Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES
DIRECTION RÉGIONALE DES FINANCES PUBLIQUES DES HAUTS DE FRANCE ET DU DÉPARTEMENT DU NORD

PÔLE PILOTAGE ET RESSOURCES
DIVISION BUDGET INFORMATIQUE LOGISTIQUE
82 Avenue Kennedy CS 51801
59 881 LILLE Cedex 9

ACCORD CADRE DE SERVICES

ACHETEUR

Direction régionale des Finances publiques des Hauts-de-France et du Département du Nord

OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la location et la maintenance de :

- Terminaux de Paiement Électronique (TPE), permettant l'acceptation des paiements par carte bancaire, sur place et à distance, aux guichets des Centres des Finances Publiques de la Direction Régionale des Finances Publiques et autres institutions du département du Nord (59)
- Matériels de technologie mPOS d'encaissement par cartes bancaires (missions d'encaissement des huissiers des finances publiques et accueils déplacés hors locaux DGFiP le cas échéant)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES COMMUN AUX LOTS 1 ET 2

MODE DE PASSATION

Accord cadre passé conformément aux dispositions du Code de la commande publique notamment ses articles L.2123-1, R.2123-1 à R.2123-7, L.2125-1 et R.2162-1 à R.2162-14

FORME DU MARCHÉ PUBLIC

Accord-Cadre alloti

Sommaire

1. ARTICLE 1 – NATURE DES PRESTATIONS....3
2. ARTICLE 2 – DÉFINITION DES PRESTATIONS....3
3. ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS....3
3.1 Lot 1 -TPE : Caractéristiques techniques des appareils TPE....4
3.2 Lot 2 – TPE à technologie mPOS : caractéristiques techniques du dispositif....4
3.3 Opérations de maintenance corrective des matériels (Lots 1 et 2)....4
3.4 Autres prestations (Lots 1 et 2)....5
3.4.1 Installation des matériels....5
3.4.2 Reparamétrage(s) des matériels (lots 1 et 2)....5
3.4.3 Évolution de la réglementation bancaire....5
3.4.4 Livraison/reprise des matériels (lots 1 et 2)....5
3.4.5 Assistance téléphonique....6
4. ARTICLE 4 – MODALITÉS D'EXÉCUTION....7
4.1 Prestations récurrentes....7
4.2 Prestations complémentaires....7
5. ARTICLE 5 – CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS....7
5.1 Maintenance corrective des matériels....7
5.2 Intervention(s) ponctuelle(s)....8
5.3 Installation de matériel(s)....8
5.4 Durée d'indisponibilité....9
6. ARTICLE 6 – PRESTATIONS ET NIVEAU DE QUALITÉ EXIGIBLES....9
6.1 Référentiels et Normes applicables....9
6.2 Bon(s) d'intervention....9
7. ARTICLE 7 – ANNEXE 1....9

1. ARTICLE 1 – NATURE DES PRESTATIONS

Le présent accord-cadre a pour objet :

- la location et la maintenance corrective de Terminaux de Paiement Électronique (TPE) et logiciels permettant l'acceptation des paiements par carte bancaire, sur place et à distance aux guichets des caisses et dans certains accueils des Centres des Finances Publiques (CFP), du siège de la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP) et autres institutions du département du Nord (59) ;
- la location et la maintenance corrective de matériels de technologie mPOS d'encaissement par cartes bancaires et logiciels (notamment installation de l'application mobile ad hoc sur smartphone ou tablette) pour les besoins des huissiers et le cas échéant pour des accueils déplacés au sein du département du Nord, hors locaux DGFIP.

Cet accord-cadre requiert de l' (des) entreprise(s) retenue(s), un engagement de rapidité et d'efficacité de dépannage, le remplacement des matériels à l'identique ainsi que des garanties d'assistance notamment téléphonique. En outre, le(s) prestataire(s) aura(ont) à exercer un rôle de conseil et de formation pour la mise aux normes des installations et l'utilisation des appareils.

2. ARTICLE 2 – DÉFINITION DES PRESTATIONS

Le(s) titulaire(s) sera(ont) tenu(s) de réaliser les prestations de location et de maintenance corrective de tous les équipements installés sur les sites.

Les prestations demandées dans le cadre du présent accord-cadre consistent à :

• **La location-maintenance des Terminaux de Paiement Électronique (TPE) et paramétrage des contrats commerçants** (lot 1) :

- **avec** livraison - installation par le prestataire et formation du personnel utilisateur **ou** reprise de l'appareil ;

• **La location-maintenance de matériels de technologie mPOS d'encaissement par cartes bancaires** (étant précisé que des smartphones compatibles seront fournis par la DRFiP59, le titulaire précisera dans sa réponse les caractéristiques techniques minimales requises pour l'installation logicielle ad hoc sur les smartphones) **et paramétrage des contrats commerçants** (lot 2)

- **avec** livraison - installation par le prestataire et formation du personnel utilisateur **ou** reprise de l'appareil.

3. ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Pour le lot 1 : le nombre et le type de TPE à installer sont recensés dans l'annexe 1 jointe au présent CCTP ;

Pour le lot 2 : 14 huissiers doivent être équipés conformément au besoin exprimé en annexe 2 du présent CCTP.

Toutefois, il est précisé que ces situations décrites peuvent évoluer à la baisse comme à la hausse en fonction des besoins de l'Administration d'ici à la date de notification de l'accord-cadre et en cours de son exécution (lots 1 et 2).

3.1 Lot 1 -TPE : Caractéristiques techniques des appareils TPE

Dans le cas d'un renouvellement du parc des TPE ou de leur remplacement en fonction des besoins des Centres des Finances Publiques (CFP) ou des autres institutions du département, le prestataire veillera à ce que les appareils :

- disposent d'un agrément valide délivré par le Groupement d'intérêt économique Carte Bancaire (GIE CB) ;
- soient conformes au dernier référentiel FRV6 ;
- soient fixes ou mobiles avec ou sans pin-pad ;
- répondent à la norme RTC et sont compatibles également à la voix sur IP en cas de changement ;
- acceptent les cartes des réseaux CB / VISA / MASTERCARD ;
- supportent l'installation de logiciels tel que un logiciel de Vente A Distance sécurisée (VADS) permettant l'encaissement par téléphone ;
- permettent une multi-domiciliation ((c'est-à-dire le paramétrage de plusieurs contrats commerçants sur un même TPE, domiciliés ou non sur le même RIB) quatre (4) contrats commerçant minimum).

Pour les TPE mobiles, l'administration se réserve le droit de déplacer les TPE sans limite au sein d'un même bâtiment.

3.2 Lot 2 – TPE à technologie mPOS : caractéristiques techniques du dispositif

Le dispositif doit réunir les conditions suivantes :

- les solutions de technologie mPOS (boîtier et serveur) doivent disposer de l'agrément du GIE CB, garantissant le respect des dernières spécifications techniques et sécuritaires ;
- le dispositif retenu doit être conforme aux règles d'encaissement des recettes publiques c'est-à-dire qu'il ne doit pas mettre en œuvre d'intermédiation financière (Les encaissements doivent être domiciliés directement sur le compte Banque de France, sans aucun frais ou prélèvement intermédiaire).
- le dispositif doit permettre la multi-domiciliation des encaissements ;
- le dispositif doit permettre l'encaissement par vente à distance sécurisé (VADS), notamment par téléphone ;
- la mise à disposition d'un portail de gestion des opérations réalisées par les contrats commerçants.

Les smartphones (ou tablettes) support à l'équipement du présent accord-cadre étant fournis par la DRFIP59 (ils ne sont pas inclus au marché), le soumissionnaire décrira les caractéristiques requises a minima pour ces matériels (particulièrement en termes de mémoire et data) pour que la solution proposée soit efficiente.

3.3 Opérations de maintenance corrective des matériels (Lots 1 et 2)

Le(s) titulaire(s) sera(ont) tenu(s) de réaliser pour chacun des sites, à la demande de l'Administration, les interventions correctives nécessaires pour remédier aux dysfonctionnements constatés consécutifs à une défaillance technique d'un équipement ou à une malveillance.

Ces interventions ont pour objectif de remettre l'équipement concerné dans l'état dans lequel il peut accomplir sa fonction en toute condition de fiabilité et de sécurité ou de le remplacer.

Aussi, le(s) titulaire(s) devra(ont) être en capacité de réaliser les prestations suivantes, avec engagement sur les délais d'intervention dans leur réponse au présent appel d'offre :

- Le dépannage à distance des appareils par télémaintenance (via une hotline ou une plateforme extranet) :
- L'assistance technique des matériels et logiciels ;
- L'assistance aux paramétrages et à la programmation. ;
- L'échange standard de l'équipement défectueux avec le paramétrage du ou des contrat(s) commerçant(s) supportés par l'ancien appareil. **A chaque remplacement de matériel la division Budget de la DRFIP des Hauts-de France devra être averti par mail à l'adresse suivante : drfip59.ppr.budget@dgfip.finances.gouv.fr**
- Le reparamétrage des matériels pour la gestion d'un ou plusieurs contrats commerçants supplémentaires ou en cas de changement des contrats commerçants supportés par l'appareil ;
- Les mises à jour logicielles suite aux évolutions réglementaires et techniques décidées par le Groupement d'Intérêt Économique Cartes Bancaires (GIE CB) y compris la fourniture des supports.

Nota : Lorsque les conditions de bon fonctionnement ne peuvent être atteintes, le(s) titulaire(s) sera(ont) tenu(s) d'intervenir sur site et d'effectuer un échange standard (voir délai art.5.1). Si ce dernier n'est pas possible dans l'immédiat, l'équipement défectueux devra être remplacé par un matériel de gamme au moins équivalente offrant les mêmes fonctionnalités.

3.4 Autres prestations (Lots 1 et 2)

3.4.1 Installation des matériels

Le ou les titulaire(s) seront tenus de proposer dans leur offre le coût de installation d'un type de matériel sur un site comprenant le paramétrage d'un ou plusieurs contrats commerçants. Une formation devra être assurée par le ou les titulaire(s) sur les fonctionnalités du matériel auprès des personnes concernées sur les sites ainsi qu'un entraînement aux manipulations de l'équipement. Le coût de l'installation, du paramétrage et de la formation est inclus dans le coût de location annuel des équipements.

3.4.2 Reparamétrage(s) des matériels (lots 1 et 2)

Il s'agit du reparamétrage des équipements déjà en place par ajout ou suppression d'un ou plusieurs contrats commerçants. Le coût de cette prestation est prévu dans le BPU.

3.4.3 Évolution de la réglementation bancaire

Aucune évolution réglementaire ne pourra être mise en œuvre par le titulaire sans l'accord préalable et formel de l'acheteur.

Les mises à jour imposées par une évolution réglementaire peuvent entraîner deux situations :

– celles nécessitant une mise à jour logicielle et sans changement de matériel. Celles-ci font l'objet d'un coût prévu au BPU ;

– celles nécessitant le changement complet du matériel, ce coût est prévu dans la location annuelle de l 'équipement et ne générera pas de surcoût pour l'acheteur.

Il est bien précisé que les mises à jour logicielles courantes liées au bon fonctionnement et à la sécurité des équipements sont comprises dans le forfait mensuel location maintenance des appareils dans le BPU.

3.4.4 Livraison/reprise des matériels (lots 1 et 2)

En cas de remplacement ou de location de nouveaux matériels, le(s) titulaire(s) sera(ont) tenu(s) d'inclure dans leur offre la livraison et la reprise des appareils par un transporteur. Le coût de ces prestations est compris dans le forfait de location/maintenance.

En cas d'impossibilité pour les services de la DRFIP59 ou autres institutions du département de restituer un appareil, le BPU prévoit une indemnité forfaitaire à verser par l'administration au(x) prestataire(s).

3.4.5 Assistance téléphonique

Le titulaire proposera une assistance téléphonique destinée à aider les utilisateurs qui rencontreraient des difficultés dans l'utilisation de leur appareil.

Le titulaire communiquera aux services utilisateurs ainsi qu'à la Direction Régionale des Finances Publiques un numéro d'appel aisément joignable, ainsi qu'une adresse mail permettant à l'utilisateur de demander un rendez-vous téléphonique dans l'hypothèse où il rencontrerait des difficultés pour joindre le service d'assistance. Dans ce dernier cas, le titulaire veillera à recontacter l'utilisateur au numéro et dans la plage horaire fixée par ce dernier.

4. ARTICLE 4 – MODALITÉS D'EXÉCUTION

L'accord-cadre s'exécutera par bons de commande pour toutes les prestations et ce sur toute sa durée (confer article 1.4 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) joint au Document de Consultation).

Seule la division Budget Informatique Logistique (BIL) est habilitée à émettre des bons de commande. Les prestations sont de deux types : récurrentes ou complémentaires.

4.1 Prestations récurrentes

Sont considérées comme récurrentes, les prestations liées à la location et à la maintenance corrective des matériels.

Les prix unitaires de ces prestations sont indiqués dans l'annexe financière jointe par le candidat à son offre. S'agissant d'un prix par type d'appareils, sont inclus dans ce prix, le montant de la location calculé au regard de l'équipement installé et des prestations demandées aux articles 3.3 et 3.4 du présent CCTP dans le cadre de la maintenance corrective.

Les frais de déplacement, d'installation et de formation et de main d'œuvre sont également compris dans ce prix suite à l'intervention physique du prestataire sur un site.

4.2 Prestations complémentaires

Elles concernent les prestations d'installation, de paramétrage ou de reparamétrage, hors bons de commandes annuels sur un site ou reprise d'un appareil par un transporteur.

Ces opérations soumises préalablement à l'acceptation des personnes habilitées de la division BIL se traduiront par l'envoi d'un bon de commande CHORUS auquel sera jointe une annexe détaillant les prestations à réaliser aux prix unitaires figurant dans l'annexe financière renseignée par le(s) candidat(s) lors de la remise de son (leur) offre. Chaque bon de commande donnera lieu à facturation spécifique.

Les délais d'exécution de ces prestations sont fixés au bon de commande.

5. ARTICLE 5 – CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le(s) titulaire(s) est(sont) soumis à une obligation de résultat pour l'ensemble des prestations objet du présent accord-cadre concernant :

- son (leur) rôle de conseil ;
- la réactivité de son (leur) personnel ;
- le temps d'immobilisation des installations ;
- la capacité à mobiliser les moyens humains et techniques.

5.1 Maintenance corrective des matériels

Le(s) titulaire(s) **s'engage(nt)**, en premier lieu, **sur un dépannage par Assistance Technique Téléphonique (ATT)** qui peut, le cas échéant, donner suite à une remise en service ou au remplacement des équipements et logiciels **par une intervention sur site**. Le(s) titulaire(s) **doi(ven)t assurer sur site :**

➔ **les dépannages au plus tard à J+1 avant 10h00 pendant les jours ouvrés des sites** à compter de l'appel téléphonique sollicitant une demande d'intervention confirmée par courriel émanant des interlocuteurs concernés sur les sites ;

➔ l'échange standard des équipements défectueux dans le **délai maximum de trois (3) jours ouvrés ;**

➔ **les mises à jour logicielles** décidées par le Groupement d'Intérêt Économique Cartes bancaires **dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la demande effectuée par la personne publique**.

Pour l'assistance en ligne, le(s) titulaire(s) communiquera(ont) le numéro d'appel qui enregistrera l'heure précise de la demande puis dirigera(ont) vers le technicien qui essaiera de conseiller son interlocuteur ou qui prendra en charge le dépannage ou l'intervention sur site.

Lorsqu'il y a impossibilité d'assurer la prestation dans l'immédiat, le(s) titulaire(s) sera(ont) tenu(s) de reprendre contact avec la personne du site qui a effectué la demande dans un délai maximum d'1 heure et selon les horaires d'ouverture du site.

Les personnes intervenant sur site se présenteront à l'accueil des Centres des Finances Publiques (CFP) ou des accueils déplacés ou du siège de la DRFIP59 ou des autres institutions, le jour d'intervention défini d'un commun accord.

Un bon d'intervention sera émis à l'issue de chaque intervention effectuée sur site quelle que soit la nature de la prestation (dépannage, échange, mise à jour (confer art. 6.2 ci-dessous)) afin de justifier du service fait.

5.2 Intervention(s) ponctuelle(s)

Toute intervention ponctuelle objet des Bons de Commande (BDC) de prestation(s) complémentaire(s) doit être exécutée dans le délai fixé au bon de commande après prise de contact entre la DRFIP 59 et le(s) titulaire(s). Ce délai ne saurait toutefois pas dépasser les 15 jours calendaires.

Un bon d'intervention sera émis à l'issue de ces interventions.

5.3 Installation de matériel(s)

Pour le lot 1, l'installation initiale du parc en début de marché se fera selon l'organisation figurant en annexe 1.

Pour le lot 2, les matériels de technologie mPOS seront livrés au siège de la DRFIP au 82 avenue Kennedy CS 51801 – 59 881 LILLE Cedex 9

À cette fin, le(s) nouveau(x) titulaire(s) est(sont) tenu(s) de préparer un planning prévisionnel des opérations à effectuer. Les dates et heure des visites sont fixées dans ce calendrier et selon les horaires d'ouverture des sites concernés, celui-ci sera transmis en semaine 45 de 2026 aux responsables de la division BIL qui valideront ce calendrier.

Chacune des parties sera tenue de respecter ce planning avec un préavis pour chaque visite prévue d'au moins 3 jours calendaires.

Si l'une des deux parties désire déplacer une visite, elle en informe l'autre par mail au minimum 48 heures avant la date prévue. Les visites se feront sur les différents sites du lundi au vendredi inclus aux heures prévues afin que la formation puisse être donnée aux personnes concernées sur les sites figurant au premier bon de commande annuel émis pour la location/maintenance des matériels.

Le matériel sera livré et installé à l'occasion de chacune des visites.

5.4 Durée d'indisponibilité

Les interventions doivent être réalisées de façon à limiter au minimum les temps d'indisponibilité des équipements. Ce temps ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrés par site. S'il s'avérait être supérieur, le(s) titulaire(s) demandera(ont) l'accord des responsables de la division BIL, pour prendre les mesures de sauvegarde qui s'imposent dans un délai raisonnable

afin d'assurer la continuité du service. Leur accord n'équivaut en aucun cas à une décharge de responsabilité du ou des titulaire(s).

La pénalité prévue à l'art. 8.1.3 du CCAP est applicable.

6. ARTICLE 6 – PRESTATIONS ET NIVEAU DE QUALITÉ EXIGIBLES

6.1 Référentiels et Normes applicables

Les matériels doivent répondre aux normes réglementaires en vigueur imposées par le Groupement d'Intérêt Économique Cartes Bancaires au regard des dernières spécifications techniques et sécuritaires exigées pour les solutions de paiement de proximité (en mode contact et sans contact) et à distance.

Les Terminaux devront être nativement conformes au référentiel FRV6.

Par ailleurs, compte tenu de la fin progressive des lignes RTC, les matériels devront pouvoir être connectés à terme en mode IP et raccordés à la solution interne DGFIP.

Le(s) titulaire(s) ne pourra(ont) se prévaloir dans l'exercice de sa mission, d'une quelconque ignorance des textes et d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant son activité.

6.2 Bon(s) d'intervention

Dès la fin d'une opération effectuée sur site, le personnel intervenant établira sur place un bon d'intervention. Ce bon précisera les heures d'intervention.

Après signature des deux parties afin d'être contradictoire, il sera remis par l'intervenant au responsable concerné du site ou son représentant et ce avant qu'il ne quitte l'établissement. Ce dernier le fera suivre aux différents interlocuteurs de la division Budget Informatique Logistique.

Ce document devra être également établi par le(s) titulaire(s) lors d'intervention(s) à distance. Dans ce cas, le bon, ne pouvant être signé contradictoirement le jour prévu de l'opération, sera envoyé par courriel aux personnes concernées de la division BIL.

Le bon d'intervention pourra prendre la forme d'un message à destination des interlocuteurs listés au présent paragraphe.

7. ARTICLE 7 – ANNEXES

Pour le lot 1, l'annexe 1 jointe au présent CCTP liste les équipements par site et par type à mettre en place en début de marché sur les sites et au siège de la DRFiP 59, et autres institutions.

Pour le lot 2, l'annexe 2 jointe au présent CCTP liste le besoin définit.