



MARCHE PUBLIC DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Etabli en application des articles L2124-2, R2124-2, R2161-2 à R2161-5 (Appel d'offres ouvert), L2125-1, R2161-1 à R2162-6, R2162-13 et R2162-14 (Accord-cadre à bons de commande) du Code de la commande publique

Pouvoir adjudicateur :

**Centre hospitalier Bretagne Atlantique
Fonction Achat mutualisée**

En qualité d'Etablissement support du Groupement hospitalier Brocéliande Atlantique

Etablissements parties bénéficiaires :

**Centre hospitalier Bretagne Atlantique
Centre hospitalier Alphonse Guérin
Centre hospitalier de Josselin
EHPAD de Malestroît**

Objet du marché public :

SOLUTION DE PAIEMENT PAR CARTE ACHAT

ARTICLE 1. OBJET DES PRESTATIONS

Ce document énonce les exigences techniques pour la mise en place d'une solution de paiement par carte achat destinée aux Etablissements du Groupement hospitalier Brocéliande Atlantique (GHBA) suivants :

- Centre hospitalier Bretagne Atlantique
- Centre hospitalier Alphonse Guérin
- Centre hospitalier de Josselin
- EHPAD de Malestroit

L'objectif est de garantir la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du système de paiement pour les transactions effectuées par les utilisateurs de l'Etablissement.

Le titulaire doit mettre à disposition des cartes d'achat physiques de niveau 1 aux agents.

La carte achat est réservée aux règlements d'achats professionnels de faibles montants.

Ces achats peuvent être réalisés auprès de fournisseurs physiques ou virtuels domiciliés dans le monde entier à partir du moment où ils sont référencés.

L'émission d'une carte achat s'effectue dans un délai de 72 heures après acceptation du bon de commande.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Article 2.01 Périmètre de la solution carte achat

Les cartes d'achat objet du présent accord-cadre permettent à leurs porteurs de régler auprès des fournisseurs référencés des dépenses relatives :

- Aux achats de niveau 1

Les données communiquées lors d'un achat par une carte en niveau 1 sont :

- L'identifiant du fournisseur
- L'identifiant du porteur de carte (le numéro de carte d'achat)
- Le numéro d'autorisation de la transaction de paiement
- La date de la transaction
- Le montant total TTC de la transaction

L'exécution des marchés publics pour les modalités d'exécution desquels ces cartes d'achat sont retenues s'effectue conformément au décret n° 2023-209 du 27 mars 2023 relatif à l'exécution de la dépense publique par carte d'achat.

Ainsi, conformément à l'article 3 dudit décret, les entités publiques peuvent recourir à la carte d'achat comme modalité d'exécution des marchés publics, à l'exception :

1. Des marchés de travaux, sauf décision de l'acheteur motivée par des besoins d'entretien et de réparation courants non immobilisés ;
2. Des marchés conduisant à une comptabilisation des achats sur comptes de stocks ;
3. Des marchés faisant l'objet d'une avance.

Les opérations de dépenses hors marchés publics pouvant être exécutées par carte d'achat telles que définies par l'arrêté du ministre chargé du budget du 22 mai 2023 sont les suivantes :

1. Le paiement des taxes et de la redevance sur les certificats d'immatriculation des véhicules ;
2. Le paiement de la redevance pour la délivrance des certificats qualité de l'air des véhicules ;
3. Les achats de timbres fiscaux ;
4. La prise en charge des amendes encourues pour des infractions au code de la route dans les conditions définies par les articles L.121-2 et L. 121-3 du code de la route.

Article 2.02 Relevé d'opérations

Chaque créance née d'une exécution par carte d'achat est portée sur un relevé d'opérations établi par l'émetteur.

Le relevé d'opérations fait foi des transferts de fonds dans les écritures respectives de l'émetteur et de l'accepteur.

Le relevé d'opérations appuie la demande de paiement de l'émetteur adressée périodiquement à l'entité publique ou à son représentant.

Le relevé d'opérations doit mentionner le nom ou la raison sociale de l'émetteur, le nom de l'entité publique débitrice et le numéro de compte dont il provient. Pour chaque créance née d'une exécution par carte d'achat portée par l'émetteur sur le relevé d'opérations, l'accepteur ou l'entité publique précise les informations qui sont identifiées, en fonction de chaque niveau de transaction de carte d'achat concerné, par les nomenclatures mentionnées à l'article 50 du décret du 7 novembre 2012 modifié relatif à la gestion budgétaire et comptable publique. Le relevé d'opérations est transmis par voie dématérialisée.

Article 2.03 Caractéristiques techniques

Art. 2.03.1 Sécurité

La solution de paiement doit être conforme aux normes de sécurité PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) pour assurer la protection des données sensibles des cartes de paiement.

De plus, le système doit offrir un cryptage SSL (Secure Socket Layer) pour sécuriser les communications entre le client et le serveur de paiement.

Un système de détection des fraudes et de prévention des intrusions doit être également intégré pour identifier et bloquer toute activité suspecte.

Art. 2.03.2 Intégration et paramétrage

La solution de paiement doit être :

- Facilement intégrable avec les plateformes de commerce électronique existantes, telles que les sites web et les applications mobiles
- Interopérable avec les sites web de commerce électronique, applications mobiles, systèmes de gestion des commandes, systèmes de gestion de la relation client (CRM), systèmes de comptabilité ou passerelles de livraison
- Totalelement interbancaire

Un système d'acceptation d'un fournisseur doit être également intégré pour la solution proposée.

Cette dernière permet de restreindre l'utilisation des cartes d'achats auprès de certains fournisseurs. Elle permet aussi d'adapter les possibilités de paramétrages, d'autorisations et de plafonds en fonction des utilisateurs.

Le délai de prise en compte d'une modification de paramètre ne doit pas dépasser 24 heures ouvrées maximum à compter de la réception de la demande écrite de modification.

Enfin, la solution proposée doit aussi permettre d'adapter les possibilités de paramétrage du relevé d'opérations en fonction des besoins de l'Etablissement.

Art. 2.03.3 Performance et disponibilité

La solution proposée doit être capable de traiter un volume élevé de transactions sans compromettre les performances.

En termes de volumétrie au sein du Centre hospitalier Bretagne Atlantique (CHBA), sont prévus :

- Nombre d'utilisateurs actifs : 16

- Volume de transactions : 60 opérations par mois environ
- Montant des transactions : 75 000 € par an environ

En termes de volumétrie au sein du Centre hospitalier Alphonse Guérin (CHAG), sont prévus :

- Nombre d'utilisateurs actifs : 2
- Volume de transactions : 24 opérations par mois environ
- Montant des transactions : 1 500 € par an environ

En termes de volumétrie au sein du Centre hospitalier de Josselin, sont prévus :

- Nombre d'utilisateurs actifs : 1
- Volume de transactions : 15 opérations par mois environ
- Montant des transactions : 1 500 € par an environ

En termes de volumétrie au sein de l'EHPAD de Malestroit, sont prévus :

- Nombre d'utilisateurs actifs : 1
- Volume de transactions : 15 opérations par mois environ
- Montant des transactions : 1 500 € par an environ

En termes de disponibilité, est attendu :

- Un taux de disponibilité du service de : 99,8 % sur une base mensuelle, toutes causes confondues, hors périodes de maintenance planifiée notifiées avec un préavis de minimum 72h, ce qui correspond à une indisponibilité maximale d'environ 1h30 par mois.
- Garantie de temps d'invention, à compter de la déclaration des administrateurs :
 - Pour les incidents critiques (blocage total des paiements) : 1 heure ouvrée maximum.
 - Pour les incidents majeurs (perturbation partielle ou ralentissements impactant) : 4 heures ouvrées maximum.
 - Pour les incidents mineurs : 8 heures ouvrées.
- Garantie de temps de rétablissement :
 - Pour les incidents critiques : 4 heures calendaires.
 - Pour les incidents majeurs : 1 jour ouvré.
 - Pour les incidents mineurs : 2 jours ouvrés.

Art. 2.03.4 Développement personnalisé

Si les fonctionnalités standard de la solution proposée ne répondent pas entièrement aux besoins de l'Etablissement, des développements personnalisés peuvent être nécessaires. Cela peut inclure l'ajout de fonctionnalités telles que des options de paiement spécifiques ou des flux de paiement personnalisés.

De plus, pour répondre aux besoins spécifiques en matière de reporting et d'analyse, des développements personnalisés peuvent être nécessaires pour créer des rapports sur mesure. Cela peut inclure la création de tableaux de bord interactifs, de rapports de ventes détaillés, ou de rapports de performance des transactions.

ARTICLE 3. ACCOMPAGNEMENT DES BENEFICIAIRES

Article 3.01 Accompagnement du référent

Le Titulaire désigne un référent qui s'engage à accompagner l'Etablissement tout au long du marché. En cas de changement de référent, il en informe l'Etablissement 15 jours ouvrés avant le changement, et il organise en interne sans coûts supplémentaires pour l'Etablissement le transfert de connaissance nécessaire pour accompagner l'Etablissement.

Article 3.02 Formation

Le Titulaire doit dispenser des formations sur site ou/et à distance adaptées visant à rendre le porteur autonome

sur la thématique suivante :

- Utilisation de la plateforme d'administration

Le nombre d'utilisateurs attendus pour être formés sur la solution :

- Côté administrateurs : 2 pour le CHBA
- Côté administrateurs : 2 pour le CHAG
- Côté administrateurs : 2 pour le CH de Josselin
- Côté administrateurs : 2 pour l'EHPAD de Malestroit

A l'issue de la formation, le Titulaire remet à l'Etablissement une documentation, décrivant les modalités d'utilisation des cartes ainsi que du site internet sous forme électronique et sous format papier en 2 exemplaires. Le Titulaire peut également transmettre des tutoriels vidéos.

Ces formations doivent être dispensées dans les locaux de l'Etablissement. Toutefois, ces formations ne sont pas automatiques et doivent faire l'objet d'une demande expresse de l'Etablissement au Titulaire.

Article 3.03 Support d'assistance technique aux utilisateurs

Art. 3.03.1 Support technique

Le Titulaire propose une fonction d'assistance technique aux porteurs pour l'utilisation de la solution de paiement par carte achat.

Il s'agit d'une assistance téléphonique destinée à répondre aux questions, résoudre les problèmes rencontrés lors de l'utilisation des cartes achat et accompagner les porteurs dans les démarches nécessaires en cas de dysfonctionnement ou d'usage non conforme.

Sont attendues au minimum trois (3) personnes dédiées à l'accompagnement technique téléphonique des bénéficiaires de carte achat, formées spécifiquement à la solution mise en œuvre pour le GHBA, et capables d'assurer un niveau de réponse de premier niveau dans les délais impartis par les garanties de temps d'intervention et de rétablissement.

Nous attendons une ouverture de l'assistance téléphonique de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi (hors jours fériés).

De plus, nous attendons une disponibilité du centre d'appel dédié à la mise en opposition des cartes de 0h00 à 24h00 (24/7), tous les jours de l'année, sans interruption, afin de garantir une réaction immédiate en cas de perte, vol ou suspicion de fraude.

Art. 3.03.2 Mises à jour et maintenance

Tout au long de la durée de vie de la solution de paiement, le Titulaire fournit à l'Etablissement les dernières mises à jour logicielles pour garantir la sécurité et la fiabilité du système. Il s'assure systématiquement par là même de mettre à jour la documentation décrivant les modalités d'utilisation des cartes ainsi que du site internet.