractant est responsable du bon déroulement du transport jusqu'à la livraison des articles. Le transport se déroulera selon les normes nationales et européennes en vigueur.

Le Contractant devra supporter tous les risques de perte ou de dommage que les marchandises peuvent courir durant le transport jusqu'au moment où elles sont livrées. Le Contractant sera responsable du déchargement des articles.

#### **3.9.2. Lettre de voiture**

Dans le cadre d'une livraison d'articles de bureau, de consommables informatiques, de papier d'impression et de copie, l'entrepreneur de transport multimodal en la personne du Contractant ou de tout autre tiers mandaté par le Contractant doit émettre un document de transport multimodal non négociable, à savoir un document portant le nom du destinataire désigné et qui fait foi d'un contrat de transport multimodal, de la prise en charge des marchandises (y compris les conteneurs, les palettes et tout le conditionnement en emballage similaire), par l'entrepreneur de transport multimodal et de l'engagement pris par celui-ci de livrer les marchandises conformément aux termes dudit contrat. Ce document doit être signé par l'entrepreneur de transport multimodal.

La délivrance du document de transport multimodal n'empêche pas l'émission, si besoin est, d'autres documents relatifs au transport multimodal inter-Etats, conformément aux conventions internationales ou aux législations nationales applicables.

Les marchandises sont réputées être sous la garde de l'entrepreneur de transport multimodal :

- a) à partir du moment où celui-ci les prend en charge des mains du Contractant ou d'une personne agissant pour son compte;

- b) jusqu'au moment où il en effectue la livraison en remettant les marchandises au destinataire.

La notion d'entrepreneur de transport multimodal s'entend également de ses préposés, de ses mandataires ou de toute autre personne, au service desquels il recourt pour l'exécution du contrat de transport multimodal.

La lettre de voiture peut être établie sous forme électronique dans les pays qui ont ratifié la CMR électronique (dans le cadre du présent marché, les pays concernés sont la Belgique, l'Espagne, la France, les Pays-Bas, la République tchèque et la Suède).

Les signatures doivent respecter les exigences des réglementations nationales applicables et du protocole sur la CMR électronique avec un niveau de « Signature Avancée » au sens du règlement européen eIDAS<sup>1</sup>.

Une fois la lettre de voiture signée par le service gestionnaire, celle-ci sera automatiquement envoyée via courriel à une (des) boîte(s) fonctionnelle(s) dédiée(s) à cet effet.

**La Commission (ou, le cas échéant, les autres Pouvoirs adjudicateurs associés) disposera d'un délai de cinq (5) jours ouvrables pour contester la conformité quantitative et qualitative du contenu d'un colis.**

### **3.10. Modalités de livraison des articles de bureau, de consommables informatiques, de papier écologique d'impression et de copie**

Pour les lieux de livraison desservis dans le cadre du présent marché, le Contractant effectuera les livraisons des articles de bureau, de consommables informatiques, de papier écologique d'impression et de copie au lieu exact de destination désigné par la Commission (ou, le cas échéant, par les autres Pouvoirs adjudicateurs associés), **sur la base DAP "rendu sur place" (Incoterm 2010 CCI)**; les livraisons s'entendent sous emballage sur site (bâtiment/étage/local ou un seul point au rez-de-chaussée) à la date ou dans les délais convenus pour la livraison. Le Contractant sera responsable du déchargement des articles de bureau, de consommables informatiques, de papier d'impression et de copie.

#### **3.10.1. Obligations du Contractant en amont de toute livraison sur site d'articles de bureau, de consommables informatiques, de papier écologique d'impression et de copie**

Le Contractant sera tenu de veiller à ce que les articles arrivent bien à destination. Il sera donc responsable de toute la chaîne des opérations logistiques, jusqu'au lieu convenu dans le pays de destination.

Le Contractant devra supporter tous les risques de perte ou de dommage que les articles peuvent courir jusqu'au moment où ils ont été livrés. Le transfert des risques de perte ou de dommage courus par les articles s'applique aux cas fortuits (accidents) et non aux pertes ou dommages provoqués par le Contractant, du fait, par exemple, d'un emballage ou d'un marquage inappropriés. Le Contractant restera donc responsable des sinistres survenus après le transfert du risque s'il s'avère qu'ils sont imputables au fait que les articles n'ont pas été livrés conformément aux dispositions contractuelles.

---

<sup>1</sup> Le Règlement « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014 établit un socle commun pour les interactions électroniques sécurisées entre les citoyens, les entreprises et les autorités publiques au sein de l'Union Européenne

### 3.10.1.1. Modes de livraison

Le tableau figurant ci-après indique pour chaque Entité son mode de livraison souhaité des fournitures de bureau, des consommables informatiques et du papier écologique d'impression et de copie: soit une livraison en un seul point au rez-de-chaussée dans le(les) bâtiment(s) de l'Entité soit une livraison dans plusieurs points de chute situés dans le(les) bâtiment(s) de l'Entité.

En cours de Contrat, la possibilité est donnée à une Entité de changer de mode de livraison, moyennant un préavis de deux mois notifié par écrit au Contractant.

Entité	Mode de livraison	Lieu
Agence européenne pour la sécurité maritime (EMSA)	Point central	Lisbonne
Entreprise commune européenne pour ITER et le développement de l'énergie de fusion (F4e)	9 points de chute à Barcelone/2 points de chute à Garching/1 point central sur plusieurs bâtiments à Cadarache	Barcelone/Cadarache/Garching
Agence exécutive "Education, audiovisuel et culture" (EACEA)	18 points de chute sur 4 bâtiments	Bruxelles
Agence exécutive pour la recherche (REA)	Point central	Bruxelles
Unité de coopération judiciaire de l'Union européenne (EUROJUST)	Point central	La Haye
Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO)	Point central	Bruxelles/Luxembourg (50%/50%)
Autorité européenne des assurances et des pensions (EIOPA)	Point central	Francfort
Agence	5 points de chute	Bilbao / Bruxelles

<b>Entité</b>	<b>Mode de livraison</b>	<b>Lieu</b>
européenne pour la sécurité et la santé au travail (OSHA)	à Bilbao / point central à Bruxelles	
Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA)	Point central	Parme
Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA)	26 points de chute	Cologne
Agence du GNSS européen (GSA)	Point central	Prague
Autorité européenne des marchés financiers (ESMA)	Point central	Paris
Ecole européenne Luxembourg I	Point central	Luxembourg
Ecole européenne Bruxelles I	Point central	Bruxelles
Ecole européenne Bruxelles II	Point central	Bruxelles
Ecole européenne Bruxelles III	Point central	Bruxelles
Ecole européenne Bruxelles IV	Point central	Bruxelles
Ecole européenne Bergen	Point central	Bergen
Ecole européenne Luxembourg II	Point central	Luxembourg
Ecole européenne Munich	Point central	Munich
Ecole européenne Varese	Point central	Varese
Ecole européenne Alicante	Point central	Alicante
Ecole européenne Mol	Point central	Mol

<b>Entité</b>	<b>Mode de livraison</b>	<b>Lieu</b>
Bureau du Secrétaire Général des Ecoles Européennes	Point central	Bruxelles
Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (CHAFEA)	2 points de chute	Luxembourg
Agence européenne de défense (EAD)	Point central	Bruxelles
Parlement européen (PE)	Points de chute : 99/Bruxelles/16 bâtiments, 77/Luxembourg/7 bâtiments et 17/Strasbourg/5 bâtiments	Bruxelles /Luxembourg /Strasbourg
Cour des Comptes	Point central	Luxembourg
Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC)	Point central	Stockholm
Médiateur européen	Point central	Bruxelles/Strasbourg
Agence européenne des médicaments (EMA)	Point central	Londres
Autorité bancaire européenne (EBA)	2 points de chute	Londres
Agence européenne en matière de répression de la criminalité (EUROPOL)	Point central	La Haye
Services conjoints Comité économique et social/Comité des Régions (CES/CDR)	3 Points de chute	Bruxelles

Entité	Mode de livraison	Lieu
Entreprise commune SESAR	Point central	Bruxelles
Commission – Bruxelles	Point central	Bruxelles
Commission – Bureaux de représentation	Point central	Athènes/Barcelone/Belfast/Berlin/ Bonn/Bratislava/Bruxelles Bucarest/Budapest/Cardiff/ Copenhague/ Dublin/Edimbourg/Helsinki/ La Haye/La Valette/Lisbonne/Ljubljana/Londres/ Luxembourg/Madrid/Marseille/ Milan/Munich/ Nicosie/Paris/Prague/Riga/Rome/ Sofia/Stockholm/Tallinn/Varsovie/ Vienne/ Vilnius/Zagreb
Commission – DG JRC Ispra	120 points de chute sur 50 bâtiments	Ispra
Commission – DG SANTE	Point central	Grange
Commission – DG JRC Geel	Point central	Geel
Commission – DG JRC Karlsruhe	Point central	Karlsruhe
Commission – DG JRC Petten	Point central	Petten
Commission – DG JRC Seville	2 points de chute	Seville
Commission – OIL	230 points de chute sur 14 bâtiments	Luxembourg

### 3.10.1.2. Modalités de conditionnement

#### 3.10.1.2.1. Modalités particulières de conditionnement pour les livraisons au point central du bâtiment de la Commission sise à Bruxelles

Les fournitures de bureau et le papier seront livrés sur palettes de dimensions l 60-70cm X L 80-90cm.

Les palettes seront enfourchables des quatre côtés et transportables par un transpalette classique. Les palettes, d'une qualité suffisante pour éviter toute dégradation lors du transport, seront banderolées à l'aide de film étirable.

Le nombre de boîtes de rames de papier par palette sera obligatoirement soit de 12 soit de 24.

La palette chargée n'excèdera pas une hauteur de 140 cm (hauteur de palette comprise) et, en aucun cas le chargement ne pourra déborder de la surface de la palette.

Les fournitures de bureau seront regroupées sur palette par magasin (chaque équipe logistique de proximité gère les demandes de fournitures de bureau pour plusieurs bâtiments à partir de magasins situés dans ces bâtiments; un seul magasin sera prévu pour les bâtiments contigus). Le Contractant aura l'obligation d'apposer sur toute palette de fournitures de bureau une étiquette ou plusieurs étiquettes comportant les informations suivantes :

- le nombre de boîtes de fournitures de bureau empilées sur la palette et une liste de leur contenu,
- le nom du magasin visé par la livraison de fournitures de bureau,
- l'adresse administrative du magasin concernée par la livraison.

Le Contractant aura l'obligation d'apposer sur toute palette de papier une étiquette ou plusieurs étiquettes comportant les informations suivantes :

- le nombre de boîtes de rames de papier empilées sur la palette,
- le nom du (des) bâtiment(s) visé(s) par la livraison de papier,
- les adresses administratives des points de chutes du (des) bâtiment(s) concernées par la livraison.

Le papier et les fournitures de bureau seront livrés sur des palettes indépendantes

#### **3.10.1.2.2 Modalités particulières de conditionnement pour les livraisons aux points de chute ou au point central des bâtiments des autres Entités**

Les colis de fournitures de bureau et les boîtes de rames de papier seront livrés groupés, le cas échéant, sur palette aux points de chute ou au point central des bâtiments des autres Entités.

En cas de livraison en différents points de chute, le Contractant aura l'obligation d'indiquer, sur chaque boîte et colis, l'adresse administrative du point de chute concerné par la livraison des fournitures et du papier.

#### **3.10.1.3. Contrôle des livraisons**

Les fournitures de bureau et le papier destinés aux services de la Commission devront être livrés en un seul point au rez-de-chaussée d'un bâtiment de la Commission dont l'accès sera sécurisé. L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que les palettes de fournitures de bureaux et de rames de papier seront passées aux rayons X.

De plus, afin de pouvoir assurer une réception quantitative du nombre de colis livrés, le service réceptionnaire (Office Infrastructures et Logistique – Bruxelles (OIB)) devra, le cas échéant, procéder à une dépalettisation.

Ces opérations de contrôle doivent être prises en compte par les soumissionnaires dans le calcul du temps d'attente du (des) chauffeur(s).

Il est à noter que le scanning aux rayons X des livraisons de biens dans les bâtiments des autres Entités est déjà effectif pour certaines d'entre elles et pourrait l'être, en cours de Contrat, pour d'autres.



### **3.10.2. Obligations du Contractant en aval de toute livraison sur site d'articles de bureau, de consommables informatiques, de papier écologique d'impression et de copie**

#### **A) Main-d'œuvre**

Le Contractant devra fournir et employer sur chaque site, lors de toute livraison, la main-d'œuvre nécessaire, afin d'assurer la bonne exécution du Contrat dans les délais.

#### **B) Manutention**

Le Contractant devra prendre toutes les mesures nécessaires de protection qui minimisent les dégradations occasionnées par les opérations de manutention aux revêtements de sol et de mur et des ascenseurs.

#### **C) Suivi des articles non livrés**

Chaque Service Gestionnaire est informé hebdomadairement (via un fichier Excel ou similaire) de l'ensemble des articles non livrés pendant la semaine écoulée. Ce fichier comprendra aussi les articles non livrés des semaines précédentes, et ce, jusqu'à leur date de livraison. Les détails concernant la présentation du fichier seront à discuter dès l'entrée en vigueur du contrat.

Pour la Commission et les autres Entités établies à **Bruxelles**, les obligations du Contractant en aval de toute livraison sont les suivantes :

- Chaque préposé au transport sera en possession d'un téléphone portable de service ou de tout autre moyen de communication équivalent lui permettant de se mettre en contact d'une façon rapide et efficace avec le Service Clientèle du Contractant (voir point 3.12.2.1 ci-dessous), le Service Gestionnaire ou encore le responsable de la commande (l'équipe logistique de proximité pour la Commission);
- Les articles livrés, jugés non-conformes qualitativement, seront repris par le Contractant sur simple demande dans un délai maximum de 5 jours ouvrables à partir de la demande de reprise notifié par écrit par le(s) Service(s) Gestionnaire(s). Le montant correspondant sera crédité sur la facture du mois de la reprise de la marchandise;

Un système de contrôle des livraisons sera mis en place par le Contractant. Il se matérialisera par un fichier regroupant toutes les livraisons effectuées par jour, en y indiquant les éléments fondamentaux suivants : la date de la commande, l'heure de livraison, le nombre de colis, et les éventuelles remarques. Ce rapport accompagné de la facture correspondante sera transmis mensuellement au Service Gestionnaire; celui-ci servira de base au contrôle de la réalisation des prestations liées à la livraison des articles demandés par les différents services.

### **3.11. Délais de livraison**

Le Contractant doit garantir, pour toute commande effectuée en semaine N, au plus tard pour le vendredi à 12h, que la **livraison sera effectuée** :

- soit le jour ouvrable suivant (livraison 24 h) pour toute livraison effectuée en plusieurs points de chute (bâtiment/étage/local) pour toutes Entités concernées;
- soit un seul jour en semaine N+1 pour toute livraison en un seul point au rez-de-chaussée des bâtiments pour toutes les Entités concernées, à l'exception de l'Office Infrastructures et Logistique – Bruxelles (OIB);
- soit chaque jour de la semaine N+1, avant 12h, pour toute livraison en un seul point au rez-de-chaussée du seul bâtiment de la Commission désigné par l'Office Infrastructures et Logistique – Bruxelles (OIB); dès la signature du Contrat, le service gestionnaire de l'OIB indiquera pour chaque jour de la semaine quels seront les bâtiments pour lesquels les fournitures devront être livrées au point central. Cinq zones géographiques dans la Région de Bruxelles-capitale et les environs regroupant plusieurs bâtiments ont ainsi été définies.

L'attention du soumissionnaire est attirée sur les deux points suivants :

- en cas de livraison incomplète, les articles manquants devront être livrés le plus rapidement possible;
- dans le cas où le jour de la livraison est un jour férié, le Contractant pourra reporter la livraison de 24 heures en cas de livraison en différents points de chute ou d'une semaine en cas de livraison en un seul point.

Ces délais valent pour tous les articles commandés directement via le système POL. Toute exception à cette règle doit requérir l'autorisation préalable du Service Gestionnaire de chaque Entité concernées.

Les délais de livraison pour les articles 'hors catalogue' seront convenus de commun accord entre les parties et seront indiqués dans chaque bon de commande.

### **3.12. Garantie et support commercial**

#### **3.12.1. Garantie**

Le Contractant s'engage à ce que les articles livrés en exécution du présent marché soient neufs, jamais utilisés et exempts de tout défaut dû à leur conception, aux matériaux utilisés ou à leur mise en œuvre.

Sauf disposition contraire convenue entre les parties, le Contractant garantit que les articles faisant l'objet du présent marché sont conformes, dans le cadre d'un usage normal, aux spécifications en vigueur pour les articles concernés au moment de la commande des articles.

En toute hypothèse, la Commission (ou, le cas échéant, les autres pouvoirs adjudicateurs) bénéficie de la garantie légale d'éviction des vices cachés selon les modalités prévues par la Directive européenne n°99/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 parue au Journal officiel des Communautés européennes L 171 le 7.7.1999, et de toute autre garantie légale.

Les articles sont garantis 12 mois à compter de la date de facturation (la facture fait office de bon de garantie) contre tout vice de fabrication ou défaut de matière. Font exception :

- Les étiquettes, enveloppes et pochettes à fermeture autocollante pour lesquelles la garantie est de six mois;
- Les articles à date de péremption (date de péremption faisant foi) et respectant des conditions de stockage et d'utilisation adaptées;
- Certains articles ayant une durée de garantie supérieure et étant signalés par l'utilisation d'un pictogramme annonçant cette durée.

La garantie ne couvre pas les conséquences d'une usure normale, d'un emploi fautif, d'un cas de force majeure ou d'un manque d'entretien. Le Service gestionnaire s'engage à se conformer aux instructions fournies par le fabricant et mentionnées dans le mode d'emploi afin de faire valoir ses droits en cas de problème.

En cas de défectuosité constatée par le Service gestionnaire pendant la période couverte par la garantie, il en avisera le Contractant au plus vite, lequel reprendra l'article défectueux concerné (accompagné d'une copie de la facture) et en assurera, à ses frais et dans un délai convenu entre les parties, soit le remplacement soit la réparation conformément aux instructions fournies par le fabricant. Cette garantie couvre la fourniture et les déplacements.

De manière générale, les articles en rupture de stock au moment de la commande devront être remplacés par des articles à qualité identique ou supérieure et à un prix identique ou inférieur.

En ce qui concerne les cartouches pour imprimantes, le Contractant devra s'engager formellement:

- à remplacer gratuitement toute cartouche défectueuse qui lui sera mise à disposition;
- offrir au prix des cartouches recyclées des cartouches originales au cas où les premières seraient en rupture de stock ou non conformes.

En ce qui concerne le papier, le Contractant devra s'engager formellement:

- à remplacer gratuitement tout papier défectueux ne répondant pas aux normes demandées;
- à offrir un autre papier répondant au même prescrit technique et normatif ainsi qu'au même prix en cas de rupture de stock, de problème technique décelé ou de tout autre problème.

En ce qui concerne les articles repris dans le CI, le Contractant devra en garantir la continuité. En cas de manquement, il devra apporter la preuve qu'un article n'est plus commercialisé et **devra proposer un autre article répondant aux mêmes caractéristiques techniques et environnementales et à un prix net égal ou inférieur à celui de l'article supprimé.**

### **3.12.2. Support commercial**

En cours de Contrat, le Contractant fournira un support commercial couvrant, entre autres, les aspects suivants :

#### **3.12.2.1. Un "Service clientèle" (Customer service)**

Le Contractant procédera à la mise en place d'un service à la clientèle (Customer Service), par Entité utilisatrice du Contrat. Le(s) Customer Service(s) sera (ont) le point de contact prioritaire et privilégié du(es) Service(s) Gestionnaire(s) pour toute question opérationnelle concernant les articles et leur disponibilité, les délais de livraison, le système POL, les prix, etc. Il servira également d'interface entre les Services Gestionnaires et les services internes du Contractant.

Le Customer Service sera constitué de professionnels ayant un niveau de qualification adapté à l'exigence du poste. Les langues de travail seront le français et/ou l'anglais suivant les Entités. L'horaire pendant lequel ce service doit être disponible sera de 8h30 à 16h30, au minimum.

Plus particulièrement, en ce qui concerne la Commission européenne dont les Services et Directions générales sont localisées à Bruxelles, le Customer Service

du Contractant sera constitué au minimum de deux personnes; ce personnel devra être en permanence disponible pour les tâches concernant l'exécution de ce contrat. Ceci implique qu'une suppléance doit être organisée en cas d'absence de courte ou de longue durée (y compris les congés annuels) d'un ou des membres du Customer Service dédié à la Commission européenne à Bruxelles.

#### **3.12.2.2. Un responsable commercial**

Le Contractant nommera un responsable commercial qui sera le lien entre la structure du Contractant et le Service Gestionnaire et qui sera habilité à prendre les décisions opérationnelles permettant la bonne exécution du marché.

Le responsable commercial, en concertation avec le Service Gestionnaire, gèrera les mises à jour des catalogues et autres tâches y afférentes, ainsi que tout autre aspect lié à l'exécution du Contrat. De façon à optimiser le suivi des tâches assignées, des réunions mensuelles seront organisées.

Sur demande expresse d'une Entité, le responsable commercial ou toute autre personne désignée par le Contractant pourrait être convié à se rendre sur son site pour pouvoir répondre à ses besoins.

Le responsable commercial du contrat est suppléé en cas d'absence par un suppléant ayant au moins le même niveau de qualifications; ce dernier doit avoir l'accès à toutes les informations relatives au contrat. A tout moment, le responsable commercial du contrat est tenu d'informer son suppléant de l'évolution du contrat. Tous deux possèdent la compétence et l'expérience requises pour répondre à tous les problèmes posés par l'exécution du contrat

Le responsable commercial ainsi que le Customer Service devront répondre à toute question posée par écrit par le Service Gestionnaire dans un délai maximum de 24 heures (hors week-end, congés de la Commission et jours fériés). L'absence de réponse de la part du Contractant pourra donner lieu au paiement d'indemnités forfaitaires, comme défini au point 3.13.9 ci-après.

Pour le suivi du contrat, l'Office Infrastructures et Logistique – Bruxelles (OIB) organise, le cas échéant, une réunion trimestrielle avec le responsable commercial. L'Office peut aussi convoquer toute autre réunion qu'il estime nécessaire. Le responsable commercial est tenu d'y participer, il rédigera et fera parvenir aux personnes désignées par l'Office Infrastructures et Logistique – Bruxelles (OIB) le procès-verbal de la réunion dans les cinq jours ouvrables suivant chaque réunion.

### **3.13. Autres considérations**

#### **3.13.1. Statistiques mensuelles**

Le Contractant devra fournir des statistiques mensuelles concernant la consommation, tant en terme d'articles que de budget, de chaque Entité. La forme et le contenu de ces statistiques seront définis par le Service Gestionnaire de la Commission européenne, de commun accord avec le Contractant.

Sur demande, le contractant fournit, dans les plus brefs délais (maximum dans les 7 jours ouvrables), au service gestionnaire de l'Entité concernée toute statistique demandée en relation avec le contrat.

Outre des statistiques sur les achats effectués (par articles, par montants, etc...), il pourra également s'agir de statistiques relatives aux services offerts (par exemple, retours d'articles non-conformes, retards de livraison, ruptures de stock, etc...).

### **3.13.2. Enquête annuelle**

Chaque Service Gestionnaire aura la faculté de demander à ses clients leur avis sur la qualité des services et des articles fournis par le Contractant, via une enquête qui aura une périodicité annuelle. Chaque Service Gestionnaire communiquera les résultats de cette enquête au Contractant avec l'objectif d'améliorer la qualité générale des prestations évaluées.

### **3.13.3. Formation sur les fonctionnalités du POL**

Sur demande des Services gestionnaires des différentes Entités, le Contractant sera amené à organiser des sessions de formation.

Ces formations auront lieu dans les locaux des Entités. Ces formations porteront principalement sur le système de commande par voie électronique.

La formation sera concrète, pratique, active et participative.

Elle devra permettre à tout participant de mieux connaître les fonctions du système de commande. Au travers d'exemples et d'exercices, l'utilisateur pourra ainsi se familiariser avec les diverses fonctionnalités.

La formation sera dispensée en langue anglaise et/ou française.

Pour chacun des pays figurant dans l'Annexe V.1 - bordereau de soumission financier autres que la Belgique, le soumissionnaire évalue, en conséquence des éléments évoqués ci-avant, la redevance unique à valoir par demi-journée pour la tenue et l'organisation d'une session de formation (à spécifier à l'Annexe V.1 - bordereau de soumission financier).

### **3.13.4. Assurance de responsabilité civile vis-à-vis de tiers**

Le Contractant devra contracter et maintenir en vigueur une ou des assurances de responsabilité civile vis-à-vis de tiers, et ce pendant toute la durée d'exécution du marché. Il est à noter que la Commission européenne prend à sa charge l'assurance des risques locatifs, incendie, explosion, dégât des eaux, dans le cadre des assurances qu'elle a contractées pour l'ensemble des bâtiments. Le Contractant devra veiller à ce que son ou ses sous-traitant(s) éventuel(s) souscrivent et maintiennent en vigueur, des polices d'assurance appropriées couvrant leur personnel, leurs véhicules et les prestations exécutées par eux en vertu du marché, à moins que ces sous-traitants ne soient couverts par les polices contractées par le Contractant.

Cette assurance devra couvrir les risques de dommages corporels causés à des tiers ou les risques de décès de tiers ainsi que les risques de pertes ou dommages matériels, survenant lors la fourniture, avec ou sans installation, des matériels.

Une copie du(es) Contrat(s) d'assurance(s) souscrit(s) sera fournie à l'entrée en vigueur du Contrat.

### **3.13.5. Prime 'Récupel'**

En Belgique, les appareils électriques sont soumis à une cotisation appelée communément 'Prime Récupel<sup>2</sup>, due suite au recyclage. Cette prime sera incluse dans les prix de l'offre pour les éventuels articles concernés (faisant partie tant du CI que du CG), et ce selon les conditions à consulter sur le site internet de Récupel : [www.recupel.be](http://www.recupel.be). Il en va de même pour des cotisations similaires existantes dans d'autres états membres.

#### **3.13.6. Personnalisation des fournitures de bureau**

En cours de Contrat, sur demande d'une Entité, certaines fournitures de bureau pourraient faire l'objet d'un marquage personnalisé par l'apposition d'un logo. De même, les timbres encreurs des tampons pourront être personnalisés.

Tout service de personnalisation des fournitures de bureau sera exécuté et rémunéré sur base d'un devis soumis à l'approbation du service gestionnaire (cfr. point 3.4.2.1).

Toute fourniture de bureau personnalisée sera rajoutée dans le CI.

#### **3.13.7. Toners génériques**

En cours de Contrat, le Pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire évaluer la qualité des toners génériques proposés en les soumettant à une procédure préalable de test. Un exemple de test figure en Annexe III.1.

#### **3.13.8. Recyclage des petites fournitures de bureau non-électriques usagées**

Dès la signature du Contrat, le Contractant sera convié d'assurer par l'Office Infrastructure et Logistique – Bruxelles (OIB), à **titre gratuit**, la collecte et le recyclage des petites fournitures de bureau non-électriques usagées des seuls bâtiments de la Commission situés dans la Région de Bruxelles-Capitale et les environs.

La collecte se fera sur demande de l'OIB en un seul lieu situé à Neder-Over-Heembeek.

Dès réception de la demande, le Contractant s'engage à enlever à ses frais les petites fournitures de bureau non-électriques usagées dans un délai de maximum quinze jours calendrier (sauf si le service gestionnaire stipule, par écrit, un autre délai supérieur à ce délai de quinze jours).

Pour tout autre lieu que la Région de Bruxelles - Capitale et environs, le Contractant peut, sur demande d'une autre Entité, accepter ou refuser de procéder à une collecte et à un recyclage des petites fournitures de bureau non-électriques usagées; en cas d'acceptation, le Contractant notifiera, par écrit, au service gestionnaire de l'Entité concernée son accord.

Le recyclage est défini suivant la Directive européenne relative aux déchets comme suit : "toute opération de valorisation par laquelle les déchets sont retraités en produits, matières ou substances aux fins de leur fonction initiale à d'autres fins. Cela inclut le retraitement des matières organiques, mais n'inclut pas la valorisation énergétique, la conversion pour l'utilisation comme combustible ou pour des opérations de remblayage". Concrètement, le Contractant devra démontrer qu'il

---

<sup>2</sup> La législation belge impose la reprise de tous les appareils électriques et électroniques arrivés en fin de vie. Le montant de la cotisation varie d'un groupe de produits à l'autre. Il est calculé en fonction des opérations qui sont nécessaires à leur recyclage. La cotisation est intégralement utilisée pour couvrir les frais inhérents à la collecte, au tri, au transport et au recyclage futur des appareils acquis.

transforme au minimal les petites fournitures de bureau non-électriques usagées en matière première qui est directement utilisable pour la production de produits finis.

Chaque année, le Contractant doit présenter au service gestionnaire du Contrat, avant le 31 mars de l'année suivante, le rapport annuel sur la valorisation des fournitures enlevées.

Le rapport décrira le volume annuel de fournitures collectées et enlevées et le volume annuel de fournitures traitées dans les installations ad hoc, ventilés par flux de déchets et par type de traitement.

### **3.13.9. Indemnités compensatoires**

Les Entités souhaitent un service de qualité et une collaboration efficace avec le Contractant.

À cette fin, les Entités se réservent le droit d'imposer le paiement d'indemnités compensatoires en cas de non-respect des commandes émises ou de mauvaise qualité du service attendu.

Après constatation du manquement, l'Entité concernée notifie au Contractant par écrit son intention d'imposer le paiement d'indemnités compensatoires.

Le Contractant dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrables après réception de la notification, pour apporter par écrit ses explications. Si celles-ci sont satisfaisantes, l'Entité confirme par écrit l'abandon du recours au paiement des indemnités compensatoires. Dans le cas contraire, l'Entité confirme par écrit l'imposition du paiement des indemnités compensatoires.

En cas de répétition d'un même type de manquement sur une période de trois mois calendrier, les indemnités compensatoires seront applicables comme suit:

#### **Répétition des manquements :**

1ère répétition : 2 x le montant de l'indemnité

2ème répétition : 3 x le montant de l'indemnité

3ème répétition : 4 x le montant de l'indemnité

X ième répétition :  $(x - 2) \times 4 \times$  le montant de l'indemnité

Les indemnités sont cumulatives, sans préjudice de la possibilité pour le pouvoir adjudicateur de considérer la répétition de manquements comme indicatif de l'incapacité du Contractant à remplir ses obligations.

Le tableau figurant ci-après indique les différents cas de manquements ainsi que les montants des indemnités compensatoires prévues:

Description du manquement	Montant de l'indemnité compensatoire
Délai maximum pour la mise en place du système de commande électronique	1.000€ par jour ouvrable entamé

Dysfonctionnement de tout ordre du système de gestion informatisé (fiabilité et pérennité du système)	1.000€ par jour ouvrable entamé
Rupture de stock d'un article du catalogue interne pour lequel le Contractant n'a pas mis à disposition un autre article alternatif de qualité similaire ou supérieure dans les 48 heures	100€ par article toute quantité confondue et par jour calendrier
Retard de livraison pour tout article du catalogue interne commandé	Pour la seule Commission, par jour ouvrable de retard de livraison, 10% du montant hebdomadaire cumulé par magasin des commandes de l'article concerné du catalogue interne non livré ou livré partiellement, avec un minimum de 10€, sauf cas de force majeure ou fortuit (par exemple, grève de grande ampleur, réunions ou sommets européens empêchant l'accessibilité aux bâtiments,...) à démontrer
Non remise de statistiques demandées dans les 7 jours ouvrables OU  Non remise endéans les 20 jours calendrier d'informations supplémentaires ou de corrections relatives à toute facture à la demande du pouvoir adjudicateur	250€ par jour ouvrable entamé
Non remise d'une offre pour article(s) additionnel(s) dans les délais impartis (max., 10 jours calendrier)	250€/offre
Non-respect des consignes de sécurité/procédures/règlements	250€/infraction
Comportement non adéquat avéré du personnel (ébrété, agressivité, impolitesse, grossièreté,...)	250€/acte
Absence de réponse à toute question posée par un service gestionnaire d'une Entité dans un délai de 24 heures maximum	100€ par non-réponse dans un délai de 24 heures maximum

### 3.13.10. Facturation

Toute facture mensuelle transmise sous format papier à chaque Entité devra être précédée de l'envoi sous format électronique d'une facture provisoire dite pro forma. Cette facturation n'aura pas de valeur légale ni comptable. Elle permettra seulement à chaque Entité de vérifier les conditions financières de livraison des fournitures de bureau. C'est sur cette base que sera par la suite établie la facture définitive en cas d'accord obtenu entre les deux parties.

La facture pro forma reprendra la forme d'une facture classique sur laquelle la mention "Facture pro forma" devra figurer explicitement. De plus, elle devra indiquer les éléments suivants :



- Période sous revue;
- Désignation du point de chute;
- Désignation de la PT (Commission);
- Nom de l'interlocuteur qui a passé la commande;
- Adresse administrative du magasin (Commission);
- Date de la commande;
- Date de livraison;
- Numéro du bon de livraison;
- Mode commande : mail, web shop,...;
- Description de l'article commandé;
- Indication si l'article commandé est respectueux de l'environnement;
- Unité de vente;
- Quantité;
- Prix unitaire en EUROS;
- Prix total.

La facture mensuelle définitive devra être accompagnée des documents suivants :

- Un tableau excel reprenant les montants cumulés des commandes passées mensuellement par Entité;
- Pour le seul Office des Infrastructures et Logistique sis à Bruxelles, un tableau excel reprenant les montants cumulés des commandes passées mensuellement par magasin, ventilé (en valeurs absolue et relative) par famille d'articles et par typologie d'articles ("verts" et "non-verts"); le tableau devra inclure l'historique des commandes passées au cours de l'année en cours;
- Pour les autres Entités, un tableau excel reprenant les montants cumulés des commandes passées mensuellement, ventilé (en valeurs absolue et relative) par famille d'articles et par typologie d'articles ("verts" et "non-verts"); le tableau devra inclure l'historique des commandes passées au cours de l'année en cours.

Les modalités pratiques de présentation de ces tableaux seront définies à la mise en œuvre du Contrat.

#### **4. ETABLISSEMENT DE L'OFFRE**

L'offre est composée de:

- l'offre technique établie sur le bordereau de soumission technique (Annexe IV)
- l'offre financière établie sur le bordereau de soumission financière (Annexe V.1)

##### **4.1. Offre technique**

L'offre technique doit **obligatoirement** être établie suivant le bordereau de soumission technique figurant en Annexe IV.

Elle sera complétée par les échantillons mis à vue tel que décrit au point 3.4.1.1 ci-dessus. Un courriel sera envoyé aux soumissionnaires les jours suivants l'ouverture des offres expliquant les modalités pratiques de livraison des échantillons.

#### **4.2. Offre financière**

L'offre financière doit **obligatoirement** être établie suivant le bordereau de soumission financier en Annexe V.1 et les instructions figurant en Annexe V.

##### **4.2.1. Annexe V.1 - bordereau de soumission financier**

L'offre financière renseignera obligatoirement, sous peine d'exclusion, les éléments repris aux points 4.2.2 à 4.2.4 figurant ci-après, lesquels seront soumis à évaluation financière.

##### **4.2.2. Articles de base constitutifs du CI et du CG**

**Pour le CI et le CG**, l'offre renseignera le **prix unitaire net (c.à.d. remise comprise)** pour la livraison centralisée au rez-de-chaussée de chacun des 281 articles du CI et de chacun des articles du CG (voir aussi 4.3 ci-après), et ce pour chacun des pays figurant dans l'Annexe V.1 - bordereau de soumission financier. Tous les prix unitaires, montants et totaux seront indiqués avec deux décimales.

L'attention du soumissionnaire est attirée sur le fait que, pour chaque pays concerné, le prix unitaire net de chaque article tant du CI que du CG prendra en compte **tous les coûts inhérents à la logistique d'achat, de stockage et de livraison par le fournisseur, au service commercial, au service de support à la clientèle (Customer Service), à la création et à la mise à jour du système de commande en ligne ainsi qu'aux délais d'attente des chauffeurs lors des livraisons dans le(s) bâtiment(s) de la Commission (ou, le cas échéant, des autres Entités) dont l'accès est sécurisé.**

##### **4.2.3 Livraison en différents points de chute au sein d'un ou de plusieurs bâtiment(s) endéans un délai de 24 heures**

L'offre renseignera, le cas échéant, deux redevances forfaitaires à appliquer par commande pour assurer une livraison au sein d'un ou plusieurs bâtiment(s) endéans un délai de 24 heures : l'une si la valeur de la commande est < à 50€ HTVA et l'autre si la valeur de la commande est ≥ à 50€ HTVA (partie C du bordereau financier - Annexe V.1).

##### **4.2.4 Sessions de formation sur les fonctionnalités du POL**

L'offre renseignera pour chacun des pays figurant dans l'Annexe V.1 une redevance forfaitaire pour la tenue et l'organisation d'une session de formation d'une demi-journée sur les fonctionnalités du POL (partie D du bordereau financier – Annexe V.1).

#### **4.3. Point important**

**Le bordereau de soumission financier (Annexe V.1) sera obligatoirement complété par une liste des prix nets de tous les articles du CG, pour chacun des pays figurant dans l'Annexe V.1.**

### **5. PROCEDURE D'EVALUATION ET D'ATTRIBUTION DU MARCHE**

Les offres seront évaluées et le marché sera attribué selon les critères d'exclusion, de sélection, et d'attribution expressément annoncés dans l'avis de marché et dans le présent cahier des charges.

Seront examinés les éléments suivants, **sans ordre préétabli**:

#### **5.1 Situations d'exclusion**

Conformément à l'avis de marché du présent appel d'offres, chaque soumissionnaire fournit une déclaration sur l'honneur, dûment datée et signée, mentionnant qu'il ne se trouve pas dans une des situations d'exclusion de participation à un marché passé par l'Union.

## **5.2 Critères de sélection**

Les soumissionnaires seront sélectionnés s'ils peuvent démontrer qu'ils disposent d'une capacité économique et financière suffisante, d'une part, et d'une capacité technique et professionnelle suffisante, d'autre part. Toutes les exigences énumérées en annexe I "Check-list des documents à compléter et à fournir" doivent être satisfaites.

## **5.3 Critères d'attribution**

L'attribution du marché se fera à l'offre présentant le prix le plus bas pour autant qu'elle soit reconnue administrativement et techniquement conforme.

### **5.3.1. Conformité technique**

La conformité de chacune des offres avec les caractéristiques techniques exigées pour chacun des articles du catalogue interne sera vérifiée tant sur base de la documentation jointe à l'offre ainsi que sur base des échantillons remis.

### **5.3.2. Evaluation financière**

La valeur financière de l'offre sera établie selon la méthodologie suivante :

- Pour le catalogue interne (CI), pour chacun des 281 articles de base repris dans l'Annexe V.1 - bordereau de soumission financier, les quantités totales présumées d'achat sur la durée du Contrat (panier théorique de consommation) seront appliquées aux prix indiqués dans l'offre, et ce pour chacun des pays figurant dans l'annexe V.1 - bordereau de soumission financier.
- Le prix unitaire pris en considération pour l'évaluation financière sera le prix net.
- Le soumissionnaire doit obligatoirement indiquer le prix par conditionnement proposé pour chacun des articles du catalogue interne. Pour les seuls besoins de l'évaluation financière, **dans l'éventualité où le conditionnement proposé par le soumissionnaire pour un article donné diffère du conditionnement souhaité par la Commission de ce même article, le prix par conditionnement souhaité se calculera automatiquement dans la colonne I.**
- **Nous attirons l'attention des soumissionnaires sur le fait que le conditionnement proposé par le soumissionnaire ne peut dépasser un rapport de un à trois par rapport à celui souhaité par la Commission.**
- Pour le catalogue général (CG), le panier théorique de consommation pour chacun des pays figurant à l'Annexe V.1 sera valorisé à partir d'un montant théorique d'acquisition d'articles évalué à 20% de la valeur financière totale estimée d'achat par pays.
- Pour les livraisons en différents points de chute au sein d'un ou de plusieurs bâtiment(s) endéans un délai de 24 heures, le nombre de commandes passées sur la durée du Contrat dont la valeur est < à 50€ et le nombre de commandes passées sur la durée du Contrat dont la valeur est ≥ à 50€, et ce pour chacun des pays concernés, seront appliquées aux prix indiqués dans l'offre.
- Pour la formation sur les fonctionnalités du POL, le nombre estimé de demi-journées pour la tenue et l'organisation d'une session de formation (panier théorique de consommation) respectivement pour chacun des pays figurant dans l'Annexe V.1 sera appliqué à la redevance forfaitaire indiquée dans l'offre.
- Pour chacun des pays figurant dans l'Annexe V.1 - bordereau de soumission financier, les montants susmentionnés seront additionnés. Le total des montants

ainsi obtenus déterminera la valeur financière de l'offre pour la fourniture d'articles de bureau, de consommables informatiques, de papier d'impression et de copie. Celle-ci sera en prise compte à concurrence de 80% dans le calcul de l'indice de prix.

- Les 20% restants, dédiés aux achats dans le CG, s'établiront comme suit :

Le jour de l'ouverture des offres, la Commission transmettra à tous les soumissionnaires une liste de 50 articles de bureau parmi lesquels au moins 30 articles communs à tous les catalogues généraux des soumissionnaires seront sélectionnés pour les besoins de l'évaluation financière. Il s'agira d'articles de marque comparables en tous points d'un catalogue général à l'autre. Les prix nets (remise déduite) remis par les soumissionnaires pour ces articles seront appliqués aux quantités annoncées par le pouvoir adjudicateur et ce pour chacun des 31 pays. Les montants qui en résultent seront alors additionnés.

### **5.3.3. Evaluation finale**

Le Contrat sera attribué au soumissionnaire qui aura présenté l'offre présentant le prix le plus bas selon la formule qui suit :

$$(80 \times P_{\min}/P) + (20 \times P_{\min} \text{ Panier CG}/P \text{ Panier CG})$$

Dans laquelle:

$P_{\min}$  : montant total final de l'offre la moins disante

P: montant total final de l'offre en question (auquel est soustrait le montant forfaitaire des achats pour le CG)

$P_{\min} \text{ Panier CG}$  : montant total du panier d'articles choisis dans le CG de l'offre la moins disante

P Panier CG = montant total du panier d'articles choisis dans le CG de l'offre en question