Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

Procédure n°HCERES-2026-01_Titres-restaurant

Objet : Fourniture et gestion de titres-restaurant dématérialisés

SOMMAIRE

ARTICLE 1. CONTEXTE DU MARCHÉ ... 3
ARTICLE 2. PÉRIMÈTRES DES PRESTATIONS ... 3
ARTICLE 3. BÉNÉFICIAIRES ET VOLUMES ... 3
ARTICLE 4. VALEUR FACIALE DES TITRES-RESTAURANT ... 4
ARTICLE 5. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU DISPOSITIF ... 4
ARTICLE 6. CARTE PHYSIQUE NOMINATIVE ... 4
6.1 Émission initiale ... 4
6.2 Renouvellement à échéance ... 4
6.3 Remplacement en cas de perte, vol ou détérioration ... 5
6.4 Remplacement pour dysfonctionnement technique ... 5
ARTICLE 7. MODALITÉS DE TARIFICATION DES PRESTATIONS ... 5
7.1 Rémunération du titulaire ... 5
7.2 Tarification des remplacements de cartes ... 6
ARTICLE 8. APPLICATION MOBILE ET PAIEMENT DÉMATÉRIALISÉ ... 6
ARTICLE 9. COMMANDES ET CHARGEMENT DES TITRES ... 6
ARTICLE 10. ESPACE DE GESTION SÉCURISÉ POUR LE HCÉRES ... 7
ARTICLE 11. INTERCONNEXION AVEC LE SYSTÈME D'INFORMATION DU HCÉRES ... 7
11.1 Modalités d'interconnexion ... 8
11.2 Principe d'ouverture et d'interopérabilité ... 8
11.3 Engagements du titulaire ... 9
ARTICLE 12. RÉSEAU D'ACCEPTATION DES TITRES ... 9
ARTICLE 13. GESTION DES INCIDENTS, PERTES, VOLS ET OPPOSITION ... 10
ARTICLE 14. ASSISTANCE ET SUPPORT ... 10
14.1 Assistance aux gestionnaires du Hcéres ... 10
14.2 Assistance aux bénéficiaires ... 11
14.3 Modalités d'assistance ... 11
ARTICLE 15. REPORTING ET TABLEAUX DE BORD ... 11
ARTICLE 16. SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET PROTECTION DES DONNÉES ... 12
16.1 Sécurité des systèmes d'information ... 12
16.2 Protection des données à caractère personnel - (RGPD) ... 13
ARTICLE 17. HÉBERGEMENT SOUVERAIN ET LOCALISATION DES DONNÉES ... 13
ARTICLE 18. CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ -PCA / PRA ... 14
ARTICLE 19. NIVEAUX DE SERVICE - SLA ... 15
19.1 Définition des niveaux d'incidents ... 15
19.2 Mesure des niveaux de service ... 15
19.3 Prise en charge des incidents ... 16
19.4 Engagements du titulaire ... 16
ARTICLE 20. DÉPLOIEMENT ET ACCOMPAGNEMENT ... 16
20.1 Préparation et mise en service ... 17
20.2 Plan de déploiement ... 17
ARTICLE 21. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX, SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ... 18
21.1 Support physique ... 18
21.2 Sobriété numérique ... 18
21.3 Accessibilité numérique ... 18
21.4 Suivi des engagements ... 19
ARTICLE 22. MODALITÉS TECHNIQUES DE RÉVERSIBILITÉ ... 19
22.1 Restitution des données ... 19
22.2 Modalités de transition ... 20
22.3 Cartes et soldes des bénéficiaires ... 20
22.4 Méthodologie de réversibilité ... 20
22.5 Suppression des données ... 21

ARTICLE 1. CONTEXTE DU MARCHÉ

Dans le cadre de sa politique sociale, le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres), participe au financement des repas de ses agents.

Le présent marché a pour objet la fourniture et la gestion de titres-restaurant dématérialisés au bénéfice des agents du Hcéres, à compter du 1er janvier 2027.

ARTICLE 2. PÉRIMÈTRES DES PRESTATIONS

Le titulaire assure l'ensemble des prestations techniques, matérielles et logicielles nécessaires au fonctionnement du dispositif pendant toute la durée du marché.

Ces prestations comprennent notamment :

- la fourniture, la personnalisation, l'envoi et la gestion des cartes physiques nominatives ;
- la gestion des cartes et des bénéficiaires ;
- la mise à disposition d'une application mobile sécurisée permettant notamment la consultation du compte et, au choix du bénéficiaire, la dématérialisation de la carte sur le téléphone mobile ;
- la mise à disposition d'un espace de gestion Web sécurisé pour les gestionnaires du Hcéres ;
- le traitement des commandes du Hcéres et le chargement des titres ;
- la gestion des pertes, vols, oppositions et remplacements des cartes ;
- l'assistance et le support technique auprès des gestionnaires et des bénéficiaires ;
- l'interconnexion avec le système d'information de gestion des RH du Hcéres, lorsque celle-ci est requise ;
- les mesures de sécurité et de protection des données ;
- la souveraineté de l'hébergement ;
- les dispositifs de continuité et de reprise d'activité ;
- l'accompagnement au démarrage ;
- le suivi financier, le reporting, la continuité de service (PCA/PRA) et la réversibilité en fin de marché.

ARTICLE 3. BÉNÉFICIAIRES ET VOLUMES

Le dispositif concerne un effectif indicatif d'environ 130 agents du Hcéres (fonctionnaires, contractuels ; stagiaires sous réserve d'éligibilité).

À titre indicatif, les volumes prévisionnels sont les suivants :

- **volume mensuel moyen : 1 451 titres** ;
- **volume annuel moyen : 17 412 titres**.

Ces volumes sont susceptibles d'évoluer pendant la durée du marché, notamment en fonction de l'évolution des effectifs, des congés et des modalités de travail.

Le Hcéres ne s'engage sur aucun volume minimal de commande. Le titulaire adapte ses prestations aux variations réelles d'effectif dans les conditions financières prévues au marché.

ARTICLE 4. VALEUR FACIALE DES TITRES-RESTAURANT

À la date de notification du marché, la valeur faciale du titre-restaurant est fixée à 9,50 €.

La prise en charge du Hcéres est fixée à 50 % de la valeur faciale.

La valeur faciale peut être modifiée en cours d'exécution sur décision du Hcéres. Toute modification est notifiée au titulaire au moins quinze (15) jours ouvrés avant sa date d'effet.

Elle ne peut donner lieu à l'application d'aucun frais administratif, commission ni modification du prix unitaire de gestion fixé au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

ARTICLE 5. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU DISPOSITIF

Le dispositif repose obligatoirement sur une carte physique nominative, fournie à chaque agent.

Il est complété par une application mobile permettant notamment la consultation du compte et, de façon facultative pour chaque bénéficiaire, la dématérialisation de la carte sur un portefeuille numérique.

L'utilisation de l'application mobile, la dématérialisation de la carte et le paiement avec le téléphone mobile sont facultatifs pour le bénéficiaire.

Le dispositif proposé doit garantir un niveau élevé de sécurité, une ergonomie simple et une conformité stricte avec la réglementation relative aux titres-restaurant.

ARTICLE 6. CARTE PHYSIQUE NOMINATIVE

Le titulaire fournit à chaque bénéficiaire une carte physique sécurisée et nominative.

6.1 Émission initiale

La première carte physique est fournie à chaque bénéficiaire dans le cadre de la mise en œuvre du dispositif.

Elle est nominative, personnalisée, activée et livrée par le titulaire.

La fourniture de cette première carte est comprise dans les prestations du marché.

6.2 Renouvellement à échéance

Le titulaire assure le renouvellement automatique de toute carte arrivée à échéance du fait de la fin de validité du support.

Ce renouvellement comprend la fabrication, la personnalisation, l'activation et la livraison de la nouvelle carte.

Il est réalisé sans interruption du bénéfice du service, dans des délais permettant au bénéficiaire de continuer à utiliser ses titres-restaurant.

Le renouvellement à échéance est entièrement gratuit pour le Hcéres et pour les bénéficiaires.

6.3 Remplacement en cas de perte, vol ou détérioration

En cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte imputable au bénéficiaire, le titulaire assure son remplacement.

Le remplacement comprend la fabrication, la personnalisation, l'activation et la livraison de la nouvelle carte.

Le coût de ce remplacement est facturé directement et exclusivement à l'agent bénéficiaire, sur la base du tarif unitaire fixé au BPU.

Lorsque la solution technique du titulaire le permet, ce montant peut être prélevé directement sur le solde de titres-restaurant disponible sur le compte du bénéficiaire.

Aucun frais ne peut être facturé au Hcéres au titre de ce remplacement.

6.4 Remplacement pour dysfonctionnement technique

Lorsque le remplacement de la carte est rendu nécessaire par un dysfonctionnement technique avéré du support (puce illisible, défaut de fabrication) non imputable au bénéficiaire, le titulaire assure gratuitement son remplacement.

La réémission, la personnalisation, l'activation et la livraison de la carte sont entièrement gratuite pour le bénéficiaire et pour le Hcéres.

ARTICLE 7. MODALITÉS DE TARIFICATION DES PRESTATIONS

7.1 Rémunération du titulaire

Le titulaire est rémunéré sur la base d'un prix unitaire par titre-restaurant chargé, exprimé en euros hors taxes (HT) et fixé au BPU.

Ce prix unitaire est ferme et non révisable pour la durée du marché.

Il comprend l'ensemble des prestations nécessaires à la fourniture, à la gestion et au bon fonctionnement du dispositif dans les conditions prévues au présent CCTP, notamment :

- le chargement des titres-restaurant sur le compte des bénéficiaires ;
- la gestion, le suivi et la mise à jour des comptes bénéficiaires ;
- les opérations d'activation, de mise en service et de gestion des oppositions ou blocages ;
- l'accès aux services numériques, à la plateforme de gestion pour le Hcéres et à l'application mobile pour les bénéficiaires ;
- l'assistance technique dédiée aux bénéficiaires et aux gestionnaires du Hcéres ;
- la gestion administrative, financière et technique courante du dispositif.

Aucun autre frais ne peut être facturé au Hcéres pour les prestations comprises dans ce prix unitaire.

La valeur faciale des titres-restaurant est distincte de la rémunération du titulaire et ne constitue pas un élément du prix unitaire précité.

7.2 Tarification des remplacements de cartes

Le seul cas dans lequel le titulaire est autorisé à facturer directement une prestation au bénéficiaire est le remplacement d'une carte en cas de perte, de vol ou de détérioration imputable à celui-ci, dans les conditions prévues à l'article 6.3 du présent document.

Le montant facturé au bénéficiaire correspond exclusivement au tarif unitaire de remplacement indiqué au BPU.

Aucun autre frais, notamment de fabrication, de personnalisation, d'activation ou de livraison, ne peut être ajouté à ce tarif.

Les renouvellements de cartes arrivées à échéance ainsi que les remplacements rendus nécessaires par un dysfonctionnement technique non imputable au bénéficiaire sont intégralement compris dans les prestations du titulaire et ne donnent lieu à aucune facturation supplémentaire.

ARTICLE 8. APPLICATION MOBILE ET PAIEMENT DÉMATÉRIALISÉ

En complément de la carte physique, le titulaire met à la disposition de l'ensemble des bénéficiaires une application mobile compatible avec les systèmes d'exploitation iOS et Android.

L'application mobile permet au bénéficiaire :

- de consulter le solde de titres-restaurant disponible ainsi que l'historique détaillé de ses opérations ;
- de gérer les fonctionnalités de sa carte notamment le blocage temporaire et sa mise en opposition ;
- d'ajouter sa carte à un portefeuille électronique compatible (notamment Apple Pay, Google Pay, ou tout autre portefeuille pris en charge par le titulaire**)** afin d'effectuer des paiements sans contact au moyen de son téléphone mobile ;
- de rechercher et de localiser les établissements acceptant les titres-restaurant.

Le titulaire assure la mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de l'application mobile pendant toute la durée du marché.

Le titulaire précise dans son offre les caractéristiques fonctionnelles et techniques de son application mobile ainsi que la liste des portefeuilles électroniques compatibles.

Toute évolution de l'application nécessaire au maintien de sa compatibilité avec les systèmes d'exploitation et les portefeuilles électroniques pris en charge est incluse dans les prestations du marché.

ARTICLE 9. COMMANDES ET CHARGEMENT DES TITRES

Les commandes de titres-restaurant sont effectuées en principe mensuellement par le Hcéres depuis l'espace de gestion mis à sa disposition par le titulaire.

La périodicité des commandes peut être adaptée en fonction des besoins du Hcéres, notamment en cas d'évolution des effectifs ou des modalités de gestion du dispositif.

À compter de la validation de la commande par le Hcéres, le titulaire garantit le chargement des titres-restaurant sur les comptes des bénéficiaires dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrés.

Le dispositif permet au Hcéres de gérer les entrées et les départs des bénéficiaires ainsi que les ajustements du nombre de titre attribués, notamment en cas de modification des droits d'un bénéficiaire.

Chaque commande et chaque opération de chargement, de modification ou d'annulation sont enregistrées dans le dispositif et peuvent être consultées et retracées par le Hcéres.

Le Hcéres dispose à tout moment, depuis son espace de gestion, d'une visibilité sur l'état d'avancement des commandes et des opérations de chargement.

Le titulaire assure la traçabilité des opérations et met à disposition du Hcéres les informations nécessaires à leur suivi et à leur contrôle.

ARTICLE 10. ESPACE DE GESTION SÉCURISÉ POUR LE HCÉRES

Le titulaire met à la disposition des gestionnaires du Hcéres une plateforme Web d'administration sécurisée, et souveraine, accessible au moyen d'identifiants individuels et d'une authentification forte (principe de double authentification souhaitée).

L'espace de gestion permet notamment :

- de gérer le fichier des bénéficiaires, notamment les créations, modifications, suspensions, réactivations, suppressions et consultations ;
- de préparer, contrôler, modifier et valider les commandes de titres-restaurant et d'en suivre l'exécution ;
- de suivre le statut des cartes, notamment leur fabrication, leur expédition, leur activation, leur mise en opposition et leur remplacement ;
- de consulter les données relatives à la gestion du dispositif ;
- d'accéder aux factures et aux éléments nécessaires à leur contrôle ;
- d'extraire les rapports, données et états nécessaires au suivi et au pilotage du dispositif ;
- de gérer les habilitations et les droits d'accès des différents utilisateurs de l'espace de gestion.

Le titulaire assure la traçabilité des opérations réalisées dans l'espace de gestion. Cette traçabilité permet notamment d'identifier, pour les opérations concernées, l'utilisateur à l'origine de l'action ainsi que la date et la nature de l'opération réalisée.

Les données et rapports peuvent être exportés dans des formats structurés et réutilisables.

Le titulaire précise dans son offre les fonctionnalités d'import et d'export disponibles, les formats proposés, les possibilités d'automatisation ainsi que les modalités de gestion des habilitations et des droits d'accès.

ARTICLE 11. INTERCONNEXION AVEC LE SYSTÈME D'INFORMATION DU HCÉRES

Le Hcéres utilise actuellement la solution Lucca pour la gestion de ses données relatives aux ressources humaines.

Le titulaire met à disposition les moyens permettant d'assurer les échanges de données entre sa solution de gestion des titres-restaurant et le système d'information du Hcéres, afin de faciliter et, lorsque cela est techniquement possible et pertinent, d'automatiser la gestion des bénéficiaires et de leurs droits.

Ces échanges de données peuvent notamment concerner les informations nécessaires à la création, à la modification, à la suspension ou à la suppression des bénéficiaires ainsi qu'à la mise à jour du nombre de titres attribués.

Les modalités d'échange pourront notamment s'appuyer sur des interfaces automatisées, des flux de données ou tout autre dispositif technique adapté, en fonction des possibilités offertes par les systèmes concernés.

En cas d'évolution ou de changement, au cours de l'exécution du marché, du système d'information utilisé par le Hcéres pour la gestion de ses données relatives aux ressources humaines, le titulaire devra adapter les modalités d'interconnexion nécessaires à la continuité des échanges de données et au maintien des fonctionnalités prévues au présent marché, en coordination avec le Hcéres.

Le changement de solution utilisée par le Hcéres ne pourra, à lui seul, remettre en cause les prestations attendues du titulaire. Les modalités techniques de cette évolution seront définies conjointement entre le Hcéres et le titulaire, dans le respect des exigences de sécurité et de protection des données applicables.

11.1 Modalités d'interconnexion

Le titulaire doit proposer une ou plusieurs modalités d'interconnexion adaptées aux besoins du Hcéres.

Le titulaire précise dans son offre :

- les API (interface de programmation applicative) disponibles ;
- les connecteurs existants ;
- les flux de données entrants et sortants ;
- les données concernées par ce flux ;
- les formats d'échanges proposés ;
- la fréquence et les modalités de synchronisation ;
- les modalités d'authentification et de sécurisation des échanges ;
- les prérequis techniques ;
- les modalités et conditions de mise en œuvre ;
- les éventuels coûts associés ;
- la répartition des responsabilités entre le titulaire et le Hcéres.

11.2 Principe d'ouverture et d'interopérabilité

Le Hcéres ne prescrit aucune technologie, API, connecteur ou solution propriétaire particulière.

Une intégration native avec Lucca peut être proposée par le titulaire, mais ne constitue pas une exigence obligatoire du marché.

Le titulaire peut proposer toute autre solution d'interconnexion permettant de répondre aux besoins du Hcéres, sous réserve du respect des exigences de sécurité, de protection des données et d'interopérabilité définies dans le présent CCTP.

À défaut d'une interconnexion automatisée, le titulaire doit permettre les échanges de données par l'intermédiaire de fichiers structurés et réutilisables, sans surcoût pour le Hcéres. Le titulaire précise les formats proposés et les modalités d'import et d'export associées.

11.3 Engagements du titulaire

Lorsque le titulaire s'engage dans son offre à mettre en œuvre une intégration ou un raccordement automatisé avec Lucca ou avec tout autre système d'information du Hcéres, cet engagement devient contractuel.

Le titulaire respecte alors les modalités, le périmètre et le calendrier de mise en œuvre présentés dans son offre.

En cas de non-respect de cet engagement à la date prévue pour sa mise en service, les pénalités prévues à l'article 20 du CCAP sont applicables, dans les conditions fixées par celui-ci.

ARTICLE 12. RÉSEAU D'ACCEPTATION DES TITRES

Le titulaire garantit aux bénéficiaires l'accès à un réseau d'établissements acceptant les titres-restaurant sur l'ensemble du territoire national.

Le réseau d'acceptation couvre notamment les catégories d'établissements autorisées à accepter les titres-restaurant, telles que la restauration traditionnelle et rapide, les grandes et moyennes surfaces ainsi que les commerces de bouche.

Le titulaire assure la fiabilité et la mise à jour régulière des informations relatives aux établissements acceptant les titres-restaurant afin de limiter les erreurs de référencement et de permettre aux bénéficiaires de disposer d'une information actualisée.

L'application mobile et l'espace web mis à disposition des bénéficiaires intègrent un outil de recherche et de géolocalisation permettant notamment :

- de rechercher les établissements acceptant les titres-restaurant ;
- de localiser les établissements à proximité du bénéficiaire ;
- de consulter les informations disponibles sur les établissements référencés.

Les informations relatives au réseau d'acceptation sont accessibles depuis l'application mobile et, le cas échéant, depuis l'espace web destiné aux bénéficiaires.

Le titulaire précise dans son offre les modalités de constitution, de mise à jour et de fiabilisation du réseau d'acceptation ainsi que les fonctionnalités de recherche et de géolocalisation proposées.

ARTICLE 13. GESTION DES INCIDENTS, PERTES, VOLS ET OPPOSITION

En cas de perte, de vol ou de détérioration de la carte physique, le bénéficiaire doit pouvoir mettre sa carte en opposition de manière autonome depuis l'application mobile ou, lorsqu'il est disponible, depuis l'espace web destiné aux bénéficiaires, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le titulaire met également à disposition des bénéficiaires un dispositif d'opposition accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par un autre canal, notamment téléphonique, afin de permettre la mise en opposition de la carte en cas d'impossibilité d'utiliser l'application mobile ou l'espace web, notamment en cas de perte ou de vol du téléphone.

La mise en opposition entraine le blocage de la carte et interdit toute nouvelle utilisation de la carte.

Le titulaire assure la conservation du solde de titres-restaurant disponible sur la carte au moment de la prise en compte de l'opposition. Ce solde est intégralement transféré sur la nouvelle carte émise, sans perte de droits pour le bénéficiaire et dans le respect de la réglementation applicable.

La réémission de la carte est déclenchée dans les meilleurs délais après la prise en compte de l'opposition. Lorsque le remplacement est consécutif à une perte, un vol ou une détérioration imputable au bénéficiaire, les frais de remplacement éventuellement applicables sont ceux prévus à l'article 7.2 du présent CCTP.

En cas de remplacement de la carte, le titulaire informe le bénéficiaire des modalités de transfert du solde, du délai prévisionnel de mise à disposition de la nouvelle carte et, le cas échéant, des modalités d'activation de celle-ci.

Le titulaire précise dans son offre les délais applicables notamment :

- à la prise en compte d'une demande d'opposition ;
- au traitement d'un signalement ou d'un incident ;
- au déclenchement de la réémission ;
- à la fabrication et à la livraison de la nouvelle carte ;
- à l'activation ou à la réactivation de la nouvelle carte.

ARTICLE 14. ASSISTANCE ET SUPPORT

Le titulaire met en place deux niveaux d'assistance : une assistance destinée aux gestionnaires du Hcéres et une assistance aux bénéficiaires.

14.1 Assistance aux gestionnaires du Hcéres

Le titulaire met à la disposition des gestionnaires du Hcéres un service d'assistance dédié, sous forme d'une plateforme de gestion des tickets ou par téléphone et par courriel à une adresse de support identifiée pendant les heures ouvrées.

Cette assistance porte notamment sur les questions et incidents relatifs à la gestion administrative, technique et financière du dispositif ainsi qu'à l'utilisation de l'espace de gestion.

Le titulaire assure le suivi des demandes jusqu'à leur résolution et permet au Hcéres de connaître leur état d'avancement.

Pour les incidents présentant un caractère critique ou bloquant, le titulaire met en œuvre une procédure d'escalade permettant d'assurer leur prise en charge dans les meilleurs délais.

14.2 Assistance aux bénéficiaires

Le titulaire assure directement une assistance multicanale (téléphone, courriel, messagerie instantanée, FAQ) aux bénéficiaires.

L'assistance permet notamment de traiter :

- les problèmes liés à la carte ;
- les difficultés d'utilisation de l'application mobile
- les paiements refusés ;
- les demandes relatives à l'opposition d'une carte ;
- les pertes ou vols de carte ;
- les contestations d'opérations ;
- les difficultés relatives au solde ou aux opérations enregistrées sur le compte.

Le dispositif d'assistance doit permettre aux bénéficiaires de signaler une perte ou un vol et de demander la mise en opposition de leur carte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le titulaire assure le suivi des demandes et informe le bénéficiaire de leur prise en compte et, lorsque nécessaire, de leur état d'avancement.

14.3 Modalités d'assistance

Le titulaire doit préciser au Hcéres :

- les horaires d'ouverture de chaque service d'assistance ;
- les canaux de contacts disponibles ;
- les modalités spécifiques des prises en charge des demandes urgentes, notamment les demandes d'opposition ;
- les délais de première réponse ;
- les modalités d'enregistrement et de suivi des demandes ;
- les modalités d'escalade des incidents ;
- les modalités d'information du bénéficiaire ou du Hcéres sur le traitement et la résolution des incidents ;
- la disponibilité de la plateforme du support.

Les niveaux de service et délais de prise en charge applicables aux incidents sont définis dans l'annexe SLA du marché et, le cas échéant, assortis des pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 15. REPORTING ET TABLEAUX DE BORD

Le titulaire met à la disposition du Hcéres des outils de reporting et de suivi permettant d'assurer le pilotage et le contrôle du dispositif.

Les outils mis à disposition permettent notamment de consulter et d'extraire les indicateurs suivants :

- le nombre de bénéficiaires ;
- les volumes de titres-restaurants commandés et chargés ;

- les montants correspondants et le volume financier engagé par période ;
- l'historique des commandes et des chargements ;
- le statut des cartes, notamment les cartes actives, arrivées à échéance, mise en opposition ou remplacées ;
- les incident et leur état de traitement ;
- les principaux indicateurs d'utilisation et de gestion du dispositif ;
- les indicateurs permettant de suivre le respect des engagements de niveau de service (SLA).

Les données et rapports sont accessibles depuis l'espace de gestion du Hcéres et peuvent être exportés dans des formats standards, structurés et réutilisables.

Les données nécessaires au suivi du marché sont disponibles pendant toute la durée du marché, sous réserve des durées de conservation applicables au regard de la réglementation, notamment en matière de protection des données à caractère personnel.

Le titulaire précise dans son offre :

- les rapports et tableaux de bord standards disponibles ;
- les possibilités de personnalisation des rapports et indicateurs ;
- la fréquence de mise à jour des données ;
- les formats d'export disponibles ;
- les possibilités d'extraction automatisée ;
- la durée pendant laquelle les historiques sont accessibles depuis l'espace de gestion ;
- les modalités de récupération des données et historique en fin de marché.

ARTICLE 16. SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET PROTECTION DES DONNÉES

16.1 Sécurité des systèmes d'information

Le titulaire met en œuvre, pendant toute la durée du marché, les mesures techniques et organisationnelles appropriées permettant d'assurer la sécurité, la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des systèmes et des données utilisés pour l'exécution des prestations.

Ces mesures portent notamment sur :

- le chiffrement des données lors de leur transmission ;
- le chiffrement des données stockées lorsque nécessaire ;
- la gestion des habilitations et des droits d'accès ;
- l'authentification des utilisateurs et des administrateurs ;
- la traçabilité des accès et des opérations ;
- la protection contre les accès non autorisés ;
- la sauvegarde et la restauration des données ;
- la supervision des systèmes et des services ;
- la détection et la gestion des incidents de sécurité ;
- la mise en œuvre de mesures permettant d'assurer la continuité et la reprise des services, conformément aux dispositions du présent CCTP relatives au PCA/PRA.

Le titulaire maintient un niveau de sécurité adapté à la nature des données traitées, aux services fournis et aux risques associés, pendant toute la durée du marché.

Le titulaire indique dans son offre les certifications, attestations, qualifications ou référentiels de sécurité dont il dispose et qui sont pertinents pour l'exécution des prestations, notamment ISO/IEC 27001 ou équivalent.

Lorsque ces documents sont disponibles et communicables, le titulaire les joint à son offre.

Le titulaire informe sans délai le Hcéres de tout incident de sécurité susceptible d'affecter la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité ou la sécurité des données ou des services fournis dans le cadre du marché, dans les conditions prévues par les documents contractuels.

16.2 Protection des données à caractère personnel - (RGPD)

Le titulaire respecte l'ensemble des dispositions légales et réglementaire applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ainsi que la réglementation nationale applicable.

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire :

- traite les données à caractère personnel uniquement pour les finalités prévues par le marché et conformément aux instructions documentées du Hcéres, lorsque le titulaire agit en qualité de sous-traitant ;
- limite les données collectées et traitées à celles qui sont nécessaires à l'exécution des prestations ;
- garantit la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données ;
- met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la protection des données ;
- encadre ses éventuels sous-traitants ultérieurs conformément aux exigences applicables ;
- informe le Hcéres dans les meilleurs délais de toute violation de données à caractère personnel, selon les modalités prévues dans les documents contractuels ;
- apporte au Hcéres l'assistance nécessaire à l'exercice des droits des personnes concernées et au respect de ses obligations réglementaires ;
- ne réutilise pas les données à caractère personnel à des fins propres, notamment commerciales ou publicitaires, ou à des fins autres que celles prévues au marché, sauf disposition légale l'y autorisant ;
- restitue ou supprime les données à l'issue du marché, selon les instructions du Hcéres et conformément aux dispositions contractuelles et réglementaires applicables.

Le titulaire fournit au Hcéres les informations nécessaires à la documentation des traitements et à la vérification du respect de ses obligations en matière de protection des données.

ARTICLE 17. HÉBERGEMENT SOUVERAIN ET LOCALISATION DES DONNÉES

Le titulaire décrit les conditions d'hébergement et de localisation des données traitées dans le cadre de l'exécution du marché.

Il précise notamment :

- le ou les pays de l'Union européenne dans lesquels les données sont hébergées ;
- la localisation des principales infrastructures ;

- la localisation des infrastructures utilisées pour la sauvegarde ;
- les éventuels pays depuis lesquels les données peuvent être accessibles ou administrées ;
- le cas échéant, les pays vers lesquels les données peuvent être transférées.

Le titulaire précise, le cas échéant, si des données à caractère personnel peuvent être accessibles ou administrées depuis un pays situé hors de l'Espace économique européen (EEE), même lorsque les données sont hébergées au sein de l'EEE.

Le Hcéres n'impose pas que l'hébergement des données soit exclusivement situé en France, sous réserve du respect des exigences légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel, de sécurité des systèmes d'information et de transferts internationaux de données.

Le titulaire informe le Hcéres, dans les conditions prévues par les documents contractuels, de toute modification substantielle des conditions d'hébergement, de localisation ou d'accès aux données susceptible d'avoir une incidence sur leur sécurité ou leur protection.

Lorsque des données à caractère personnel sont transférées ou peuvent être accessibles depuis un pays situé hors de l'Espace économique européen (EEE), le titulaire précise les mécanismes juridiques et les mesures techniques et organisationnelles mis en œuvre pour encadrer ces transferts, conformément à la réglementation européenne applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Le titulaire doit mettre en œuvre toutes mesures pour assurer la sécurité des infrastructures d'hébergement et de sauvegarde.

ARTICLE 18. CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ -PCA / PRA

Le titulaire met en œuvre les dispositifs techniques et organisationnels nécessaires pour assurer la continuité et à la reprise des services fournis dans le cadre du marché en cas d'incident majeur, de panne, de sinistre ou d'indisponibilité affectant tout ou partie du dispositif.

À ce titre, le titulaire dispose notamment :

- d'un plan de continuité d'activité (PCA) permettant de maintenir ou de rétablir les services essentiels en cas d'incident ;
- d'un plan de reprise d'activité (PRA) permettant de restaurer les services et les données après un incident majeur ;
- de dispositifs de sauvegarde et de restauration des données adaptés aux exigences du service.

Le titulaire précise dans son offre :

- la durée maximale d'interruption admissible du service (RTO) ;
- la quantité maximale de perte de données admissibles (RPO) ;
- la fréquence et les modalités de réalisation des sauvegardes ;
- la fréquence des tests PCA/PRA ainsi que les principales modalités de ces tests ;
- les principales modalités de reprise du service et de restauration des données ;
- les modalités d'information et communication du Hcéres en cas d'incident majeur.

Les engagements du titulaire relatifs au RTO, au RPO et aux autres niveaux de service présentés dans son offre constituent des engagements contractuels dans les conditions prévues par les documents du marché.

Le titulaire informe le Hcéres dans les meilleurs délais de tout incident majeur susceptible d'affecter significativement la disponibilité, la continuité ou la sécurité des services fournis.

Les modalités de notification, de suivi et de communication applicables aux incidents ainsi que les niveaux de service et, le cas échéant, les pénalités associées sont définies dans l'annexe SLA et dans le CCAP.

ARTICLE 19. NIVEAUX DE SERVICE - SLA

Le titulaire est soumis au respect des niveaux de service minimaux suivants :

Indicateur de service	Exigence minimale
Disponibilité de l'espace de gestion destiné au Hcéres	≥ 99,5 % par mois
Disponibilité de l'application mobile destinée aux bénéficiaires	≥ 99,5 % par mois
Disponibilité du service de paiement	≥ 99,9 %
Prise en charge d'un incident critique	≤ 1 heure
Prise en charge d'un incident majeur	≤ 2 heures
Prise en charge d'un incident standard	≤ 1 jour ouvré

19.1 Définition des niveaux d'incidents

Un **incident critique** est un incident entraînant une indisponibilité générale du dispositif ou empêchant une part significative des bénéficiaires d'utiliser leurs titres-restaurant.

Un **incident majeur** est un incident affectant une fonctionnalité importante du service ou un nombre significatif d'utilisateurs, sans entraîner une indisponibilité générale du dispositif.

Un **incident standard** est un incident limité n'empêchant pas le fonctionnement général du dispositif et ne présentant pas de caractère critique ou majeur.

Le titulaire assure la qualification de l'incident dès sa prise en charge et peut réévaluer son niveau en fonction de son évolution et de son impact.

19.2 Mesure des niveaux de service

Les taux de disponibilité sont calculés mensuellement sur la base de la durée totale de la période considérée, après déduction des périodes d'indisponibilité expressément exclues du calcul conformément aux conditions définies dans l'annexe SLA.

Les périodes d'indisponibilité résultant d'une maintenance planifiée, préalablement portée à la connaissance du Hcéres dans un délai raisonnable, peuvent être exclues du calcul, sous réserve

qu'elles soient réalisées dans des conditions n'affectant pas de manière disproportionnée le fonctionnement du service.

Les indisponibilités imputables au Hcéres, à ses équipements ou à son environnement technique, ainsi que les cas de force majeure, sont également exclues du calcul dans les conditions prévues par les documents contractuels.

Le titulaire met en œuvre les moyens techniques nécessaires à la mesure, à la supervision et à la traçabilité des niveaux de service.

19.3 Prise en charge des incidents

Les délais indiqués dans le tableau correspondent aux délais maximaux de prise en charge des incidents et non aux délais de résolution.

La prise en charge comprend l'enregistrement de l'incident, sa qualification, son attribution à un interlocuteur compétent et le début des actions nécessaires à son traitement.

Le titulaire informe le Hcéres de l'évolution du traitement des incidents critiques et majeurs jusqu'à leur résolution ou leur rétablissement.

Les modalités de suivi, de communication et, le cas échéant, les délais de résolution applicables aux différents niveaux d'incident sont précisés dans l'annexe SLA.

19.4 Engagements du titulaire

Le titulaire respecte au minimum les niveaux de service définis au présent article.

Le titulaire précise dans son offre :

- les niveaux de service qu'il s'engage à respecter lorsqu'ils sont supérieurs aux exigences minimales du présent article ;
- les modalités de calcul et de mesure des indicateurs ;
- les dispositifs de supervision mis en œuvre ;
- les modalités d'alerte et de notification du Hcéres ;
- les modalités de qualification, de traitement et de suivi des incidents ;
- les engagements complémentaires éventuellement proposés.

Les niveaux de service auxquels le titulaire s'est engagé dans son offre, lorsqu'ils sont supérieurs aux minima prévus au présent article, deviennent contractuels.

Le non-respect des niveaux de service donne lieu, le cas échéant, à l'application des pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 20. DÉPLOIEMENT ET ACCOMPAGNEMENT

Le titulaire garantit la mise en service opérationnelle du dispositif à compter du 1er janvier 2027 sans rupture de service pour les bénéficiaires.

Il prend en charge l'ensemble des opérations nécessaires à la préparation, au déploiement et au démarrage du dispositif.

20.1 Préparation et mise en service

Dans le cadre du démarrage du marché, le titulaire assure notamment :

- le paramétrage initial de la plateforme et des services associés ;
- la reprise et l'intégration des données mises à disposition par le Hcéres, dans les formats et selon les modalités convenues ;
- le contrôle de la qualité et de l'intégrité des données reprises ;
- la création et l'activation des comptes des bénéficiaires et des gestionnaires ;
- la préparation, la personnalisation et l'expédition des cartes physiques ;
- la réalisation des tests nécessaires au contrôle du bon fonctionnement du dispositif avant son ouverture générale ;
- la formation des gestionnaires du Hcéres à l'utilisation de l'espace de gestion ;
- la mise à disposition des supports d'information et de communication nécessaires à l'accompagnement des bénéficiaires ;
- la mise en place d'un dispositif d'assistance renforcée pendant la phase de démarrage.

Le titulaire coordonne les opérations nécessaires avec le Hcéres et, le cas échéant, avec le titulaire du dispositif précédent afin d'assurer la continuité du service et la transition entre les deux dispositifs.

20.2 Plan de déploiement

Le titulaire présente obligatoirement dans son offre un plan de déploiement détaillé permettant d'assurer la mise en service du dispositif au 1er janvier 2027.

Ce plan précise notamment :

- le calendrier prévisionnel et les principales échéances de mise en œuvre ;
- les différentes étapes du déploiement ainsi que les actions à réaliser avant la mise en service ;
- les modalités de reprise, d'intégration et de contrôle de la qualité des données ;
- les modalités de préparation, de personnalisation et de distribution des cartes ;
- les modalités de réalisation, de contrôle et de validation des tests d'aptitude avant la mise en service effective ;
- le programme de formation et d'accompagnement des gestionnaires du Hcéres ;
- les modalités d'information, de communication et d'accompagnement destinées aux bénéficiaires ;
- le dispositif d'assistance renforcée prévu lors de la phase de démarrage et de prise en main du dispositif ;
- les modalités de coordination avec le Hcéres et, le cas échéant, avec le titulaire du dispositif précédent ;
- les principaux risques identifiés et les mesures prévues pour assurer la continuité du service.

Le titulaire informe régulièrement le Hcéres de l'avancement du déploiement et l'alerte sans délai de tout risque susceptible de compromettre la mise en service à la date prévue.

Le plan de déploiement présenté dans l'offre et validé par le Hcéres constitue le document de référence pour la préparation et le suivi de la mise en service.

ARTICLE 21. ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX, SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Le titulaire met en œuvre des actions concrètes visant à réduire les impacts environnementaux et sociaux liés à l'exécution du marché.

21.1 Support physique

Le titulaire met en œuvre des mesures visant notamment à :

- limiter les emballages utilisés pour la fabrication et l'expédition des cartes ;
- privilégier, lorsque cela est techniquement possible, l'utilisation de matériaux recyclés ou présentant une meilleure aptitude au recyclage ;
- limiter les documents et supports imprimés en privilégiant les supports numériques ;
- assurer la collecte et le traitement des cartes physiques arrivées en fin de vie, dans le respect de la réglementation applicable.

Le titulaire précise dans son offre :

- la composition et les principaux matériaux utilisés pour la fabrication des cartes ;
- la part éventuelle de matériaux recyclés ;
- les modalités de collecte et de traitement des cartes en fin de vie ;
- les modalités de recyclage ou de valorisation mises en œuvre ;
  les principales mesures prises pour limiter les emballages.

21.2 Sobriété numérique

Le titulaire met en œuvre, dans la conception et l'exploitation des services numériques fournis dans le cadre du marché, des mesures visant à limiter leur impact environnemental.

Le titulaire décrit notamment, lorsqu'elles sont mises en œuvre :

- les démarches d'éco-conception des applications et services numériques ;
- les mesures visant à limiter les consommations de données ;
- les mesures visant à limiter le stockage des données non nécessaires ;
- les actions mises en œuvre pour favoriser la sobriété numérique ;
- les éventuelles démarches ou référentiels utilisés en matière d'éco-conception numérique.

21.3 Accessibilité numérique

Les interfaces numériques destinées aux bénéficiaires et aux gestionnaires du Hcéres sont conçues et développées afin de faciliter leur utilisation par les personnes en situation de handicap.

Le titulaire précise dans son offre :

- les référentiels et bonnes pratiques d'accessibilité numérique pris en compte, notamment le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) ou un référentiel équivalent ;
- le niveau de conformité ou d'accessibilité revendiqué pour les interfaces concernées ;
- les éventuelles limitations ou non-conformités connues ;
- les modalités de prise en compte et de traitement des demandes ou difficultés relatives à l'accessibilité.

Le titulaire prend en compte les évolutions applicables des référentiels d'accessibilité pendant la durée du marché.

21.4 Suivi des engagements

Le titulaire fournit annuellement au Hcéres les informations et indicateurs environnementaux et sociaux pertinents et disponibles dans le cadre de l'exécution des prestations.

Ces éléments portent notamment, lorsqu'ils sont disponibles, sur les actions mises en œuvre en matière de gestion des cartes en fin de vie, de réduction des emballages, de sobriété numérique, d'accessibilité numérique et, plus largement, sur les actions environnementales et sociales directement liées à l'exécution du marché.

Le titulaire présente, à la demande du Hcéres, les éléments permettant d'étayer les informations et indicateurs communiqués.

ARTICLE 22. MODALITÉS TECHNIQUES DE RÉVERSIBILITÉ

La réversibilité est mise en œuvre à l'échéance du marché ou en cas de résiliation, conformément aux dispositions du CCAP.

Elle doit permettre la continuité du service et la reprise du dispositif par le Hcéres ou, le cas échéant, par un nouveau prestataire désigné par le Hcéres.

Les opérations de réversibilité sont réalisées dans des conditions garantissant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité des données et informations transmises.

22.1 Restitution des données

Le titulaire restitue au Hcéres, ou au nouveau prestataire désigné par celui-ci, les données et informations nécessaires à la continuité et à la reprise du service, notamment :

- les données relatives aux comptes des bénéficiaires ;
- les fichiers des bénéficiaires ;
- les historiques de commandes et de chargement des titres-restaurant ;
- les données nécessaires au suivi des droits des bénéficiaires ;
- les données relatives aux soldes disponibles ;
- les données relatives aux cartes en circulation et à leur statut ;
- les données nécessaires au suivi et à la continuité du service.

La restitution est effectuée dans des formats ouverts, structurés, documentés et directement exploitables.

Le titulaire fournit également la documentation et les informations nécessaires à la compréhension et à l'exploitation des données restituées.

22.2 Modalités de transition

Le titulaire assure une coopération active avec le Hcéres et, le cas échéant, avec le nouveau prestataire afin de permettre la reprise du dispositif.

À ce titre, il assure notamment :

- la mise à disposition des données et informations nécessaires à la migration ;
- l'assistance technique nécessaire à la migration des données ;
- la transmission des informations relatives aux modalités de fonctionnement du dispositif nécessaires à sa reprise ;
- la coordination avec le Hcéres et le nouveau titulaire pendant la phase de transition ;
- la transmission des informations nécessaires à la gestion des cartes physiques encore en circulation ;
- la transmission des informations nécessaires au traitement des soldes disponibles des bénéficiaires.

Le titulaire met en œuvre les mesures nécessaires pour éviter toute interruption du service pendant la période de transition.

22.3 Cartes et soldes des bénéficiaires

Le titulaire précise dans sa méthodologie de réversibilité les modalités de gestion des cartes physiques encore en circulation à la date de fin du marché, notamment leur désactivation, leur maintien temporaire ou leur remplacement, selon le scénario de transition retenu.

Il précise également les modalités de traitement et de transfert des soldes disponibles sur les comptes des bénéficiaires, dans le respect de la réglementation applicable et afin d'éviter toute perte de droits pour les bénéficiaires.

22.4 Méthodologie de réversibilité

Le titulaire présente obligatoirement dans son offre une méthodologie de réversibilité précisant notamment :

- la nature des données et informations susceptibles d'être restituées ;
- les formats d'export proposés, qui doivent être ouverts, structurés et exploitables ;
- les modalités et moyens de transfert sécurisé des données ;
- les délais nécessaires à la restitution et à la migration ;
- les modalités de gestion des cartes physiques en circulation ;

- les modalités de traitement et de transfert des soldes disponibles sur les comptes des bénéficiaires ;
- les modalités d'information, de communication et d'accompagnement des bénéficiaires ;
- les modalités de coopération avec le Hcéres et, le cas échéant, avec le nouveau prestaire ;
- les mesures techniques et organisationnelles prévues pour assurer la continuité du service pendant la transition ;
- les prérequis techniques nécessaires à la mise en œuvre de la réversibilité ;
- les éventuelles prestations ne relevant pas du périmètre standard de réversibilité ainsi que leurs conditions financières.

La méthodologie de réversibilité présentée dans l'offre constitue un engagement contractuel du titulaire.

Au moment de la mise en œuvre de la réversibilité, cette méthodologie est actualisée afin d'établir un plan opérationnel de réversibilité prévu au CCAP.

22.5 Suppression des données

À l'issue de la période de transition, le titulaire procède à la des données conformément aux dispositions du CCAP et aux modalités techniques prévues dans sa méthodologie de réversibilité.

Il fournit au Hcéres, sur demande, les éléments permettant d'attester de la réalisation de cette suppression.