

**ACHATS CENTRAUX
HOTELIERS, ALIMENTAIRES
ET TECHNOLOGIQUES**

Hôpital Bicêtre
78, rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin Bicêtre
Tél. : 01 53 14 69 00
Fax : 01 53 14 69 99

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES
PARTICULIERES****n° 24 / 111**

Procédure : marché passé en procédure adaptée (MAPA)

Objet : Mise à disposition de cartes cadeaux dématérialisées (e-cartes) pour des patients participant à une étude clinique.

Pour une durée de 4 ans à compter de la notification et éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris six mois avant la fin du marché.

Ce document comprend 5 pages et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières

A.P.-H.P.	Consultation n° 24/111	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 22/10/2024	1 / 5

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET	3
ARTICLE 2: DECOMPOSITION EN LOT	3
ARTICLE 3: SPECIFICATIONS TECHNIQUES du besoin	3
ARTICLE 4: REGLEMENTATION ET SPECIFICATIONS GENERALES	5

A.P.-H.P.	Consultation n° 24/111	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 22/10/2024	2 / 5

ARTICLE 1 : OBJET

Le marché a pour objet " la mise à disposition de cartes cadeaux pour des patients participants à une étude clinique ", nécessaire aux besoins de la Direction de la Recherche Clinique et de l'Innovation de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP).

ARTICLE 2: DECOMPOSITION EN LOT

Les prestations sont réunies en un lot unique.

ARTICLE 3: SPECIFICATIONS TECHNIQUES DU BESOIN

3.1 Prestation du besoin

Dans le cadre d'un de ses études cliniques, l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) va mettre en place un système d'incitation financière (appelé également incentive) pour les patients participants (nommés par la suite bénéficiaires).

Cette incitation financière se matérialise par le biais de cartes cadeaux dématérialisées ou e-cartes.

L'étude concerne environ 260 patients (non-salariés de l'AP-HP). Ce nombre est estimatif, de ce fait, un nombre moindre de patients pourrait participer à cette étude et *in fine* être concerné par le présent besoin.

L'étude a une durée initiale de 4 ans et chaque patient, individuellement considéré, participe à l'étude pour une durée maximum de deux ans. C'est au cours de cette période que le bénéficiaire peut se voir attribuer une ou des cartes dématérialisées / e-cartes ainsi qu'une dotation associée.

Au cours de ces 4 années, le besoin en dotation variera en fonction du déroulement de l'étude, aussi certaines périodes pourront être marquées par une absence de dotation et d'autres par une forte demande.

Le montant maximum du marché est de 70 000 € TTC sur toute la durée du marché comprenant la valeur faciale des cartes et les éventuels frais de gestion.

Le montant de chaque carte varie de 10 € jusqu'à 370 € maximum.

Le montant de chaque carte est déterminé par l'AP-HP au moment de la commande.

Le nombre de carte émis sur la durée du marché peut aller jusqu'à 1 900 environ pour l'ensemble des bénéficiaires. Ce nombre est indicatif et non contractuel.

Pour un même bénéficiaire, une dotation peut être attribuée en une seule fois ou en plusieurs.

3.2 Caractéristiques des cartes cadeaux

Les cartes cadeaux doivent répondre aux exigences suivantes :

- Valides dans plusieurs enseignes (multi-enseignes) avec un minimum 500 enseignes. Tout au long du marché, le titulaire doit garantir un niveau de qualité des enseignes proposées et ce même en cas de modification ou de disparition d'enseignes ;
- Utilisables en ligne et de préférence en boutique ;
- Utilisation de la carte directement et immédiatement sur internet après sa création ;
- La carte dématérialisée / e-carte peut être disponible via :
 - Un système de QR code, code-barres ou équivalent pour les achats en boutiques ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 24/111	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 22/10/2024	3 / 5

- Un système d'émission de bons auprès d'enseignes pour des achats sur internet et/ou en boutiques ;
De préférence, il est souhaité que ces deux méthodes d'achat internet et en boutique soient proposées. Toutefois, il est possible pour un candidat de ne proposer que l'une des deux méthodes.
- Montant de carte dématérialisée / e-carte pouvant être dépensé en une ou plusieurs fois ;
- Emission de la carte dématérialisée / e-carte depuis une plateforme dématérialisée ;
- Le délai de péremption de chaque dotation est de 12 mois minimum à partir de l'émission.
Si la somme attribuée sur une carte / e-carte n'est pas dépensée que ce soit partiellement ou totalement, l'AP-HP peut demander que la somme restante soit transférée à un autre bénéficiaire. Le cas échéant, ce transfert s'effectuera sans frais supplémentaires ;
- Pour chaque bénéficiaire déjà enregistré, la possibilité de pouvoir renouveler ou recharger la carte dématérialisée / e-carte. Ces renouvellements sont effectués sans coût supplémentaire.

La dotation des cartes dématérialisées / e-cartes doit être disponible dans un délai raisonnable à compter de la commande de l'AP-HP. Le candidat précise dans son offre le délai sous lequel lesdites dotations sont disponibles et s'engage sur celui-ci.

3.3 Gestion des comptes et des dotations

Les comptes bénéficiaires sont intégralement gérés par l'AP-HP. Pour permettre cette gestion, le titulaire met à disposition de l'institution une plateforme avec une interface afin que l'AP-HP puisse se connecter et effectuer les commandes de cartes dématérialisées / e-cartes pour les bénéficiaires.

Le personnel de l'AP-HP en charge de ces démarches, nommé « les Managers », peuvent ensuite et depuis cette interface, administrer la liste des bénéficiaires de manière la plus autonome possible. Cette autonomie comprend les caractéristiques suivantes :

- L'envoi d'e-mails d'invitation aux nouveaux bénéficiaires pour la première connexion. Cet envoi peut être automatique. De préférence, un minimum d'informations doit être demandé aux bénéficiaires pour la création de leur compte ;
- L'ajout de cartes dématérialisées / e-cartes aux bénéficiaires déjà créés ou le rechargement/renouvellement de cartes déjà existantes ;
- La suppression des bénéficiaires. Celle-ci se fait à la seule initiative ou demande de l'AP-HP ;
- L'envoi d'e-mails de relance à tous les bénéficiaires en cours de détention de cartes dématérialisées / e-cartes. Cet envoi peut être individuel et/ou groupé ;
- Le suivi des consommations de dotations pour chaque bénéficiaire.

Dans son offre, le candidat précise si l'AP-HP peut compléter et/ou modifier le contenu des e-mails d'invitation et de rappel et le degré de modification. Il précise si l'envoi des e-mails de rappel est variable et adaptable ou à périodicité fixe ainsi que les conditions d'envoi.

Plusieurs comptes managers (côté AP-HP) peuvent être créés. Ces derniers sont au nombre de 3 maximum et chaque compte dispose d'un code d'accès lui étant propre. En cas de nécessité de supprimer un compte, l'AP-HP en fait le demande par écrit (exemple mail) au titulaire qui réalise cette opération dans un délai restreint. Cette suppression peut également être gérée en complète autonomie par l'AP-HP. Dans les deux cas de figure, le titulaire en informe ou confirme sans délai à l'AP-HP la suppression effective du compte.

La procédure de suppression (bénéficiaires et compte Managers) est précisée par le candidat dans son offre.

3.4 Utilisation de la carte par les bénéficiaires

Après ouverture de leurs comptes, les bénéficiaires reçoivent par mail toutes les informations inhérentes à l'utilisation du site, de la carte et à l'accès ou aux démarches à suivre afin d'avoir accès à celle-ci.

A.P.-H.P.	Consultation n° 24/111	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 22/10/2024	4 / 5

Chaque bénéficiaire gère individuellement l'utilisation de sa carte. L'AP-HP n'est pas responsable de cette utilisation.

Le cas échéant, des cartes physiques peuvent être demandées par les bénéficiaires. Dans ce cas de figure, les coûts inhérents à la génération de cette carte s'il y en a seront supportés par le bénéficiaire.

3.5 Suivi des prestations

Le titulaire doit être en capacité de répondre à toutes interrogations des bénéficiaires ou de l'AP-HP sur l'utilisation des cartes, plateforme, compte, dotation, etc. et ce dans un délai raisonnable. Le candidat précise dans son offre le délai sur lequel il s'engage.

Dans les 7 jours ouvrés suivant la notification du marché, le titulaire indique à l'AP-HP l'identité et le contact d'interlocuteur privilégié de l'institution. La mise en place de cet interlocuteur privilégié est un complément des dispositions de suivi citées supra.

Les bénéficiaires doivent pouvoir utiliser leurs cartes dématérialisées / e-cartes à tout instant. Aucun dysfonctionnement ou autre problématique, incombant au titulaire, ne doit engendrer de désagrément dans cette utilisation. Le cas échéant, le titulaire met tout en œuvre pour débloquer la situation dans un délai maximum de 12h et ce quel que soit la nature du blocage. Si le blocage venait à se maintenir au-delà de cette durée, le titulaire doit mettre à disposition des bénéficiaires des alternatives afin qu'ils puissent utiliser leurs cartes. Ces moyens sont à la charge exclusive du titulaire.

Enfin, à la demande de l'AP-HP, le titulaire doit pouvoir communiquer à l'institution l'identifiant des bénéficiaires ayant créé leurs comptes et utilisé leurs cartes dématérialisées / e-cartes.

ARTICLE 4: REGLEMENTATION ET SPECIFICATIONS GENERALES

La présente prestation implique le traitement de données à caractère personnel au sens du règlement (UE) 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » répondant aux exigences suivantes :

- L'AP-HP est responsable des données transmis au sous-traitant ;
- Les bénéficiaires sont responsables des données transmises et téléversées sur le site ;
- Le sous-traitant est garant de la sécurité des données ;
- Le sous-traitant ne cèdera pas ni ne réutilisera les données des bénéficiaires ou du client à des fins de diffusion publicitaire.

A.P.-H.P.	Consultation n° 24/111	ACHAT
CCTP.2 15/09/2021	Dernière mise à jour du : 22/10/2024	5 / 5