



Ville de Marseille

**DIRECTION DE L'ACHAT ET DE LA COMMANDE
PUBLIQUE**

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES
PARTICULIÈRES (CCTP)**

Marché d'émission de cartes d'achat

Numéro de la consultation : 23_0554

Procédure de passation : MAPA ouvert

Date de notification :

Sommaire

PARTIE I - DESCRIPTION TECHNIQUE

Article I-1 - Cadre réglementaire.....	4
Article I-2 - Contexte.....	4
Article I-3 - Déclinaison du programme actuel carte d'achat de la Ville de Marseille...4	
Article I-4 - Estimation des besoins.....	5
Article I-5 - Description des prestations.....	5
Article I-6 - Présentation des niveaux d'utilisation de la carte d'achat.....	6
Article I-7 - Les acteurs internes concernés par le déploiement carte d'achat.....	6
Article I-8 - Obligation du titulaire du marché d'émission de cartes d'achat.....	7
Article I-9 - Fonctionnalités attendues de la solution carte d'achat.....	7
I- 9.1 Rôles et principes de fonctionnement.....	7
I- 9.2 Fonctionnement de la carte d'achat.....	7
I- 9.3 Détail des fonctionnalités attendues.....	8
I- 9.3.1 Réseau d'acceptation.....	8
I- 9.3.2 Paiement des fournisseurs (accepteurs).....	9
I- 9.3.3 Restitution des opérations.....	10
I- 9.3.4 Contestations des paiements.....	10
Article I-10 - Prestations inhérentes à l'exécution du marché.....	10
I- 10.1 Mise à disposition de l'outil web carte d'achat.....	10
I- 10.1.1 Caractéristiques de l'outil web :.....	11
I- 10.1.2 Fonctions de gestion attendues à minima (11 fonctions) :.....	11
I- 10.1.3 Fonctions d'administration attendues à minima (10 fonctions) :.....	12
I- 10.2 Formation à l'outil web d'administration et de gestion du programme et des cartes.....	12
I- 10.3 Création, suppression et délivrance des cartes d'achat et édition des codes secrets.....	12
I- 10.4 Suivi technique et administratif du marché (suivi commercial).....	13
I- 10.5 Assistance technique et le conseil au démarrage et à la gestion courante.....	13
I- 10.5.1 Contestation.....	14
I- 10.5.2 Opposition bancaire.....	14
I- 10.5.3 Gestion des avoirs et remboursements.....	14
I- 10.5.4 Mise à disposition du relevé mensuel d'opérations.....	14
Article I-11 - Communication de renseignements à des tiers.....	15
Article I-12 - Extraction des données du programme.....	15

PARTIE II - CONDITIONS D'EXÉCUTION

Article II-1- Phase préalable au début d'exécution du marché.....	16
II-1.1 Organisation du démarrage (action 1).....	16
II-1.2 Assistance technique au démarrage et si nécessaire le conseil (action 2).....	17
II-1.3 Mise à disposition de l'outil web carte d'achat (action 3).....	17
II-1.4 Formation à l'outil web carte d'achat (action 4).....	17
II-1.5 Modification de l'outil web carte d'achat ou migration vers un nouvel outil en cours d'exécution du marché.....	18
II-1.6 Création, livraison ou suppression de cartes d'achats.....	18
 Article II-2- Phase de début d'exécution du marché (mise en production des cartes) ...	19
II-2.1 Assistance technique et le conseil à la gestion courante.....	19
II-2.2 Suivi technique et administratif du marché (suivi commercial).....	19
II-2.3 Contestation, opposition et avoir.....	20
II-2.4 Fin d'exécution du marché.....	20
II-2.5 Extraction des données du programme.....	20

PARTIE I - DESCRIPTION TECHNIQUE

Article I-1 - Cadre réglementaire

L'utilisation de la carte d'achat dans la sphère publique est encadrée par le décret n°2004-1144 du 26 octobre 2004. Ce texte fixe les règles d'utilisation et de fonctionnement et précise les modalités pratiques de mise en œuvre au regard des règles de la comptabilité publique ainsi que du code de la commande publique.

Article I-2 -Contexte

La Ville de Marseille teste la carte d'achat depuis 2020 dans le cadre d'une expérimentation limitée à quelques services. Au terme de près de trois (3) ans de test, il a été décidé de déployer progressivement la carte d'achat, et ce à partir de 2023.

Levier d'action majeur pour sa politique d'achat, ce moyen de paiement doit lui permettre de moderniser et d'optimiser son processus d'achat, de simplifier celui de la chaîne de dépenses et de payer plus rapidement ses fournisseurs.

La Direction de l'Achat et de la Commande Publique (DACP) de la Ville de Marseille qui pilotera ce déploiement s'appuiera sur le responsable du programme en cours et son équipe interne dédiée.

Article I-3 - Déclinaison du programme actuel carte d'achat de la Ville de Marseille

Le programme carte d'achat en cours, qui compte 24 cartes de niveau 1 de la Caisse d'Épargne CEPAC, fonctionne sur un périmètre marchand de 140 fournisseurs référencés pour l'achat de fournitures diverses. Progressivement, après la notification du marché, il intégrera des cartes de niveau 3 pour l'exécution des marchés et pour l'achat auprès des centrales comme l'UGAP.

Ce programme compte une délégation principale déclinée en 15 centres de délégation et 7 centres de facturation, ces derniers comptant chacun deux comptes techniques, l'un étant destiné au paiement des relevés d'opérations bancaires et l'autre au paiement des prestations et des commissions sur flux.

Toutefois, le programme est susceptible d'évoluer entre la publication du marché et sa notification (intégration de cartes supplémentaires de niveau 1 et création de nouveaux centres de délégation et centres de facturation).

Article I-4-Estimation des besoins

Estimation donnée à titre indicatif

	À partir d'avril 2023	2024	2025	2026	Jusqu'en avril 2027	Total
Carte niveau 1						
Nbr de carte	40	120	220	300	300	
Montant transaction	192 250€	576 750 €	1 057 375€	1 441 875€	480 000€	3 748 250€
Nbr de transactions	1087	4894	8972	12235	2000	29185
Carte niveau 3						
Nbr carte	5	10	20	30	30	
Montant transaction	270 000 €	800 000€	1 600 000€	2 000 000€	135 000€	4 805 000€
Nbr de transactions	1200	3600	7200	9000	600	21 600
Total nbr carte N1, N3	45	130	240	330	330	
Total montant transaction N1+ N3	462 250€	1 376 750€	2 657 375€	3 441 875€	615 000€	8 553 250€

Article I-5 - Description des prestations

L'accord-cadre comprend les prestations ci-dessous :

Poste 1 (en cas de changement de titulaire) comprenant :

- l'assistance technique et le conseil pour le démarrage du programme ;
- la mise à disposition du nouvel outil web achat et la formation initiale à cet outil.

Ces prestations sont décrites aux articles II-1.2 et II-1.3 du CCTP, et font l'objet d'un prix forfaitaire (annexe 2 à l'acte d'engagement).

Poste 2 (démarrage et exécution du marché) comprenant :

- l'assistance technique et la gestion courante (articles II-2.1 et II.2.3 du présent CCTP) ;
- les formations à l'outil web carte d'achat en cours de marché – prestations à bons de commande (articles II-1.4) ;
- le suivi technique et administratif du marché d'émission de cartes d'achat – forfait annuel (article II-2.2).

Les prix de ces prestations sont indiqués dans l'annexe 3 à l'acte d'engagement, intitulée « bordereau de prix ».

Article I-6 -Présentation des niveaux d'utilisation de la carte d'achat

La collectivité souhaite se doter de cartes d'achat de niveau 1 et de niveau 3.

Carte d'achat de niveau 1 : pour l'achat de proximité et à distance en e-commerce chez les opérateurs économiques du réseau CB et VISA.

Carte d'achat de niveau 3 : pour l'achat à distance en e-commerce et l'achat de proximité en e-TPE pour lesquels les relevés mensuels d'opérations établis par le titulaire du marché d'émission de cartes contiennent des informations enrichies permettant de les utiliser comme justificatifs uniques de la dépense.

Article I-7 - Les acteurs concernés par le déploiement carte d'achat

- le responsable de programme (RPro) et son équipe à la Direction de l'Achat et de la Commande Publique DACP :

Afin d'organiser la mise en œuvre de la carte d'achat au sein de la collectivité, un responsable de programme est désigné. Celui-ci est seul compétent pour indiquer à l'opérateur bancaire émetteur, les demandes, modifications, ou retraits de cartes d'achat. Il est également chargé de transmettre à l'opérateur bancaire les paramètres associés à chaque carte achat et de traiter les factures inhérentes à l'exécution des prestations du marché. Il est assisté par une équipe dédiée.

- les porteurs de carte :

Ce sont les agents de la collectivité désignés porteurs de carte qui ont reçu une délégation d'achat sous l'autorité de l'ordonnateur et qui utilisent la carte d'achat en application d'un règlement intérieur.

- les gestionnaires carte d'achat intermédiaires :

Ils sont, au niveau des services utilisateurs, la courroie de transmission entre le responsable de programme et les porteurs de carte. Par ailleurs, ils supervisent l'activité des porteurs de carte et sont chargés du bon déroulement du paiement du relevé d'opérations bancaires.

- la Direction des Finances de la collectivité :

Cette direction arrête le montant de la dépense au regard des relevés mensuels d'opérations, des factures et des ordres à payer qui lui sont transmis par l'ordonnateur.

- le comptable public ou trésorier payeur de la collectivité :

C'est le comptable qui est chargé, après avoir opéré les contrôles requis, de procéder au virement des sommes dues par crédit du ou des compte(s) technique(s) de l'émetteur de cartes d'achat.

Article I-8 - Obligation du titulaire du marché d'émission de cartes d'achat

Le titulaire du marché s'engage à exécuter le présent marché avec diligence et le niveau de compétence professionnelle requis par ce type de service, à y associer une organisation dédiée et des moyens humains et matériels nécessaires à sa bonne exécution.

A cet égard, il a un devoir de conseil vis-à-vis de la collectivité, ainsi que des fournisseurs (accepteurs) de celle-ci.

Article I-9 - Fonctionnalités attendues de la solution carte d'achat

I-9.1 Rôles et principes de fonctionnement

Le titulaire du marché d'émission de cartes fournit à la collectivité la ou les cartes d'achat nécessaires.

De plus, il met à la disposition de cette dernière un outil web d'administration et de gestion du programme et des cartes.

Toute opération d'achat par carte est inscrite sur un relevé mensuel d'opérations transmis ou mis à la disposition de la collectivité par le titulaire du marché.

I-9.2 Fonctionnement de la carte d'achat

Toutes les cartes d'achat émises par le titulaire du marché sont des cartes à autorisation systématique.

Les paramètres associés à une carte d'achat donnée sur le serveur d'autorisation, permettent de gérer un plafond périodique de dépenses pour un fournisseur référencé, ou pour une catégorie de fournisseurs ou pour une modalité d'achat (achat sur internet).

Les cartes d'achat doivent intégrer un protocole d'authentification et de chiffrement garantissant la sécurité des transactions.

La carte d'achat ne doit pas permettre le retrait d'espèces.

Les caractéristiques et la durée de validité de la carte proposée ainsi que ses exclusions et ses perspectives d'évolution, doivent être précisées dans le Mémoire Technique du titulaire.

I-9.3 Détail des fonctionnalités attendues

I- 9.3.1 Réseau d'acceptation

a) Homogénéité du réseau d'acceptation

Hors particularités liées aux commerçants implantés à l'étranger, le réseau d'acceptation dont se prévaut le titulaire du marché d'émission de cartes doit être considéré comme homogène.

b) Licéité de la demande d'exécution

L'exécution d'un marché par carte d'achat ne doit pas conduire à restreindre la liberté d'accès à la commande publique.

Aussi, le réseau d'acceptation du titulaire du marché d'émission de cartes devra impérativement être :

- interopérable, pour que tout commerçant appartenant à ce réseau puisse mettre en œuvre, pour accepter les cartes d'achat du titulaire, un système technique d'acceptation dont les caractéristiques sont reconnues de manière effective par les réseaux concurrents et significatifs à celui du titulaire,
- interbancaire, pour que tout commerçant appartenant à ce réseau puisse signer un contrat d'acceptation avec un tiers, dès lors qu'il est correspondant bancaire de l'émetteur au sein de ce réseau, et n'ait pas à ouvrir un compte de dépôts auprès de l'émetteur de la carte d'achat,
- à caractère européen, pour que tout fournisseur de l'Union Européenne puisse accéder au réseau, sans discrimination,
- associé à un nombre de correspondants bancaires suffisamment étendu au regard des banques de dépôts des fournisseurs de la collectivité.

c) Autorisation

Tous les commerçants appartenant au réseau d'acceptation dont se prévaut le titulaire du marché sont en mesure de demander une autorisation permettant de s'assurer des habilitations de chaque porteur.

Les contrats d'acceptation du réseau dont se prévaut le titulaire du marché stipulent que le fournisseur (accepteur) à payer par carte d'achat, doit déclencher une demande d'autorisation dans les délais brefs et ne peut déclencher sa télé collecte que s'il dispose d'une autorisation du titulaire du présent marché.

d) Télé collecte

Les contrats d'acceptation du réseau dont se prévaut le titulaire du marché d'émission de cartes stipulent

- que le fournisseur (accepteur) doit procéder à une facturation conforme dans des délais brefs après télé collecte ;
- que le niveau des données additionnelles transmises résulte du marché exécuté par carte d'achat, et que le contenu des données transmises est de la responsabilité du seul fournisseur (accepteur).

e) Protection de la collectivité

- les contrats d'acceptation des cartes d'achat du titulaire du marché stipulent que le fournisseur ne peut prendre de commande que s'il y a eu préalablement un acte volontaire du porteur ;
- ces contrats font interdiction au fournisseur (accepteur) de faire payer plus cher ses clients pour une transaction par carte ;
- le titulaire du marché fait son affaire des forçages commerçants et autres cas d'absence d'autorisation ;
- dans le cas de l'achat à distance, les commerçants appartenant au réseau d'acceptation dont se prévaut le titulaire du marché et référencés par la collectivité gèrent un mécanisme de remboursement en cas de contestation de l'objet ou du prix.

En cas de besoin, le contrat d'acceptation fait l'objet d'un avenant entre le fournisseur (accepteur) et le titulaire du marché d'émission de cartes.

f) Réseau à l'étranger

Il est admis que le titulaire du marché ne puisse s'engager aux titres des caractéristiques du réseau d'acceptation à l'étranger. Il revient toutefois à celui-ci de se prévaloir uniquement d'un réseau d'acceptation où les commerçants sont en mesure de demander une autorisation.

I- 9.3.2 Paiement des fournisseurs (accepteurs)

Sous réserve :

- que le fournisseur ait contrôlé auprès du titulaire du marché les habilitations ouvertes au porteur ;
- le cas échéant, qu'un processus d'authentification du porteur ait été mis en œuvre ;
- que le titulaire du marché ait donné une autorisation positive au fournisseur et conforme aux habilitations transmises par le responsable du programme, le titulaire du marché ou son correspondant bancaire paie au fournisseur toute créance née d'un achat exécuté par carte d'achat dans le délai ne dépassant pas **5 jours**.

I- 9.3.3 Restitution des opérations

Chaque créance née d'une exécution par carte d'achat est portée sur un relevé mensuel d'opérations établi par le titulaire du marché. Ce relevé fait foi des transferts de fonds entre les livres de ce dernier et ceux du fournisseur (accepteur). Le titulaire du marché inscrit le montant des fonds ainsi transférés au débit d'un compte technique.

L'offre du titulaire du marché ne peut obliger la collectivité à ouvrir un compte de dépôts dans ses livres.

I- 9.3.4 Contestations des paiements

La collectivité fait créditer par le comptable public assignataire, le compte technique du montant des créances nées d'une exécution par carte d'achat et acceptées.

La non-acceptation par la collectivité fait l'objet d'une contestation par le responsable de programme.

Le titulaire doit, dans l'Acte d'Engagement de son offre, encadrer les conditions et délais de contestation.

Le non-respect par la collectivité de ces conditions est un motif de nullité de la contestation. L'absence de contestation à l'issue d'un délai vaut acceptation tacite. Sous peine de nullité, les conditions et délais de contestation des opérations portées sur le relevé d'opérations bancaires, tels qu'ils figurent dans l'offre du titulaire, respectent les dispositions suivantes :

- les délais auxquels est astreint la collectivité ne peuvent courir qu'à compter de la mise à disposition effective et complète des informations relatives à une opération sur laquelle doit porter l'acceptation.
- la collectivité peut contester toute opération portée au relevé au motif que la carte d'achat ou des données liées à son utilisation a fait l'objet d'une utilisation frauduleuse par un tiers non identifié.
- la collectivité peut contester toute opération portée au relevé d'opérations bancaires au motif de l'absence et/ou de la non conformité de la livraison de la commande de biens ou du service, la prestation attendue n'étant pas remplie en tout ou partie. Le délai de contestation afférent à cette absence de service **doit être indiqué dans l'Acte d'Engagement du titulaire.**
- la collectivité peut contester toute opération portée au relevé d'opérations bancaires au motif d'une facturation non conforme à la convention de prix du marché exécuté par carte d'achat, de l'absence ou de la non-conformité légale ou réglementaire de la facture résultant d'une créance née d'un marché exécuté par carte d'achat, et/ou de l'absence de commande. Le délai de contestation afférent à ces erreurs de liquidation, absence de facture conforme où paiement non causé **doit être indiqué dans l'Acte d'Engagement du titulaire.**
- Le mécanisme de remboursement qui résulte de ces deux dernières dispositions est homogène avec les dispositions figurant au contrat d'acceptation du réseau dont se prévaut le titulaire.

- Par exception aux dispositions précédentes le titulaire peut refuser d'appliquer le mécanisme de remboursement si le porteur peut reconnaître la créance née lors d'une opération, notamment lorsque le fournisseur satisfait à son obligation en présence du porteur et qu'un processus permet de l'authentifier. Dans une telle hypothèse la collectivité admet le service fait implicite mais ne saurait exécuter dans de telles conditions un marché faisant l'objet d'une convention de prix.

Article I-10 - Prestations inhérentes à l'exécution du marché

I- 10.1 Mise à disposition de l'outil web carte d'achat

Un outil sécurisé de gestion et d'administration du programme et des cartes d'achat sera mis à la disposition de la collectivité.

Cet outil sera accessible pour le RPro via un identifiant personnel et un code secret fournis par le titulaire du marché d'émission de cartes.

Le RPro aura la possibilité de gérer des délégations d'accès aux fonctions de gestion pour deux personnes au minimum et aux fonctions d'administration pour l'ensemble des porteurs de cartes, gestionnaires intermédiaires carte d'achat et hiérarchie.

Le maintien de l'accès à l'outil et son bon fonctionnement devront être garantis pendant toute la durée du marché.

I- 10.1.1 Caractéristiques de l'outil web :

L'outil web proposé devra présenter des fonctions adaptées favorisant une gestion autonome du programme et permettant une organisation variée de son architecture.

On entend par autonomie, la possibilité pour le RPro de procéder, par lui même ou par délégation à un tiers de son équipe, à une saisie directe d'un maximum de paramétrages du programme et des cartes ou à des modifications de ces derniers.

La prise en main de cet outil web, tout comme son usage courant, devront être facilité par un accès simplifié et une conception ergonomique adaptée. Une formation et des supports guides détaillés et illustrés devront compléter et assurer l'appropriation de l'outil.

Toute perspective de modification de l'outil ou de migration de ce dernier susceptible d'intervenir dans les quatre ans suivant la notification du marché devra être indiquée dans le mémoire technique du titulaire.

I- 10.1.2 Fonctions de gestion attendues à minima (11 fonctions) :

1. Possibilités diverses d'organisation du programme carte d'achat de la collectivité (architecture des centres de délégation et des centres de facturation) ;
2. Répartition et gestion d'un plafond périodique d'achat par centre de délégation ;
3. Gestion des profils de carte limitant les lieux et les montants de dépense par le référencement des fournisseurs et l'activation de divers plafonds ;

4. Accès aux fournisseurs référencés et création de nouveaux fournisseurs par le SIRET, SIREN ou code MCC ;
5. Création des marchés ;
6. Répartition et gestion des plafonds par fournisseur et par marché ;
7. Suivi de l'activité des cartes (autorisations, droit à consommer et motifs des incidents en temps réel) ;
8. Suivi de l'activité des centres de délégation, de l'encours et des disponibles ;
9. Téléchargement des données sous LibreOffice Calc ou excel ;
10. Analyse statistique des achats ;
11. Historique des données en ligne.

I- 10.1.3 Fonctions d'administration attendues à minima (10 fonctions) :

1. Consultation de la situation des comptes de facturation, par centre de facturation, par porteur, par date d'opération, par fournisseur, par statut et montant ;
2. Recherche des opérations associées à un RO, à un fournisseur, à un porteur de carte ou à un centre de facturation ou centre de délégation au moyen d'une recherche multicritères ;
3. Gestion des opérations ;
4. Consultation de la situation des comptes techniques en valeur ;
5. Consultation de la position des comptes techniques permettant de consulter et d'identifier des mouvements selon une recherche multicritères ;
6. Création des délégations d'accès aux fonctions d'administration et de gestion permettant de créer, modifier, supprimer des profils et de générer de nouveaux codes ;
7. Alertes diverses ;
8. Accès à l'historique des données ;
9. Téléchargement des données sous LibreOffice Calc ou excel ;
10. Extraction des relevés mensuels d'opérations sous formats PDF et CSV.

I- 10.2 Formation à l'outil web d'administration et de gestion du programme et des cartes

Attendus : un module de formation détaillé accompagnera la mise à disposition et la prise en main de l'outil web carte d'achat.

La solution doit comprendre :

- un module de formation initiale en présentiel ou en distanciel, d'une demie journée minimum, pour 4 personnes maxi ;
- en cas de besoin, une formation complémentaire de deux heures au minimum ;
- un accueil téléphonique et email pour une aide ponctuelle en cours d'exécution du marché ;
- un ou plusieurs supports de formation ou guide d'utilisation.

La collectivité se réserve la possibilité de demander une ou plusieurs formations, notamment en cas de changement du RPro ou d'un des membres de son équipe pendant la durée du marché.

I- 10.3 Création, suppression et délivrance des cartes d'achat et édition des codes secrets

S'agissant des cartes d'achat, le titulaire du marché d'émission de cartes assurera les besoins suivants :

- la fabrication des cartes et l'envoi postal ;
- la re-fabrication des cartes défectueuses et l'envoi postal ;
- l'édition des codes secrets et l'envoi postal ;
- la réédition des codes en cas de besoin et l'envoi postal ;
- le renouvellement automatique et l'envoi des nouvelles cartes en fin de validité.

Les différents modes de commande des cartes seront indiqués dans le mémoire technique du titulaire.

Le cas échéant, en cas de proposition au titre de la prestation supplémentaire éventuelle facultative (PSE), il sera indiqué le mode de commande de carte en ligne via une solution d'identité digitale (clé de signature sécurisée).

I- 10.4 Suivi technique et administratif du marché (suivi commercial)

Un suivi régulier de l'exécution du marché est demandé au titulaire du marché d'émission de cartes afin de garantir l'exécution conforme des prestations et une satisfaction constante de la qualité du service et de sa réactivité.

Cf article II.2.2 ci-après

I- 10.5 Assistance technique et le conseil au démarrage et à la gestion courante

Cette assistance concerne les points suivants :

a) au démarrage :

- l'implantation des données du programme en cours avec l'ensemble du paramétrage des centres et des cartes;

b) à la gestion courante :

- la mise à disposition des accès à l'outil web pour le responsable de programme (édition de l'identifiant et code d'accès, réédition des codes d'accès si nécessaire) ;
- la formation à l'outil de gestion web et le suivi de cette dernière;
- l'assistance à la commande de cartes ;
- la création des cartes, des codes et l'envoi ;
- le renouvellement automatique des cartes et l'envoi en fin de validité ;
- l'assistance au paramétrage des cartes ;
- l'assistance au référencement des fournisseurs dans l'outil web ;
- la prise en charge et le règlement des incidents ;
- l'orientation ou la mise en relation avec les services du titulaire du marché ;
- la relation et le suivi comptable ;
- la gestion des dossiers de litiges ;
- l'opposition bancaire ;
- la mise à disposition des relevés d'opérations.

L'assistance technique sera complétée par un accueil téléphonique joignable aux jours et heures ouvrés et par une adresse email.

I - 10.5.1 Contestation

Dans le cadre de la contestation des paiements stipulée au 9.3.4 du présent CCTP, le titulaire du marché d'émission de cartes prendra en charge toute demande de contestation et initiera la procédure d'impayé auprès de la banque du fournisseur (accepteur) à la demande justifiée de la collectivité. Toutefois, cette procédure sera le dernier recours après les démarches habituelles de règlement amiable avec le fournisseur.

I- 10.5.2 Opposition bancaire

Un service d'opposition à l'utilisation des cartes d'achat, en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'une des cartes doit permettre aux porteurs de carte de faire opposition à tout moment.

Le titulaire du marché d'émission de cartes doit disposer d'un service joignable 7j/7 et 24h/24. Ses coordonnées et les modalités à suivre pour cette procédure seront indiquées dans le mémoire technique du titulaire.

I- 10.5.3 Gestion des avoirs et remboursements

En cas d'avoir d'un commerçant, le mouvement sera versé au crédit du compte technique auquel la carte est rattachée et doit figurer sur le relevé mensuel d'opérations en tant qu'opération portée au crédit.

I- 10.5.4 Mise à disposition du relevé mensuel d'opérations

Le relevé mensuel d'opérations sera mis à la disposition de la collectivité sur l'outil web carte d'achat, mais il pourra être demandé au titulaire qu'il le transmette sous protocole FTPS.

En plus des éléments réglementaires mentionnés dans le décret du 26 octobre 2004, le relevé contiendra tous les éléments nécessaires pour élaborer les mandats de règlement. Il précisera notamment la raison sociale du titulaire du marché d'émission de cartes, le nom du pouvoir adjudicateur, le numéro de marché. Le RIB du compte technique et le n° du relevé seront portés sur ce dernier.

Le relevé mensuel d'opérations sera présenté sous les formats suivants :

- format (PDF)
- format (CSV) de manière à permettre à l'administration de retravailler les informations financières ;

Il présentera à minima les détails suivants :

- synthèse globale des dépenses à régler au titulaire du marché d'émission de cartes ;
- synthèse générale par service (centre de délégation), par fournisseur (accepteur), par marché écrit et marché non écrit ;
- dépenses par porteur et par fournisseur (accepteur) et par service (centre de délégation) ;
- synthèse des avoirs, montant TVA et données de programme ;
- détails de niveaux 1 et 3.

Article 1-11 Communication de renseignements à des tiers

Le titulaire du marché est autorisé à utiliser et à communiquer les informations recueillies dans le cadre de l'exécution du présent marché, aux fins de permettre la fabrication des cartes d'achat, d'assurer la gestion de leur fonctionnement et la sécurité des opérations.

En dehors de cette finalité, il est tenu de ne communiquer aucune information sur la collectivité et ses porteurs de cartes d'achat, sauf à en avoir préalablement reçu l'autorisation expresse et écrite du Rpro.

Article 1-12 Extraction des données du programme

A tout moment pendant la durée d'exécution du marché, et sur demande, le titulaire du marché doit fournir au RPro de la collectivité un état (sous forme d'un ou plusieurs tableaux récapitulatifs, exportables informatiquement) permettant d'accéder aux données suivantes :

- détail de l'arborescence du programme ;
- détail du paramétrage.

De plus, avant la fin d'exécution du présent marché, le titulaire du marché s'engage à fournir sur support dématérialisé, permettant l'exploitation de chaque donnée de manière informatisée, l'ensemble des paramètres du programme en cours.

PARTIE II - CONDITIONS D'EXÉCUTION

L'exécution du marché suivra les différentes phases décrites ci-dessous :

- 1. phase préalable au début d'exécution (étapes préparatoires)**
- 2. phase d'exécution du marché (après mise en production des cartes)**

Article II-1- Phase préalable au début d'exécution du marché

Elle comprend les actions ci-dessous qui suivent les formalités de notification du marché et qui se dérouleront selon deux situations :

1. l'organisation du démarrage (réunion de démarrage);
2. l'assistance technique pour l'implantation du programme et si nécessaire le conseil;
3. la mise à disposition de l'outil de gestion carte d'achat, du programme et des cartes;
4. la formation à l'outil carte d'achat.

1ère situation : le titulaire du marché n'est pas le titulaire sortant :

Dans cette situation, le nouveau titulaire doit mettre en œuvre les actions 1 à 4.

2ème situation : le titulaire du marché est le titulaire sortant :

Dans cette situation, ce dernier doit maintenir les accès à l'outil et à la gestion du programme. Les cartes d'achat en cours restent actives.

L'action 1 sera mise en œuvre et en cas de modification du programme, l'action 2 et la 3, si cette modification rend nécessaire la suppression et la fabrication de certaines cartes.

L'action 4 sera sans objet au démarrage du marché, mais des formations pourront être commandés en cours d'exécution (cf. article II-1.4).

II- 1.1 Organisation du démarrage (action 1)

Dès la notification du marché, le RPro de la Direction de l'Achat et de la Commande Publique (DACP) fixera une date de réunion qui se déroulera dans les quinze jours (15) suivants en présence du titulaire du marché ou de son représentant. La date, le lieu (ville de Marseille) et l'horaire seront communiqués par le RPro. Cette réunion se déroulera de préférence en présentiel.

Les points à aborder seront les suivants :

- a) présentation par le titulaire de son fonctionnement carte d'achat;
- b) présentation des organisations et des rôles respectifs des deux parties;
- c) présentation des modalités d'implantation du programme et de l'assistance technique;

d) point sur les aspects comptables (modalités de présentation et de règlement des relevés d'opérations bancaires et des factures);

e) présentation de l'architecture du programme en cours comprenant des modifications à la marge sur un centre de délégation et observations éventuelles du titulaire;

f) remise immédiate ou différée des éléments d'implantation du programme et des cartes;

g) concertation sur les modalités de démarrage (proposition et validation d'un calendrier d'échéance);

h) si des modifications de l'outil de gestion carte d'achat ont été annoncées dans l'offre du titulaire, ce dernier en fera une présentation.

A l'issue de la réunion, le RPro rédigera un procès verbal de réunion qui sera accompagné du calendrier des échéances validé par les deux parties.

II-1.2 Assistance technique au démarrage et si nécessaire le conseil (action 2)

L'assistance technique est déclenchée dès la notification du marché au titulaire. Elle devra prendre en charge, en fonction des situations décrites ci-dessus :

- soit l'implantation des données du programme en cours, la création des cartes, leur paramétrage et l'envoi,
- soit la continuité du programme en cours.

II-1.3 Mise à disposition de l'outil web carte d'achat (action 3)

La mise à disposition de l'outil avec son guide d'utilisation doit comprendre :

- l'accès pour le RPro (identifiant et code);
- l'implantation du programme et le paramétrage de ce dernier;
- la création des cartes et leur paramétrage.

Le maintien de l'accès à l'outil et son bon fonctionnement devront être garantis pendant toute la durée du marché. Les interruptions exceptionnelles pendant les jours et heures ouvrés devront faire l'objet d'un signalement par email au responsable de programme (Rpro).

II-1.4 Formation à l'outil web carte d'achat (action 4)

Les besoins de formation pourront être demandés tout au long du marché via un bon de commande.

Ce bon de commande sera transmis par courriel au titulaire du marché avec retour d'un accusé réception. Il précisera la date, l'heure, le lieu de formation et le nombre de participants.

Une formation initiale sera dispensée au responsable de programme et à son équipe. Elle s'effectuera de préférence en présentiel dans les locaux de la collectivité dès que l'outil web de gestion sera mis à disposition du RPro.

Oui-non, si oui lesquelles et dans quelles conditions ?

Chaque formation sera accompagnée d'un support (guide) envoyé par courriel au Rpro.

II-1.5 Modification de l'outil web carte d'achat ou migration vers un nouvel outil en cours d'exécution du marché

Si l'outil de gestion devait faire l'objet d'évolutions de ses fonctionnalités ou d'une migration complète vers un autre outil pendant l'exécution du marché, la collectivité s'y soumettra selon les conditions et modalités stipulées ci-dessous. Si c'est le cas, le titulaire devra le préciser dans son mémoire technique.

Deux cas sont à considérer pour l'application des modalités :

Premier cas : l'évolution de l'outil, qui n'était pas prévu au moment du dépôt de l'offre du titulaire, doit intervenir pendant l'exécution du marché.

Dans ce cas, le RPro devra en être informé, au plus tard, dans les quatre-vingt dix jours (90) précédents l'échéance de modification par un courrier RAR du titulaire du marché qui indiquera la nature des changements et les modalités de mise en œuvre.

Deuxième cas : l'évolution de l'outil a été indiqué dans l'offre du titulaire.

Dans ce cas, les conditions et les modalités d'un tel changement seront évoquées lors de la réunion de démarrage.

Dans les deux cas, le titulaire du marché fera en sorte qu'il n'y ait aucune incidence sur la continuité des prestations (accès à l'outil et gestion du programme). Il organisera la formation nécessaire, et en temps voulu pour respecter le délai d'appropriation du nouvel outil par la collectivité. Dans le second cas ci-dessus, et si c'est nécessaire, il se chargera du transfert des données du programme.

II-1.6 Création, livraison ou suppression de cartes d'achats

Les modalités d'exécution de ces prestations s'appliqueront selon les situations décrites ci-dessous :

a) avant le début d'exécution du marché

Si le titulaire du marché n'est pas le titulaire sortant : création et livraison des cartes et des codes suivant les modalités prévues à l'article II-1.2 du présent CCTP.

b) en cours d'exécution du marché

Les cartes seront commandées ponctuellement au fur et à mesure des besoins par un bon de commande classique ou par email auquel sera joint le formulaire dédié du titulaire.

Au titre de la prestation supplémentaire éventuelle (PSE) facultative, si elle est levée, il pourra être procédé à la commande des cartes en ligne via une solution d'identité digitale (clé de signature sécurisée).

Seuls le RPro et son adjoint sont autorisés à passer ces commandes.

Le rattachement de chaque carte par centre de délégation et centre de facturation sera précisé par le RPro. En cas de non respect par le titulaire, ce dernier prendra à sa charge les modifications à effectuer.

Les cartes et les codes seront envoyées séparément par voie postale au nom du RPro, à l'adresse indiquée dans le bon de commande.

Toute carte s'avérant défectueuse à l'usage fera l'objet d'un signalement par un courriel du RPro ou de son adjoint. Elle sera remplacée sans frais pour la collectivité.

Les demandes de suppression de carte seront effectuées par un courriel du RPro ou de son adjoint.

Elles feront l'objet d'un accusé réception du titulaire du marché.

Nota : en cas de défaut de réception des cartes et des codes, il sera demandé au titulaire du marché d'émission de cartes de procéder à une nouvelle fabrication et à un envoi à ses frais.

Article II-2- Phase d'exécution du marché (mise en production des cartes)

Cette phase débutera avec la mise en production des cartes qui auront été préalablement paramétrées et livrées.

II- 2.1 Assistance technique et le conseil à la gestion courante

L'assistance technique à la gestion courante comprend un accueil téléphonique en français joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 et une adresse email.

Cette assistance devra apporter des réponses et des résolutions d'incidents sous 24 heures maximum.

Ces prestations font l'objet de prix unitaires à bons de commande (cf. Bordereau de prix).

II- 2.2 Suivi technique et administratif du marché (suivi commercial)

Au titre du suivi technique et administratif du marché, le titulaire devra effectuer une veille constante des prestations en s'assurant périodiquement et spontanément de leur bon déroulement et si nécessaire de leur amélioration.

A cet effet, il sera organisé des réunions de bilans de marché au rythme d'une réunion trimestrielle la première année du marché, puis une réunion semestrielle les années suivantes.

Ces réunions de deux heures à minima permettront de faire un bilan de fonctionnement, d'apporter si nécessaire les mesures correctives et d'en suivre la réalisation et les effets. Un procès verbal sera rédigé par le RPro et co-signé par les deux parties à l'issue de chaque réunion.

Ces prestations font l'objet d'un prix forfaitaire annuel (cf. Bordereau de prix).

II- 2.3 Contestation, opposition et avoir

Le titulaire du marché d'émission de cartes assurera la prise en compte des contestations de paiement du RPro, les demandes d'opposition des porteurs de carte et la gestion des avoirs.

Le service du titulaire permettra au porteur de carte d'effectuer une mise en opposition par téléphone ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier dans son mémoire technique. Ce service devra être disponible 7/7 et 24h/24 et il devra fournir au porteur de carte tous les éléments utiles au suivi de sa démarche.

Les modalités et délai de contestation, d'opposition et d'avoir seront appliquées selon les indications données par le titulaire dans son Mémoire Technique

II- 2.4 Fin d'exécution du marché

Tous les accès à l'outil web carte d'achat devront être maintenus pendant trois mois après l'expiration du marché, ceci afin de permettre à la collectivité d'accéder aux derniers relevés d'opérations.

II- 2.5 Extraction des données du programme

A tout moment pendant la durée d'exécution du marché, et sur demande du RPro, le titulaire du marché devra fournir à ce dernier, et dans un délai de trente jours (30) maximum, un état (sous forme d'un ou plusieurs tableaux récapitulatifs, exportables informatiquement) permettant d'accéder aux données suivantes :

- détail de l'arborescence du programme ;
- détail des données financières paramétrées pour chaque niveau d'arborescence jusqu'aux porteurs de carte.

En outre, au plus tard dans les trois mois (3) précédant la fin d'exécution du présent marché, le titulaire du marché fournira sur support dématérialisé, l'ensemble des paramètres du programme.