



Marché 26-009INF
CCTP

Centre national des Œuvres Universitaires et scolaires

[60 boulevard du lycée - 92170 Vanves]

TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

IZLY : Fourniture de services de monétique à destination des
étudiants et d'ayants droit



1	OBJET DU MARCHE.....	7
1.1	Monétique de Campus (IZLY CAMPUS).....	7
1.2	Versement d'aides (IZLY SOCIAL)	7
2	PREAMBULE.....	8
2.1	Définitions	8
2.2	Organisation des Crous	8
3	DISPOSITION GENERALES.....	11
3.1	Dénomination du service, charte graphique générale.....	11
3.2	Outils (FrontOffice et BackOffice) mises à disposition des ayants droit et des gestionnaires des Crous 11	
3.3	Accessibilité	11
4	Enjeux stratégiques du marché	12
4.1	L'équité entre étudiants.....	12
4.2	Un besoin de proactivité.....	12
4.3	Une prise en compte de la souveraineté numérique.....	12
4.4	Une prise en compte de l'éco-responsabilité et l'écoconception	12
5	NIVEAU GENERAL D'EXIGENCE.....	13
6	IZLY CAMPUS (MONETIQUE DE CAMPUS) – SPECIFICATIONS GENERALES	14
6.1	Définition générale du service attendu	14
6.2	Les données sur IZLY CAMPUS.....	15
6.3	Organisation générale du service dans la prise en charge des flux financiers ; rôles et responsabilités des différents acteurs	16
6.4	Monnaie électronique anonyme	16
6.5	Le réseau privé d'acceptation de paiements et la carte multiservice (ou support de l'ayant droit)	16
6.6	Le support d'identification de l'ayant droit (carte multiservice et téléphone)	17
6.7	Point d'encaissement.....	17
6.8	Lien avec le SI de l'institution	18
6.9	Tenue et gestion du compte IZLY pour les ayants droit.....	18
6.9.1	Profils d'ayants droit	18
6.9.2	Statuts du compte	18
6.9.3	Type de comptes associés au compte Izly	19
6.9.3.1	Compte principal : Compte de monnaie électronique (en euros)	19
6.9.3.2	Rechargement par virement immédiat sécurisé.....	20
6.9.3.2.1	Rechargement par carte bancaire (CB).....	20
6.9.3.2.2	Rechargement par un tiers pour le compte de l'ayant droit (CB)	20
6.9.3.2.3	Rechargement à un guichet Crous ou sur borne de rechargement.....	21
6.9.3.2.4	Procédure d'augmentation de plafonds : 'Izly Premium'	21
6.9.3.2.5	Gestion automatisée du solde de l'ayant droit.....	22
6.9.3.3	Compte secondaire « Crédits Izly »	22



6.9.3.4	Compte secondaire « fidélité ».....	22
6.9.3.5	Compte secondaire « restauration sociale »	22
6.9.3.6	Création de compteurs secondaires	23
6.9.4	Transaction de débit.....	23
6.9.4.1	Mode « EN LIGNE »	24
6.9.4.2	Mode dégradé « HORS LIGNE »	24
6.9.4.3	Paiement Izly à partir d'un site de commande en ligne	24
6.10	Procédure de pré-activation d'un compte IZLY	25
6.11	Activation du compte IZLY par l'ayant droit.....	25
6.12	Guichet de l'ayant droit, web et mobile	25
6.12.1	Processus d'authentification de l'ayant droit (fournisseurs d'identité)	25
6.12.1.1	Fournisseur d'identité interne à la solution	25
6.12.1.2	Fournisseur d'identité externe : Mes Services Etudiant Connect.....	26
6.12.2	Fonctionnalités générales des guichets.....	26
6.12.3	Paiement par téléphone (apps Izly).....	27
6.12.3.1	Par QR Code	27
6.12.3.2	Par la technologie NFC.....	28
6.12.3.3	Fonctionnalité de deep link sur la génération du QR Code de paiement	28
6.12.4	Clôture d'un compte de l'ayant droit à l'initiative du titulaire	28
6.12.5	SELF CARE (ayant droit)	28
6.13	Frais de gestion sur compte inactif.....	28
6.14	Gestion des SAM (Secure Access Module) de lecture.....	29
6.15	Gestion du réseau privé d'acceptation	29
6.15.1	Volumétrie	29
6.15.2	Commerçants	29
6.15.2.1	Commerçants Crous.....	29
6.15.2.2	Commerçants extérieurs.....	29
6.15.3	Agrément.....	30
6.15.4	Définition et attributs d'un point d'encaissement	31
6.15.4.1	Horodatage.....	32
6.15.4.2	Opérations de réconciliation	32
6.15.4.3	Opérations de tests.....	32
6.16	Profil des utilisateurs du service monétique, guichets et fonctionnalités associés	32
6.16.1	Profil utilisateurs de l'institution.....	33
6.16.1.1	Profil administrateur national	34
6.16.1.2	Profil administrateur régional	35
6.16.1.3	Profil gestionnaire	36
6.16.1.4	Profil Commerçant.....	37
6.16.1.5	Profil Communication.....	38



6.17	Encadrement de la commission de débit IZLY CAMPUS.....	39
6.18	Reversements aux commerçants des montants débités sur les comptes principaux en euro et facturation du service.....	40
6.18.1	Reversements aux commerçants Crous et facturation du service.....	40
6.18.1.1	Reversements	40
6.18.1.2	Facturation.....	40
6.18.2	Reversements aux commerçants extérieurs de type EP (Etablissement Public) et facturation du service 41	
6.18.2.1	Reversements	41
6.18.2.2	Facturation.....	41
6.18.3	Reversement aux commerçants extérieurs de type Société.....	41
6.19	Mise à disposition des nomenclatures et données de références propres à l'institution.	42
6.20	Prise en compte des spécificités des collectivités d'outre-mer.....	42
6.21	Homologation RGS (IZLY CAMPUS)	42
7	IZLY SOCIAL – SPECIFICATIONS GENERALES.....	43
7.1	Définition générale du service attendu	43
7.2	Projection	43
7.3	Moyens de paiement : la carte de paiement	44
7.3.1	Cas général : Une carte virtuelle	44
7.3.2	Cas particulier : une carte physique	44
7.3.3	Profils de carte	44
7.3.4	Parcours de l'ayant droit dans la mise à disposition de la carte (enrôlement).....	45
7.3.5	La carte virtuelle	45
7.3.5.1	Processus d'authentification de l'ayant droit (fournisseurs d'identité)	45
7.3.5.1.1	Fournisseur d'identité interne à la solution	45
7.3.5.2	Fournisseur d'identité externe : Mes Services Etudiant Connect	45
7.3.6	La carte « physique »	46
7.4	Données de l'étudiant transmises par l'administration	46
7.5	Assistance à l'ayant droit	46
7.5.1	Capacités du Crous (ou Cnous) à réaliser l'assistance de 1 ^{er} niveau	47
7.5.2	Self Care ayant-droit	47
7.6	Fonctionnement des versements	47
7.6.1	Compte technique d'avance	47
7.6.2	Versement sur la carte	48
7.7	Récupération des soldes non utilisés.....	48
7.8	Réseau de commerçants	48
7.9	Lien avec le SI des Crous (bibliothèque d'API)	49
7.10	Back office gestionnaire	49
7.11	Facturation	49
8	Supervision des API (pour les 2 LOTS)	50



9	MAINTENANCE DES SERVICES ET support aux utilisateurs (pour les 2 LOTS).....	50
9.1.1	Maintenance préventive	50
9.1.2	Maintenance corrective	51
9.1.3	Maintenance réglementaire	51
9.1.4	Maintenance évolutive.....	51
9.2	Service d'Assistance et de support	51
9.2.1	Prise en compte d'un signalement ou d'une demande	52
9.2.2	Niveau de gravité des incidents.....	52
9.2.3	Supervision des demandes des CROUS.....	53
10	NIVEAU MINIMUM DE QUALITE REQUISE	54
10.1	IZLY CAMPUS	54
10.1.1	Fonctionnement du site (guichets) et des API	54
10.1.2	Disponibilité du service.....	54
10.1.3	Garantie de temps de rétablissement du service	55
10.1.4	Garantie de mise à disposition des fonds après rechargement (CAMPUS-GMDFR).....	55
10.2	IZLY SOCIAL	55
10.2.1	Fonctionnement des API	55
10.3	Assistance et support (Pour les 2 lots).....	55
11	ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION (POUR LES 2 LOTS).....	56
12	ENVIRONNEMENT DE PRE-PRODUCTION (POUR LES 2 LOTS)	56
13	MISE A DISPOSITION DE DONNEES MIROIR EXPLOITABLES (POUR LES 2 LOTS).....	56
14	TABLEAU DE BORD (POUR LES 2 LOTS)	57
14.1.1	Indicateurs de qualité de service	57
14.1.2	Audience du site.....	57
14.1.3	Données fonctionnelles	57
14.1.4	Fourniture d'un tableau de bord mensuel des signalements	58
15	PREVENTION DE LA FRAUDE.....	58
16	ACCOMPAGNEMENT ET EVOLUTIONS DU SERVICE A L'INITIATIVE DE L'INSTITUTION	58
17	TABLEAU DE BORD FINANCIER.....	58
18	REVERSIBILITE	59
19	DESCRIPTION DES PRESTATIONS OBLIGATOIRES	60
19.1	Lot 1 : IZLY CAMPUS	60
19.1.1	Mission 1 : Initialisation et mise en œuvre opérationnelle du marché	60
19.1.1.1	Objet de la mission	60
19.1.1.2	Description.....	60
19.1.2	Livrables, délais et modalités de recette	61
19.1.2.1	Vérification d'aptitude	64
19.1.2.2	Vérification de service régulier.....	64
19.1.3	Mission 2 : fonctionnement et maintenance d'IZLY CAMPUS.....	64

19.1.3.1	Objet de la mission	64
19.1.3.2	Description.....	64
19.1.3.3	Fin de mission	64
19.1.4	Mission 3 : Evolution du service et accompagnement au déploiement	64
19.1.4.1	Objet de la mission	64
19.1.4.2	Description.....	65
19.1.4.3	Livrables, délais et modalités de recette	65
19.1.4.4	Vérification d'aptitude et vérification de service régulier	65
19.1.5	Mission 4 : Réversibilité.....	66
19.1.5.1	Objet de la mission	66
19.1.5.2	Description.....	66
19.1.5.3	Livrables, délais et modalités de recette	66
19.1.5.4	Vérification d'aptitude et vérification de service régulier	67
19.2	Lot 2 : IZLY SOCIAL	67
19.2.1	Mission 1 : Initialisation et mise en œuvre opérationnelle du marché	67
19.2.1.1	Objet de la mission	67
19.2.1.2	Description.....	68
19.2.2	Livrables, délais et modalités de recette	69
19.2.2.1	Vérification d'aptitude	71
19.2.2.2	Vérification de service régulier.....	71
19.2.3	Mission 2 : fonctionnement et maintenance d'IZLY SOCIAL	71
19.2.3.1	Objet de la mission	71
19.2.3.2	Description.....	71
19.2.3.3	Livrables, délais et modalités de recette	72
19.2.3.4	Fin de mission	72
19.2.4	Mission 3 : Evolution du service et accompagnement au déploiement	72
19.2.4.1	Objet de la mission	72
19.2.4.2	Description.....	72
19.2.4.3	Livrables, délais et modalités de recette	73
19.2.4.4	Vérification d'aptitude et vérification de service régulier	73
19.2.5	Mission 4 : Réversibilité.....	73
19.2.5.1	Objet de la mission	73
19.2.5.2	Description.....	73
19.2.5.3	Livrables, délais et modalités de recette	74
19.2.5.4	Vérification d'aptitude et vérification de service régulier	74
20	PILOTAGE DU MARCHE	75
20.1	Instances de Pilotage du marché	75
20.2	Comité national de suivi du marché (CNS).	75
20.3	Comité national de pilotage (CNP).....	76



1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent document décrit les conditions dans lesquelles le titulaire fournit les services de monétique au profit des ayants droit aux prestations de la vie étudiante (principalement les étudiants).

Sous l'appellation IZLY, 2 types de comptes (et services) de monnaie électronique sont fournis.

1.1 Monétique de Campus (IZLY CAMPUS)

Izly CAMPUS est un compte de monnaie électronique :

- Rechargeable par l'ayant-droit,
- Utilisable sur les campus ;
- S'appuyant sur un réseau d'acceptation privé (l'agrément du commerçant est à la charge du directeur général de Crous)
- D'un protocole de paiement propriétaire
- Avec 2 moyens de paiement associés
 - La carte étudiante délivrée par l'établissement d'enseignement ou à défaut la carte IZLY délivrée par le Crous (Carte disposant d'une puce sans contact NFC)
 - Un APPS sur téléphone permettant la tenue du compte de monnaie électronique (et des comptes associés) et de payer sans contact.

IZLY CAMPUS est le maintien en service de la monétique, généralisé à la rentrée universitaire 2015 en remplacement de MONEO.

Basé sur les principes et règles de la monnaie électronique, IZLY a pour objet principal de couvrir les paiements (généralement de faible valeur) relatifs aux activités marchandes des Crous (principalement la restauration) et des établissements d'enseignement supérieur. Plusieurs services présents sur le campus comme les services de restauration, d'impressions (photocopies), de distributeurs automatiques, de laveries peuvent être pris en charge.

1.2 Versement d'aides (IZLY SOCIAL)

IZLY SOCIAL est un compte de monnaie électronique :

- Rechargeable par les services des Crous pour la mise à disposition de l'étudiant (ou ayant droit) des aides financières spécifiques principalement des aides alimentaires ;
- Associé à une carte de paiement compatible au réseau d'acceptation des cartes bancaires et utilisable chez tout commerçant (muni d'un TPE ou en paiement en ligne). *Cette carte de paiement est, dans la très grande majorité des cas, une carte virtuelle utilisable à partir du*



téléphone NFC de l'ayant droit. Pour des cas rares où l'ayant droit ne dispose pas de téléphone compatible NFC et sur demande de l'ayant droit, une carte « physique » doit être fournie.

- Associé à une APPS permettant la gestion de cycle de vie de la carte et la tenue de compte de monnaie électronique par l'ayant droit ;

2 PREAMBULE

2.1 Définitions

Dans le présent document :

Le Cnous et les 26 Crous sont désignés par le terme « **Les Crous** ».

L'ensemble des établissements ayant vocation à dispenser une formation relevant de l'enseignement supérieur et les entités administratives (entités rattachées ou sous tutelle des ministères de l'Enseignement supérieur et de l'Education nationale) est désigné par le terme « **institution** ».

Un Crous (ou le Cnous) est désigné sous le terme « **établissement** ».

Le terme « **partenaire** » désigne un acteur lié par contrat ou convention à l'**établissement**.

L « **ayant droit** » désigne un étudiant ou un personnel de l'institution utilisant les services de la vie étudiante notamment la restauration universitaire dans toutes ses déclinaisons.

La société retenue est désignée sous l'appellation « **titulaire** ».

2.2 Organisation des Crous

Le Centre National (CNOUS) et les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) ont été créés par la loi du 16 avril 1955 visant à réorganiser les services d'œuvres sociales en faveur des étudiants :

- Au plan national, le Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires (CNOUS) a pour mission d'aider et d'orienter l'action des Centres Régionaux et d'en contrôler la gestion.
- Au plan régional, les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) assurent la gestion des services propres à satisfaire les besoins des étudiants et à améliorer les conditions de vie et de travail des étudiants conformément au décret 2016-1042 du 29 juillet 2016 relatif aux missions et à l'organisation des œuvres universitaires.

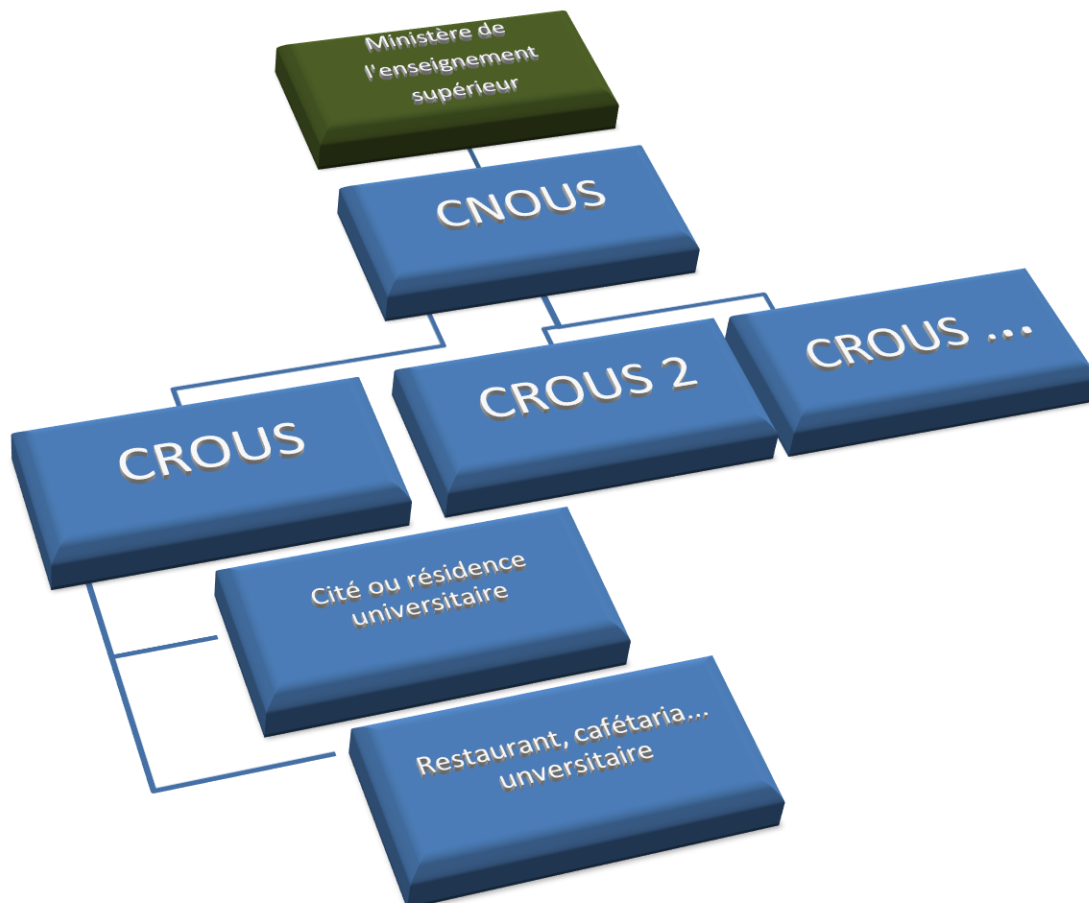
Un CROUS gère tout ce qui concerne la vie étudiante, que ce soit l'aide sociale directe, comme les bourses de l'Enseignement supérieur et les aides indirectes, comme le logement, la restauration, la culture, la collecte de la contribution de la vie étudiante et du campus (CVEC) et la diffusion de « jobs » étudiants.



Ses missions se répartissent en grands pôles : les aides financières, l'action sociale, le logement, la restauration, la culture, l'emploi...

Les 26 Crous offrent un ensemble de services à l'étudiant pour faciliter son parcours universitaire et favoriser, dans une démarche sociale, l'égalité des chances.

Réseau des Crous



Régime juridique

Les Crous sont des établissements publics nationaux à caractère administratif dotés de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Ils sont placés sous la tutelle du ministère chargé de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Ils sont administrés par un conseil d'administration



composé de représentants de l'administration, de représentants des personnels, d'élus étudiants et de personnalités extérieures.

Du fait de son autonomie financière, chaque établissement dispose d'un budget propre.

Chiffres clés

Les chiffres clés reflétant l'activité du réseau des Crous sont disponibles dans le rapport d'activité du Cnous à l'adresse suivant : <https://www.lescrous.fr/rapport/rapport-dactivite-2024/>



3 DISPOSITION GENERALES

3.1 Dénomination du service, charte graphique générale

Le service IZLY est identifié par un nom déposé par le pouvoir adjudicateur (**IZLY**). Le logo correspondant est fourni par le pouvoir adjudicateur aux titulaires de chaque lot qui peut l'utiliser jusqu'à la date d'échéance du service prévue au marché.

La charte graphique du site est définie sous validation du pouvoir adjudicateur. Elle reprend les logos fournis. Les interfaces utilisateurs doivent être accessibles en plusieurs langues (en Français / Anglais a minima).

La marque « Les Crous » doit être mise en valeur autant que possible.

La ou les marques du titulaire peuvent apparaître de manière résiduelle et uniquement lorsque la réglementation de la monnaie électronique l'impose

Le lien d'accès au site (URL) reprend le nom retenu (Izly.fr et/ou izly.eu) avec un serveur de nom de domaine (DNS) opéré par l'institution. L'institution garantit une disponibilité de très haut niveau de ce serveur de nom. Un serveur de nom secondaire est mis à disposition du titulaire.

3.2 Outils (FrontOffice et BackOffice) mises à disposition des ayants droit et des gestionnaires des Crous

Pour chaque lot, les fonctionnalités mises à disposition des ayants-droits et gestionnaires des Crous doivent impérativement être disponibles sur une plateforme unique intégrant la dissociation du front office (ayants droit) et back office (gestionnaires).

3.3 Accessibilité

Le site ou les sites correspondants aux services doivent être accessible sous tout type d'équipement (ordinateur, tablette, smartphone) dans un affichage approprié à la taille de l'écran (responsive design). Pour les fonctionnalités afférentes à l'ayant droit (AD), une application dédiée aux outils de la mobilité (IOS et Android) est à disposition en téléchargement.

Le site, l'accès web personnel et les applications mobiles, doivent respecter les principes du RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations).

4 ENJEUX STRATEGIQUES DU MARCHÉ

Les enjeux stratégiques, qui sont précisés par les clauses définies dans le présent CCTP, sont :

4.1 L'équité entre étudiants

L'équité du service rendu à l'étudiant constitue un principe de base des Crous et plus généralement de la communauté de l'enseignement supérieur.

Dans le cadre de ce marché, il est attendu que tout étudiant ait la même qualité de service (au niveau des engagements décrits dans le CCTP) quelle que son lieu d'étude (hexagone, outre-mer, ...).

Le titulaire est tenu de mettre en place les meilleurs dispositifs pour garantir cette équité dans le service rendu.

4.2 Un besoin de proactivité

Les services fournis à l'étudiant dans le cadre de ce marché peuvent faire l'objet d'une utilisation à toute heure. Toute défaillance du service est nécessairement perçue par l'étudiant comme une entrave à son parcours de formation.

Le titulaire veille à mettre en place des dispositifs permettant sa proactivité pour réduire le plus possible les défaillances, les anticiper ou les résoudre dans les délais les plus courts.

4.3 Une prise en compte de la souveraineté numérique

Les Crous, en qualité d'opérateurs de l'Etat, sont vigilants aux questions de souveraineté numérique. Le titulaire doit mettre en œuvre les moyens pour garantir le niveau de souveraineté adapté au service.

4.4 Une prise en compte de l'éco-responsabilité et l'écoconception

Les Crous sont des acteurs très engagés de la transition écologique.

Ils attendent du titulaire, la fourniture de services pour lesquels l'éco-responsabilité et l'écoconception sont prises en compte au plus haut niveau possible.

Le titulaire met en œuvre les mesures sur lesquelles il s'est engagé dans son offre technique en matière de développement durable et de préservation de l'environnement. Ces engagements doivent être liés à l'objet du marché et peuvent porter notamment sur les éléments suivants :

- Réduction autant que possible du bilan carbone du service ;
- Meilleur positionnement possible du service par rapport au référentiel du domaine (RGESN, GR491, ...) ;
- Hébergement écoresponsable des données (datacenters) ;
- Rationalisation des déplacements des équipes du titulaire dans les interventions sur site (proximité des équipes d'intervention par rapport à la résidence, ...) ;



- ...
- Cette liste n'est pas exhaustive.

Le titulaire démontre dans son offre et tout au long du marché, son engagement sur ces principes.

Le Crous se réserve le droit de demander au titulaire et à ses sous-traitants, à tout moment au cours de l'exécution du marché, tout document attestant du respect de ses engagements. Cette demande devra être faite par écrit dans un délai donné qui ne pourra être inférieur à 10 jours francs.

5 NIVEAU GENERAL D'EXIGENCE

L'offre du titulaire doit s'appuyer sur un service déjà efficient qui doit s'adapter aux exigences du présent CCTP. La plateforme technique sur laquelle repose l'offre doit être, à la notification du présent marché, largement éprouvée et permettre une montée en puissance rapide. La maîtrise et la qualité de la ou des plateformes techniques est un des éléments d'évaluation de l'offre.



6 IZLY CAMPUS (MONETIQUE DE CAMPUS) – SPECIFICATIONS GENERALES

6.1 Définition générale du service attendu

L'objectif est le maintien en service de la monétique des Crous, IZLY. Le service IZLY (monétique de campus) a été généralisé à la rentrée universitaire 2015 en remplacement de MONEO.

Basé sur les principes et règles de la monnaie électronique, IZLY a pour objet principal de couvrir les paiements de faible valeur relatifs aux activités marchandes du réseau des œuvres. D'autres types de paiement peuvent être présents sur le campus comme les services d'impressions (photocopies), de distributeurs automatiques, de laveries...

IZLY est lié au statut d'étudiant (ou d'autres statut comme le statut de personnels d'établissement sous convention avec les Crous) de l'ayant droit. De ce fait, IZLY est adossé à la carte d'étudiant (ou de personnel) qui peut servir comme moyen de paiement. L'ayant droit peut aussi payer en utilisant son téléphone (QR code, NFC) pour s'identifier et payer.

Le service monétique doit être à l'état de l'art technologique. Il repose pour l'essentiel sur un compte principal de monnaie électronique (compte pré-approvisionné par rechargement) en ligne avec des **points d'encaissement** connectés en temps réel au service.

L'ayant droit accède à son compte en ligne par internet par l'intermédiaire de tout équipement ayant accès à Internet (ordinateur, tablette, smartphone) via l'utilisation d'un simple navigateur. Une application sur téléphone mobile (Apps) est fournie en complément pour tout type de téléphone (IOS et Android).

La reconnaissance de l'identité et du statut de l'ayant droit est de la responsabilité exclusive de l'institution (et vérifiée par l'institution) tant que l'ayant droit ne dépasse pas les plafonds réglementaires de la monnaie électronique (plafonds monnaie électronique anonyme). Un ayant droit est, dans tous les cas, inscrit dans le service de monétique après que la procédure de vérification de son identité a été validée au sein de l'institution ;

Si la gestion du support cartes (généralement des cartes multiservices mises en place dans un partenariat fort entre les différents acteurs universitaires) est de la responsabilité de **l'institution**, le service doit permettre un paiement par utilisation du téléphone de **l'ayant droit** (un passage rapide au **point d'encaissement** et sans obligation de mode connecté pour le téléphone au moment du paiement).

Par service monétique, il est entendu :

- La tenue des comptes (création, mise à jour, suppression) et de leurs propriétés ;
- La gestion des flux financiers (crédit, débit, trésorerie, reversement sur les comptes bancaires associés aux points de ventes, ...) ;
- La gestion de contraintes "métiers" liées aux activités faisant l'objet de paiements.



Le service est couplé aux systèmes d'informations de l'institution (logiciels et périphériques de paiement et de suivi de l'activité, outils de gestion de l'ayant-droit et de délivrance des supports) au travers d'interfaces utilisables en mode synchrone et/ou asynchrone (voir annexe 3 et 4 du présent CCTP).

6.2 Les données sur IZLY CAMPUS

CA Izly des Crous (hors commerçants EP et Société 2020-2024)

2020 (Covid)	2021 (Covid)	2022	2023	2024	2025
53 M d'€	60 M d'€	93 M d'€	104 M d'€	112 M d'€	115 M d'€

Suivi des ayants droits : Avril 2025

Nombre total d'ayants droits	Non confirmé	Actif	Compte gelé	Bloqué	Refusé	Opposé	Premium
4.201.840	1.147.678	2.959.935	7.294	63.400	19.473	4.060	1.072

Activité Izly 2024 par type de commerçant

	Crous	EP	Société	Total
Chiffre d'affaires	112 M d'€	2,7 M d'€	7,4 M d'€	122 M d'€
%	91,62 %	2,26 %	6,12 %	
Nombre de commerçants		90	177	267

Points d'encaissements / crédits Izly : Février 2025

Automates	Logica2	Matériel d'impression	Bornes de rechargement	Caisses autres que Logica2	Commande en lignes.
6263	2296	1474	30	115	3
Distributeurs automatiques, machines à laver	Logiciel de caisse utilisé par les Crous.	Principalement installés dans les universités.	Espèces / CB	2 logiciels de caisses différents sont interfacés avec Izly	3 sites de paiements en ligne, gérés par les Crous, 115 points de retraits

Pourcentage de paiement carte Izly / QRCode Izly : Mars 2025

% Carte	% QRCode web	% QRCode mobile
42,7 %	2,26 %	54,9 %

Rechargement : Mars 2025

	CB	Virement immédiat sécurisé	Campus (Logica2, bornes)
% rechargements	74,62 %	20,74 %	4,64 %
Rechargement moyen	16,31 €	8,64 €	15,86 €



Sur les journées de fortes affluences, mois de mars et novembre, le nombre de transaction journalière peut être de l'ordre de 500.000. Plus de 80 % de ces transactions s'effectuent dans le créneau horaire de 11h30 à 13h30.

Au 1^{er} mai 2026, le repas à 1€ est généralisé à tous les étudiants (et pas seulement aux étudiants boursiers et précaires comme précédemment). Cette généralisation aura un impact sur le chiffre d'affaires global de l'activité restauration.

6.3 Organisation générale du service dans la prise en charge des flux financiers ; rôles et responsabilités des différents acteurs

L'ensemble des flux financiers et des processus visant à vérifier l'intégrité et contrôler la légalité de ces flux sont confiés au **titulaire**. Le titulaire est **cotraitant (au sens du RGPD)** des Crous pour les activités relevant de la gestion de la monnaie électronique.

Le fonctionnement du service monétique est financé sur la base de commissions définies au bordereau de prix unitaire.

6.4 Monnaie électronique anonyme

IZLY CAMPUS est régi dans son fonctionnement de base par les principes et les seuils de la « monnaie électronique anonyme ». Le titulaire met à disposition de l'ayant droit un parcours simple et adapté (KYC IZLY Premium) pour un usage étendu de son compte de monnaie électronique au-delà des contraintes de la « monnaie électronique anonyme ».

6.5 Le réseau privé d'acceptation de paiements et la carte multiservice (ou support de l'ayant droit)

Le réseau privé d'acceptation est constitué de tous les points d'encaissements de l'**établissement** ou de l'institution agréés par le directeur général de l'**établissement**.

Il s'agit d'un réseau privatif ouvert exclusivement aux ayants droit des services de la vie étudiante géré par l'institution (soit directement soit sous couvert d'un contrat conforme au code des marchés publics).

La validité d'une transaction (débit d'un ayant droit sur un compte en ligne pré-approvisionné) sera exclusivement basée sur les échanges entre un point d'encaissement du réseau privé d'acceptation et le service monétique.

- Un point d'encaissement du réseau privé d'acceptation peut accéder au service monétique qu'à partir :
 - D'un identifiant sécurisé d'un support (carte, QR code, ...) lié à un compte de l'ayant droit notamment, pour les caisses ;
 - Du compte de l'ayant droit (connexion par identifiant et mot de passe) notamment les sites de commande en ligne.



Dans tous les cas le réseau privé d'acceptation accède au service monétique en mode IP.

La création des points d'encaissement est une fonctionnalité du service monétique.

Les points d'encaissement sont rattachés à des commerçants repartis en 2 catégories :

- Commerçants Crous (ou assimilé) ;
- Commerçants extérieurs (prestataires sous contrat avec l'établissement dans le cadre d'un marché public).
 - Commerçant Etablissement public (EP)
 - Commerçant privé (Société)

6.6 Le support d'identification de l'ayant droit (carte multiservice et téléphone)

Le droit d'accès à un **point d'encaissement** est fourni par le support (ou élément du support dans le cas de l'utilisation d'un téléphone par exemple) mis à disposition de **l'ayant droit**.

Les supports des ayant droit, émis à l'initiative de l'institution, ne pourront être utilisés que sur le réseau privé d'acceptation défini ci-dessus.

Pour les supports de type carte (généralement des cartes multiservices mises en service en partenariat avec les établissements), l'émission du support de type carte reste de la responsabilité exclusive de l'institution suivant des procédures d'identification du porteur déjà opérationnelles (inscription de l'étudiant dans une formation, service RH pour les personnels...). La sécurité des échanges entre le support carte et le **point d'encaissement** est de la responsabilité exclusive de l'institution.

Ainsi, le choix du support carte et ses évolutions dans le temps est dans la sphère de décision et de la responsabilité de **l'Institution**.

Un **ayant droit** peut avoir plusieurs supports.

6.7 Point d'encaissement

Un « **point d'encaissement** » (ou de gestion) désigne tout équipement susceptible d'encaisser un paiement contre service et par extension de réaliser par utilisation d'interfaces dédiées toute opération au profit de l'ayant droit :

- Des caisses équipées d'un logiciel agréé par le réseau des œuvres ;
- Des distributeurs automatiques, des systèmes d'impression (photocopie), des équipements de laverie... équipés d'un monnayeur agréé ;
- Des sites (de commandes) en ligne.

L'ensemble des points d'encaissement forment le « **réseau privé d'acceptation** » de l'institution. Seuls, les points d'encaissement agréés explicitement et exclusivement par les directeurs généraux des CROUS forment ce réseau privé d'acceptation.



6.8 Lien avec le SI de l'institution

Le service de monétique doit être lié au SI de l'institution au travers d'une API REST décrites dans l'Annexe 3 du présente CCTP.

6.9 Tenue et gestion du compte IZLY pour les ayants droit

6.9.1 Profils d'ayants droit

Les ayants droit (AD) à un compte IZLY sont

- Les étudiants ;
- D'autres ayants droits comme les personnels des Crous et/ou d'établissement sous convention avec les Crous.

Nombre potentiel d'ayants droit : jusqu'à 3 500 000 actifs

6.9.2 Statuts du compte

Les statuts du compte Izly de l'ayant droit sont :

- **Non confirmé** : le compte de l'AD a été pré activé à l'initiative d'un Crous. L'AD est informé par mail qu'il peut l'activer ;
- **Actif** : le compte est activé à l'initiative de l'AD qui signe préalablement et numériquement les conditions générales d'utilisation CGU (élaborées en coordination avec le pouvoir adjudicateur) et complète son profil. Le compte activé, l'AD peut l'utiliser immédiatement (rechargement, paiement, ...)
- **Bloqué** : le compte est bloqué à la suite de 3 tentatives de connexion infructueuses. Le titulaire met en œuvre une procédure de déblocage sécurisée à réaliser par l'AD. Le titulaire met également à disposition de l'institution une procédure simplifiée qu'elle peut mettre en œuvre en coordination avec l'AD ;
- **Refusé** : l'AD a refusé le service Izly
- **Opposé** : L'AD ou l'institution a mis son compte Izly en opposition
- **Gelé** : le compte est « gelé » à l'initiative de l'institution ou du titulaire en cas de problème relatif à la gestion de ce compte par l'AD ;
 - Problèmes sur une ou plusieurs transactions (rechargement ou paiement)
 - Fraudes ou Suspicion de fraude
 - L'AD est informé du gel de son compte et du motif de ce gel. Il ne peut accéder son compte uniquement pour mettre en œuvre les démarches permettant un retour au statut « activé » ;
- **Gelé définitivement** : le compte est « Gelé définitivement » au-delà de 3 mois après le passage au statut « Gelé » et dans le cas où l'AD n'a pas réalisé les démarches nécessaires au déblocage



de son compte. L'AD est informé du passage à ce statut et n'a plus aucun accès à son compte. Après avis du titulaire, le Crous peut demander la réactivation du compte dans le cas où les raisons de ce gel venaient à être levées (à la suite d'un recours gracieux ou contentieux par exemple).

6.9.3 Type de comptes associés au compte Izly

Le compte Izly est un groupement de comptes de type différent :

- Compte de monnaie électronique (compte principal) ;
- Compteur, de nombre libre, à la main de l'institution
 - Compte en « crédits Izly » ;
 - Compte fidélité en points ;
 - Compte de restauration sociale en nombre de points (repas);
 - Contrôle repas;
 - ...

Les comptes de monnaie électronique et prépayé sont en €, indépendants l'un de l'autre et sans transfert de solde entre eux.

6.9.3.1 *Compte principal : Compte de monnaie électronique (en euros)*

Ce compte est géré suivant la réglementation en vigueur concernant la monnaie électronique et les réglementations bancaires associées.

A son ouverture, le compte izly monétique est géré sur la base des principes de la monnaie électronique anonyme et peut être soumis à des plafonds réglementaires. Si des plafonds sont appliqués, l'ayant droit doit pouvoir les augmenter. Une procédure est mise à disposition pour lui permettre de réaliser cette action. (Cf. chapitre 'procédure d'augmentation des plafonds : 'Izly Premium')

Ce compte est rechargeable à l'initiative exclusive de l'ayant droit par :

- Rechargement par virement immédiat sécurisé (Initiation de paiement) ;
- Rechargement par carte bancaire (Visa et Mastercard a minima) ;
- Rechargement par un tiers par carte bancaire ;
- Rechargement à un guichet Crous ou sur une borne de rechargement Crous.

Le montant rechargé par l'AD doit être crédité immédiatement sur son compte IZLY.

Toute opération de rechargement qui s'avèrerait in fine rejetée (sur compte crédité du montant de l'opération) entraîne la mise en opposition automatique du compte de l'ayant droit (statut « gelé ») à l'initiative du titulaire.

Pour tout type de rechargement, le montant est immédiatement disponible sur le compte de l'ayant droit.



Le **titulaire** assure la responsabilité de l'ensemble du processus de rechargement et remboursement. Il gère in fine tout contentieux sur ces processus.

Le **titulaire** doit toujours avoir la capacité de rembourser par virement SEPA à l'ayant droit, le montant de la somme au crédit de son compte.

6.9.3.2 *Rechargement par virement immédiat sécurisé*

L'ayant droit opère le rechargement de son compte IZLY par virement dans un mode assurant l'irrévocabilité de la transaction.

Le parcours proposé à l'ayant droit doit favoriser son choix de ce type de rechargement et de montant de rechargement le plus approprié. Le parcours proposé à l'ayant droit doit être sans rupture à partir de son guichet IZLY (guichet web ou mobile) en lien avec le guichet en ligne de la banque de l'ayant droit.

Les possibilités de rechargement doivent être encadrées entre un minimum et un maximum (exemple entre 5€ et 60 €). La valeur des bornes est définie par le pouvoir d'adjudication. Ces valeurs peuvent être modifiées en cours d'exécution du marché pour application dans un délai de 30 jours suite à la notification de la décision.

Si le titulaire applique une commission sur ce mode de rechargement, le montant de cette commission est indiqué au bordereau de prix unitaire pour facturation au Crous auquel l'AD qui initie le rechargement est rattaché.

Dès que la procédure de virement a validé la transaction, le montant de rechargement doit apparaître sur le compte de l'ayant droit quel que soient les délais de la transaction interbancaire.

6.9.3.2.1 *Rechargement par carte bancaire (CB)*

L'ayant droit opère le rechargement de son compte IZLY par carte bancaire en mode « paiement sécurisé » (3Dsecure).

Les possibilités de rechargement doivent être encadrées entre un minimum et un maximum (exemple : entre 10 et 60€). La valeur des bornes est définie par le pouvoir adjudication. Ces valeurs peuvent être modifiées en cours d'exécution du marché pour application dans un délai du 30 jours suite à la notification de la décision).

Les commissions bancaires inhérentes à ce mode de rechargement ne sont pas incluses à la **commission de débit Izly**. Ces commissions bancaires font l'objet d'une cotation, par tranche de montant de rechargement, dans le bordereau de prix unitaire. La commission de rechargement CB est facturée au Crous auquel l'AD est rattaché.

6.9.3.2.2 *Rechargement par un tiers pour le compte de l'ayant droit (CB)*

Un ayant droit peut choisir le mode de rechargement "par un tiers". Un lien contextualisé est alors généré par le service de monétique que l'étudiant peut envoyer par messagerie à la personne de son



choix (tiers"). Le tiers peut, à réception du message, cliquer sur le lien et recharger le compte de l'ayant-droit. Les possibilités de rechargement doivent être encadrées entre un minimum et un maximum (exemple : entre 10 et 60€). La valeur des bornes est définie par le pouvoir adjudication. Ces valeurs peuvent être modifiées en cours d'exécution du marché pour application dans un délai de 30 jours suite à la notification de la décision).

6.9.3.2.3 *Rechargement à un guichet Crous ou sur borne de rechargement*

Le titulaire met à disposition une API telle que définie dans l'annexe permettant le rechargement du compte de l'ayant droit à partir du SI de l'institution.

L'AD peut se présenter à un guichet Crous ou sur une borne de rechargement et recharger son compte en payant en espèces ou CB. Le mode de rechargement utilisé à un guichet Crous ou sur une borne de rechargement, espèce ou CB, est réalisé sous la responsabilité de l'institution.

Les bornes de rechargement sont acquises et déployées sous la responsabilité de l'institution hors du cadre contractuel du présent marché.

Le montant versé par l'AD est encaissé par le Crous qui déclenche l'opération de rechargement pour le compte de l'AD. Le montant rechargé est prélevé :

- Sur les recettes en cours (non reversé) à partir du compte technique du Crous initiateur de ce rechargement ;
- A défaut d'un solde suffisant sur le compte technique du Crous, sur un fonds de roulement prévu à cet effet.

Un fonds de roulement est donc prévu pour le cas où le montant des recettes en cours (non reversé) n'est pas suffisant. La mise en œuvre de ce fonds de roulement s'opère par la signature entre le titulaire et le Crous :

- D'une convention de création d'un fonds de roulement décrivant précisément le fonctionnement de ce fonds de roulement.
- D'un mandat de distribution de monnaie électronique.

Le Crous alimente le fonds de roulement par un virement ou plusieurs virements si le niveau du fonds évolue). Le Crous peut demander au titulaire le remboursement toute ou partie du fonds par virement.

Le fonds de roulement est ré alimenté automatiquement au niveau défini en fonction des recettes. Si le niveau du fonds de roulement n'est pas suffisant pour compenser le rechargement, le rechargement « espèces » est refusé.

6.9.3.2.4 *Procédure d'augmentation de plafonds : 'Izly Premium'*

Si les plafonds sont appliqués, l'ayant droit peut à son initiative, à partir de son application mobile ou de son espace web, faire une demande d'autorisation d'augmentation des plafonds de débits et crédits mensuels (procédure KYC digitalisée).



Cette procédure doit être la moins contraignante pour l'ayant droit et n'est appliquée que si les montants de dépenses nécessitent réellement l'augmentation des plafonds.

Cette procédure doit être accessible à un public majeur et mineur.

Le parcours proposé à l'ayant droit doit être sans rupture à partir de son guichet IZLY (guichet web ou mobile) et sans lien avec l'institution.

6.9.3.2.5 *Gestion automatisée du solde de l'ayant droit*

L'ayant droit a la possibilité de demander une gestion automatisée du solde de son compte Izly de monnaie électronique. L'ayant droit précise un seuil minimal, plancher, et un seuil maximal, plafond, de la valeur de son solde Izly.

Le titulaire met en œuvre les procédures nécessaires permettant le débit d'un compte bancaire appartenant à l'ayant droit dans l'objectif de créditer le porte-monnaie électronique Izly de l'ayant droit.

L'ayant droit peut désactiver cette procédure de gestion automatisée de son compte à tout moment.

6.9.3.3 *Compte secondaire « Crédits Izly »*

Le titulaire met à disposition une API telle que définie dans l'annexe permettant le rechargement du compte secondaire de l'ayant droit à partir du SI de l'institution.

Ce compte est uniquement alimenté par l'institution au profit de l'AD. Un « crédit Izly » a une valeur d'1 €. Les procédures relatives aux transactions sur ce compte sont de la responsabilité de l'institution. Les « crédits Izly » sont intégralement gérés par l'institution et ne peuvent pas faire l'objet de transfert en valeur (€) sur le compte de monnaie électronique ou compte bancaire de l'ayant droit.

6.9.3.4 *Compte secondaire « fidélité »*

Le titulaire met à disposition une API telle que définie dans l'annexe permettant le rechargement du compte secondaire de l'ayant droit à partir du SI de l'institution.

Ce compte est alimenté en « points » uniquement par l'institution au profit de l'AD. Un « points » n'a pas de valeur en euros définie. Les procédures relatives aux transactions sur ce compte sont de la responsabilité de l'institution. Les « points fidélités » sont intégralement gérés par l'institution et ne peuvent pas faire l'objet de transfert en valeur (€) sur le compte de monnaie électronique Izly ou compte bancaire de l'ayant droit.

6.9.3.5 *Compte secondaire « restauration sociale »*

Le titulaire met à disposition une API telle que définie dans l'annexe permettant le rechargement du compte secondaire de l'ayant droit à partir du SI de l'institution.

Ce compte est alimenté en « points équivalents repas » uniquement par l'institution au profit de l'AD. Un « repas » n'a pas de valeur en euro définie. Les procédures relatives aux transactions sur ce compte sont de la responsabilité de l'institution. Les « points équivalents repas » sont intégralement gérés par



l'institution et ne peuvent pas faire l'objet de transfert en valeur (€) sur le compte de monnaie électronique Izly ou compte bancaire de l'ayant droit.

6.9.3.6 *Création de compteurs secondaires*

Le titulaire met à disposition du guichet administrateur national du BO Izly, la possibilité de créer de nouveaux compteurs secondaires.

L'Annexe décrit les données constituant un compteur

6.9.4 *Transaction de débit*

Toute transaction de débit s'opère à partir d'un point d'encaissement agréé et autorisé sur ce type d'opération

Le titulaire applique la commission de débit (prévue au BPU) à toute transaction de débit sur le compte principal.

Une transaction de débit ne peut s'effectuer que si le compte en ligne de **l'ayant droit** dispose d'un solde suffisant (un compte ne peut pas présenter un solde négatif).

Une transaction acquittée entre un **point d'encaissement** agréé et le **service monétique** est considérée comme valide (sur la base du protocole d'échanges défini par le **titulaire**).

Le point d'encaissement (s'il est autorisé pour cette action) garde la possibilité d'annuler une transaction acquittée avec reversement du montant sur le compte de l'ayant droit, sans limite de durée, tant que le solde du compte technique d'encaissement du commerçant le permet.

Toute transaction est horodatée par le point d'encaissement à la date et l'heure du passage de l'ayant droit au point d'encaissement.

La transaction s'opère exclusivement en ligne au travers d'interfaces dédiées et sécurisées mises à disposition par le titulaire.

Le dialogue pour le débit s'opère en 3 phases :

- Consultation du solde du porteur sur la base de son numéro de support utilisé, ou d'un QR Code de paiement, ou d'un paiement NFC, ou du numéro d'identifiant de compte (dans le cas d'un achat sur site en ligne) ;
 - Toutes les erreurs relatives au compte de l'ayant droit (plafond atteint en débit ou crédit, support de paiement en opposition, compte de l'ayant droit en opposition, ...) et du point d'encaissement (point de paiement en opposition, ...) doivent être retournées par les différentes API utilisées.
- Débit horodaté (avec désignation du compteur concerné) ;
- Acquiescement positif ou négatif de la transaction par le service monétique.



6.9.4.1 *Mode « EN LIGNE »*

Tout point d'encaissement est raccordé à un réseau IP ouvert sur l'Internet. La très grande majorité des transactions s'opèrent dans un mode « EN LIGNE », c'est-à-dire de manière synchronisée avec le passage de l'ayant droit au point d'encaissement.

6.9.4.2 *Mode dégradé « HORS LIGNE »*

Pour couvrir certaines situations définies comme exceptionnelles (défaillance de réseau de télécommunication, indisponibilité du service monétique, ...), un mode dégradé « HORS LIGNE » est prévu.

Le point d'encaissement transmet, de manière différée et unique, l'ensemble des transactions stockées durant l'interruption. Un code particulier distingue ces transactions de celles opérées « EN LIGNE ».

Les transactions « HORS LIGNE » restent horodatées par le point d'encaissement à la date/heure du passage de l'ayant droit.

Le principe du solde supérieur ou égal à zéro après transaction est respecté. Une transaction en échec pour solde insuffisant devra être rejouée autant de fois que nécessaire à l'initiative du service de monétique avec, à chaque essai, un message d'alerte à destination de l'ayant droit.

Un état des transactions « HORS LIGNE » par point d'encaissement doit être fourni par le titulaire.

Dès l'apparition d'une nouvelle dette, Izly en informe l'ayant droit par message électronique.

L'ayant droit peut consulter le détail de l'ensemble de ses dettes sur son compte Izly.

Le titulaire propose une procédure de relance mensuelle des ayants droits concernés par ces transactions en échec.

6.9.4.3 *Paielement Izly à partir d'un site de commande en ligne*

Le titulaire propose la possibilité d'intégrer le paiement Izly à partir d'un site de commande en ligne.

- Un type de point d'encaissement dans le BO Izly doit être 'commande en ligne'
 - o Permettant la récupération des paramètres d'authentification
 - o Permettant la saisie de toutes les données nécessaires au fonctionnement du site de commande en ligne
 - § Nom du site
 - § Différentes url de redirection et gestion des autorisations nécessaires à la charge du titulaire
 - § ...
- Une interface permettant à l'ayant droit de se connecter à son compte izly, depuis le site de commande en ligne, pour être identifié par le système de commande en ligne
- L'utilisation des API permettant la lecture et le débit à partir du site de commande en ligne



6.10 Procédure de pré-activation d'un compte IZLY

La pré-activation de compte en ligne s'effectue uniquement à partir du système d'information de l'institution.

A l'issue de la procédure de pré-activation, l'institution communique, via API, au titulaire les informations permettant de créer le compte de l'ayant droit. L'ayant droit reçoit alors les informations nécessaires (par messagerie) lui permettant d'activer son compte et ce, dans un délai rapide (moins d'1 H). Le message permet soit d'activer son compte soit de refuser définitivement son compte¹. Si l'ayant droit refuse d'activer le service, Izly garde trace de l'acte de refus (conservation du numéro de support par exemple). En cas d'erreur de l'ayant droit un gestionnaire peut ré activer la fonctionnalité de pré activation du compte.

Le si de l'institution communique à Izly, via API, les informations nécessaires à la pré activation du compte, voir annexe des API.

Le service monétique gère une historisation des modifications effectuées sur les comptes clients.

6.11 Activation du compte IZLY par l'ayant droit

Le service monétique envoie une notification (de type mél ou autres)² à l'ayant droit qui lui permet d'activer dans le parcours le plus simple possible son compte sur tout type d'équipement (ordinateur, tablette, téléphone).

6.12 Guichet de l'ayant droit, web et mobile

Type : étudiant, apprenti, autres ayant droit (personnel d'établissement sous convention avec le CROUS, ...)

Support 1er niveau : CROUS

6.12.1 Processus d'authentification de l'ayant droit (fournisseurs d'identité)

Il est souhaité que la solution intègre 2 types de fournisseurs d'identité :

- Fournisseur d'identité interne à la solution
- Fournisseur d'identité externe : Mes Services Etudiant Connect

6.12.1.1 Fournisseur d'identité interne à la solution

Ce fournisseur d'identité doit être obligatoire proposé par le titulaire.

¹ A l'issue de la pré activation du compte par l'institution, l'ayant droit devra pouvoir activer ou refuser définitivement son compte. L'annulation définitive du compte à cette phase garantit à l'ayant droit qu'aucune donnée personnelle n'est conservée.

² Le titulaire peut proposer des méthode alternative comme l'envoi d'un SMS



Le type d'authentification pour l'accès est une authentification renforcée (MFA par exemple) adapté à chaque guichet. Le titulaire met en œuvre l'authentification décrite dans son offre sur l'ensemble des guichets mis à disposition de l'ayant droit (et adapté à chacun des guichet).

Les identifiants de connexion doivent être :

- L'adresse de messagerie principale ;
- Le numéro de téléphone ;

6.12.1.2 *Fournisseur d'identité externe : Mes Services Etudiant Connect*

L'intégration de ce fournisseur d'identité externe peut être proposée par le titulaire.

Le fournisseur d'identité et les modalités d'intégration sont décrits dans l'annexe 5 du présent CCTP.

6.12.2 *Fonctionnalités générales des guichets*

L'AD peut :

- Activer ou refuser l'activation de son compte ;
- Faire une demande d'augmentation de ses plafonds (IzlyPremium – KYC) en conformité avec la réglementation ;
- Doit pouvoir modifier à minima certaines de ses données ;
 - Numéro de téléphone mobile ;
 - Adresse de messagerie secondaire ;
 - Mot de passe, avec contrôle de la force du mot de passe ;
 - Coordonnées cartes bancaires pour le remboursement du solde ou le rechargement par compte bancaire (facultatif) ;
 - **L'adresse de messagerie principale est fournie lors la procédure de création du compte ne peut être modifiée à l'initiative de l'ayant droit.**

Le titulaire peut ajouter des informations au profil en fonction des obligations de la réglementation de la monnaie électronique. Le pouvoir adjudicateur doit être informé en amont de tout ajout d'informations à fournir par l'ayant droit.

Le titulaire prévoit une procédure pour les changements d'état civil de l'ayant droit.

- **Gestion des comptes - compteur principal en euro**
 - Informations sur les opérations réalisées (dans un mode comparable au service bancaire) :
 - Solde ;
 - Opération débit crédit avec identifiant du support (ou mode) utilisé ;
 - Dettes éventuelles ;
 - Frais de gestion le cas échéant ;



- L'ayant droit peut afficher (sur ses guichets : web apps) son solde et ses différentes opérations en €.
- **Gestion du compte - compteurs métiers en jetons**
 - Informations sur les opérations réalisées :
 - Solde ;
 - Opération débit / crédit avec identifiant du support (ou mode) utilisé.
- **Génération d'un identifiant sécurisé (type QR code) permettant d'initier la chaîne de paiement et utilisable sur tout support (téléphone, impression papier, photographie, ...).**
- **Paiement par NFC (uniquement apps mobile)**
- **Gestion des supports et du compte :**
 - Mise en opposition de ses supports, physiques (cartes) ou mobile ;
 - Mise en opposition du compte.
- **Remboursement du solde par virement SEPA**
 - L'ayant droit doit pouvoir à tout moment et gratuitement mettre en œuvre le remboursement des sommes disponibles sur son compte par virement SEPA.
- **Clôture du compte (règles de gestion ci-dessous)**
 - Un compte ne peut être clôturé que si son solde sur le compteur principal (en euros) est nul. Une information devra être faite à destination de l'ayant droit sur le fait que le solde des comptes « Crédits Izly », « fidélité », « restauration sociale » métiers seront « perdus » dans le cadre de l'opération de clôture.
 - L'opération de clôture entraîne
 - L'historisation de transactions rattachées au titulaire du compte par le titulaire pour une période conforme aux réglementations en cours.
 - Un message d'information (par messagerie a minima) confirmant la clôture avec les règles d'historisation mises en œuvre.
 - Un message d'information à l'institution (par défaut envoyé aux administrateurs régionaux ou sur une adresse configurable).
 - L'opération de clôture doit être immédiate et ne pas souffrir de délai de mise en œuvre.

6.12.3 Paiement par téléphone (apps Izly)

La possibilité de payer par téléphone est présente sous deux formes différentes :

6.12.3.1 Par QR Code

Le guichet de l'ayant droit permet de générer un QR CODE (voir paragraphe précédent).

Ce QR CODE, imprimable ou utilisable sur un équipement mobile de l'ayant droit, permet le passage en un point d'encaissement équipé d'un lecteur approprié (caisse, ...).



Il est généré pour une durée limitée (paramétrable par l'administrateur national) à la demande de l'ayant droit et ne peut être rejoué (il porte un droit unique de passage).

6.12.3.2 *Par la technologie NFC*

L'application mobile Izly doit permettre le paiement via la technologie NFC. Le titulaire assure toute la sécurité du protocole mis en place.

6.12.3.3 *Fonctionnalité de deep link sur la génération du QR Code de paiement*

Le titulaire propose la possibilité de mise en œuvre d'un lien profond (de type deep link) , permettant la génération d'un QR Code de paiement à partir d'une autre application mobile installée sur le même smartphone que l'application Izly.

6.12.4 *Clôture d'un compte de l'ayant droit à l'initiative du titulaire*

Un compte ne peut être clôturé qu'à l'initiative de l'ayant droit et si son solde est égal à 0. L'AD peut clôturer son compte à partir de son guichet Izly.

Un compte dont le solde est à 0 peut être supprimé par le titulaire à l'échéance de **18 mois d'inactivité** (aucune transaction de rechargement ou de débit durant les derniers 18 mois hors opération de frais de gestion sur compte inactif). L'opération est réalisée après **un délai de 18 jours** prenant effet à la date d'envoi d'un message (a minima par messagerie) à l'ayant droit l'informant de la nature de l'opération.

En application de la réglementation, le titulaire archive, autant que nécessaire, l'historique des transactions rattachées au compte ainsi clôturé.

L'opération de clôture doit être immédiate sans délai de mise en œuvre

6.12.5 *SELF CARE (ayant droit)*

Dans l'ensemble de son parcours et à chacune des étapes, l'ayant droit doit disposer des fonctionnalités d'auto-assistance face aux difficultés qu'il pourrait rencontrer dans l'activation, l'usage, le passage en IZLY Premium ou la clôture du service Izly.

6.13 **Frais de gestion sur compte inactif**

Le titulaire ne peut appliquer des frais de gestion annuels d'un montant maximum de **4 €** (dans la limite du solde disponible) que sur un compte inactif **depuis plus de 18 mois**. L'opération est réalisée après **un délai de 18 jours** prenant effet à la date d'envoi d'un message (a minima par messagerie) à l'ayant droit l'informant de la nature de l'opération et du montant prélevé en l'invitant à solder son compte en amont de cette opération.



6.14 Gestion des SAM (Secure Access Module) de lecture

La sécurité des cartes Izly repose sur l'utilisation de SAM de lecture associé à chaque point de paiement physique, caisse automates ...

Les SAM assurent que la carte Izly qui se présente est une véritable carte Izly et non une carte fabriquée lors d'une opération de clonage.

Les SAM sont numérotés. La liste des SAM autorisés doit être enregistrée dans le back office Izly. Les opérations d'ajout de suppression de visualisation et d'export Excel des SAM doivent être mises à disposition du guichet de l'administrateur national.

Les transactions de débit et de crédit associées à des cartes izly, et non via le QR Code Izly, sont assignées à un SAM, cf. cctp_2026002_annexe3_spécifications_API_lot1, qui doit exister dans le BO Izly.

A un point d'encaissement dans le BO Izly, on peut forcer le lien avec un numéro de SAM unique. Dans ce cas-là toutes autres transactions avec un numéro de SAM différent de celui indiqué dans le BO Izly pour ce point d'encaissement sont refusées (erreur 120 dans la liste des codes erreurs retournées par les API).

6.15 Gestion du réseau privé d'acceptation

6.15.1 Volumétrie

Le nombre de points d'encaissement à gérer dans les 2 premières années du marché est estimé à 13000 et peut croître de 10 à 15 % par année.

6.15.2 Commerçants

6.15.2.1 Commerçants Crous

L'ensemble des commerçants d'un Crous sont rattachés au Crous. Pour les opérations de reversements (versement sur le compte du trésor géré par l'agent comptable), ils sont rattachés **à l'agence comptable du Crous**.

6.15.2.2 Commerçants extérieurs

La commission de débit Izly prévu au marché est appliquée au commerçant extérieur. Elle peut être complétée par une commission additionnelle à l'initiative du Crous.

Les commerçants extérieurs sont liés au Crous par le marché public qui leur a été notifié, par un contrat ou par convention.

Les commerçants extérieurs, dès l'agrément d'un point d'encaissement, doivent établir une relation contractuelle avec le titulaire en signant numériquement des « conditions générales administratives » (CGA) et indiquer le compte bancaire de versement. Les dispositions de ces CGA sont établies et mises à jour dans une coordination étroite entre le titulaire et le pouvoir adjudicateurs. Le titulaire signale au



Crous, toute difficulté ou tout litige avec un commerçant extérieur en amont de la mise en œuvre de toute mesure non prévue dans les CGA.

Tout commerçant extérieur doit accepter et signer les CGA émises par le titulaire de l'appel d'offre.

Tableau de facturation des commissions

	Crous	EP	Société
<i>Reversement</i>	<i>Journalier</i>	<i>Journalier</i>	<i>Mensuel, commissions déduites du montant reversé</i>
<i>Facturation</i>	<i>Mensuelle (commissions)</i>	<i>Trimestrielle (Commissions)</i>	<i>Non concerné</i>

6.15.3 Agrément

Toute transaction ne peut être réalisée qu'à partir de points **d'encaissement** agréés. Un point d'encaissement est rattaché à un commerçant.

L'agrément est exclusivement réalisé sur décision d'un directeur général d'**établissement**. Chaque directeur général désigne des administrateurs de **points d'encaissement** qui, sous son autorité, mettent en œuvre la procédure d'agrément (guichet administrateur régional).

Le dispositif de sécurité associé à l'agrément doit permettre d'identifier de manière unique le point d'encaissement pour toute opération. Le processus d'agrément et la sécurité du dialogue entre **le point d'encaissement et le service monétique** engagent la responsabilité du titulaire qui doit mettre en œuvre les procédures et les points de contrôle nécessaires pour garantir la sécurité globale du dispositif (dans la mesure où les préconisations particulières associées du titulaire sont respectées par l'institution).

Le dispositif de sécurité ainsi prévu doit être conçu pour s'adapter à tous types de points d'encaissement et être, autant que possible, simple à déployer. La solution proposée doit permettre l'échange ou l'enregistrement d'un poste d'encaissement sans délai.

Dès l'agrément prononcé, **le point d'encaissement** dialogue avec le service monétique de manière sécurisée suivant un protocole défini par le **titulaire**. Toute opération effectuée par ce **point d'encaissement** dans le respect du protocole défini est alors considérée comme valide.

L'administrateur régional ou le commerçant peut mettre un **point d'encaissement** en opposition. Dès la mise en opposition réalisée, le **point d'encaissement** perd son agrément et ne peut plus dialoguer avec le service monétique. Aucune transaction ne doit pouvoir s'effectuer dès lors qu'un **point d'encaissement** est mis en opposition). Le titulaire conserve l'historique des mises et retraits d'oppositions des points d'encaissement.



6.15.4 Définition et attributs d'un point d'encaissement

Un point d'encaissement est associé à un commerçant et au travers de cette association à un compte bancaire utilisé pour le reversement des montants encaissés sur opérations de débit de tout ayant droit.

Un point d'encaissement est défini à minima par les attributs suivants :

- Identifiant unique fourni par le titulaire ;
- Identifiant fourni par l'institution ;
- Un rattachement à un commerçant ;
- Un lieu d'implantation décrit dans la nomenclature de l'institution
- Une adresse ;
- Un type de point d'encaissement (caisse, distributeur automatique, site en ligne, borne de rechargement ...) ;
- Un numéro de SAM ;
- Un identifiant de la solution technique utilisée, IdLogiciel.
- ...

Un point d'encaissement (ou de gestion) peut réaliser sur autorisation explicite de l'administrateur les opérations suivantes (au travers des interfaces synchrones définies) :

- Synchronisation avec le service de monétique :
 - Horodatage : vérification de l'horloge sur celle du service monétique ;
 - Récupération de la base d'informations sur les ayants droit (données de profil + soldes) sur critère géographique (national ou régional) ;
 - ...
- Débit du compte ;
 - Sur le compte en € ;
 - Sur un ou plusieurs comptes secondaires ;
- Chargement
 - Sur le compte en € ;
 - Sur un ou plusieurs comptes secondaires ;
- Annulation d'une transaction ;
 - Sur le compte en € ;
 - Sur un ou plusieurs comptes secondaires ;
- Création et modification de compte de l'ayant droit ;
- Gestion du mode hors ligne .

L'ensemble de ces fonctionnalités sont paramétrables en fonction du point d'encaissement au travers du type de point d'encaissement et de l'identification du commerçant.



6.15.4.1 *Horodatage*

Les points d'encaissement utilisent la même référence « temps » que le service monétique suivant un processus au choix du titulaire. Une interface synchrone est mise à disposition pour que le point d'encaissement puisse vérifier la concordance.

Une transaction ne peut s'exécuter avec une dérive horaire trop importante par rapport au service monétique.

6.15.4.2 *Opérations de réconciliation*

Le titulaire met à disposition un dispositif de réconciliation des transactions sur des périodes à minima mensuelles :

- Par API (voir annexe) ;
- Au travers du BO Izly, en export dans un ou des formats bureautiques comme xls, csv ou pdf.

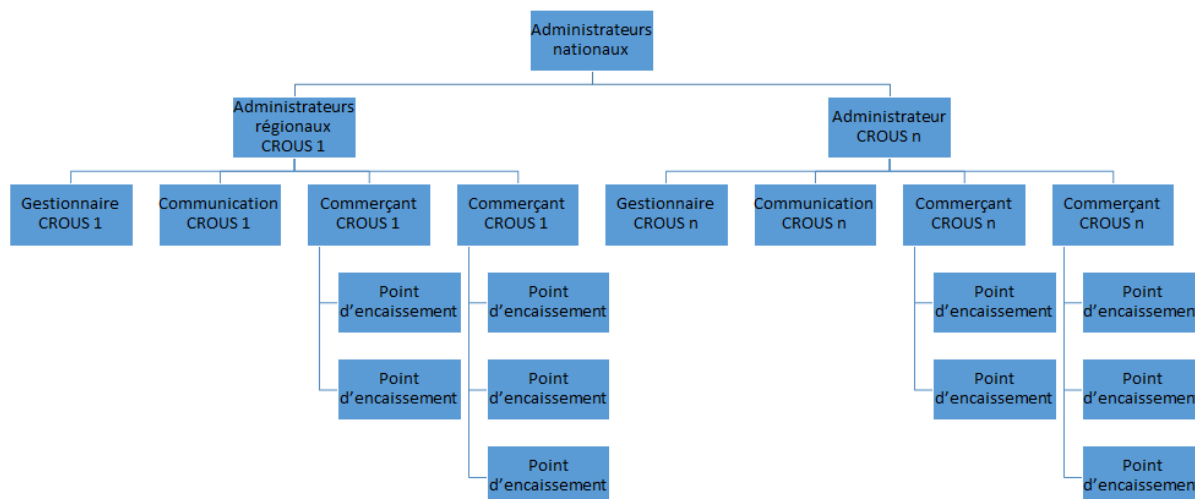
6.15.4.3 *Opérations de tests*

Le titulaire met à disposition un compte test pour chaque administrateur permettant de réaliser des opérations fictives de lecture, débit et crédit.

6.16 Profil des utilisateurs du service monétique, guichets et fonctionnalités associés

Le titulaire met à disposition des utilisateurs de l'institution un ensemble de fonctionnalités regroupées sous le service dénommé back office Izly (BO Izly).

6.16.1 Profils utilisateurs de l'institution



5 types de profils peuvent être activés avec des rôles différents :

- Administrateurs de niveau national ;
- Administrateurs de niveau régional ou interrégional ;
- Gestionnaire ;
- Commerçant (les points d'encaissement sont rattachés à ce profil).
- Communication

L'identifiant de l'utilisateur peut être son adresse de messagerie professionnelle.

Pour les administrateurs (nationaux et régionaux) et les gestionnaires, une authentification forte est requise (au choix du titulaire). Des administrateurs de même niveau peuvent être créés, avec des authentifications différentes, et gérer de manière identique l'ensemble des utilisateurs rattachés (ex : Si 2 administrateurs sont désignés pour un CROUS, ces deux administrateurs ont les mêmes droits de gestion sur l'ensemble des gestionnaires ou commerçants sous-jacents).

Une habilitation fine permet de donner à chaque utilisateur les droits sur chacune des fonctionnalités associées au guichet.

Chaque utilisateur hérite des droits des profils inférieurs. Ainsi, l'administrateur national hérite des droits de tous les administrateurs régionaux (lui permettant ainsi d'avoir une vision nationale du



service). L'administrateur régional hérite des fonctionnalités des guichets commerçants et gestionnaires.

Un utilisateur peut cumuler les droits de différents profils notamment dans le cadre des profils commerçants et gestionnaires. Le titulaire peut pour chacun des profils proposer des fonctionnalités complémentaires aux fonctionnalités minimales attendues.

Un guide utilisateur et un support de formation est fourni pour chaque type de profil

6.16.1.1 *Profils administrateur national*

Type : CNOUS

Support 1^{er} niveau : Titulaire

Périmètre : national

Type d'authentification pour l'accès au guichet : authentification renforcée (RGS)

Les administrateurs nationaux sont désignés par le ou la président(e) du CNOUS. Leurs profils sont créés (modifiés, supprimés) dans le dispositif par le titulaire sur la base des éléments fournis par courrier signé de la présidente ou de la directrice général déléguée du Cnous.

Ils disposent des fonctionnalités minimales suivantes :

- Gestion de son profil :
 - Changement de mot de passe ;
 - Adresse de messagerie ;
 - Téléphone fixe ;
 - Téléphone mobile ;
 - ...
- Paramétrage du service de monétique pour l'institution :
 - Gestion des SAM de lecture
 - Gestion des IdLogiciel
 - Une liste des logiciels (identifiant numérique et libellé) qui peuvent appeler les API mise en place par le titulaire
 - Mise en service des comptes secondaires ;
 - Des comptes secondaires peuvent être ajoutés à la liste existante, 'crédit izly', 'points fidélité', 'compteur de repas de restauration sociale'
 - Paramétrage de la durée de déconnexion des utilisateurs des guichets en cas d'inactivité ;
 - Possibilité de RAZ des compteurs secondaires par date, par crous et pour un ensemble de société / tarif.
 - Paramétrage national :
 - Durée d'un QRCODE



- Message d'alerte visible sur le BO Izly
- ...
- Paramétrage de la liste des applications tierces autorisées à mettre en œuvre la fonctionnalité de DeepLink sur l'application mobile Izly
- Création, modification et suppression des comptes de profil administrateur régionaux
- Gestion des droits et habilitations des administrateurs régionaux,
- Tableaux de bord globaux
 - Suivi des crédits par moyen de paiement et par CROUS (avec consolidation au niveau national)
 - Balance des comptes clients
 - Somme total des soldes en cours, des débits et des crédits sur une période, ...
 - Informations sur les cartes chargées et non utilisées
 - Informations sur l'utilisation du mode hors ligne (date, lieux, fréquence, ...)

6.16.1.2 Profil administrateur régional

Type : CROUS

Support 1^{er} niveau : Titulaire

Périmètre : régional

Type d'authentification pour l'accès au guichet : authentification renforcée (RGS)

Les administrateurs régionaux sont désignés par le directeur du CROUS. Ils disposent des fonctionnalités minimales suivantes :

- Gestion de son profil :
 - Changement de mot de passe ;
 - Adresse de messagerie ;
 - Téléphone fixe ;
 - Téléphone mobile.
- Création, modification et suppression des comptes de profil gestionnaire, commerçant et communication ;
- Gestion des droits et habilitations des gestionnaires, commerçants et communications ;
- Agrément, création, modification, mise en opposition provisoire ou définitive, réactivation de points d'encaissement ;
- Réactivation de support mis en opposition ;
- Droit d'annulation des transactions ;
- Tableaux de bord globaux :
 - Suivi des crédits par moyen de paiement pour le CROUS ;
 - Balance des comptes clients ;
 - Somme totale des soldes en cours, des débits et des crédits sur une période ;



- Informations sur les cartes chargées et non utilisées.

6.16.1.3 Profil gestionnaire

Type : CROUS

Support de 1er niveau : titulaire (support de 2ème niveau pour l'ayant droit)

Périmètre : national

Type d'authentification pour l'accès au guichet : authentification forte.

La liste des fonctionnalités attendues est :

- Gestion de son profil :
 - Changement de mot de passe ;
 - Adresse de messagerie ;
 - Téléphone fixe ;
 - Téléphone mobile.
- Consultation et édition des comptes sur la base de données personnelles de l'ayant droit et avec des filtres de recherche sur ces critères :
 - Recherche des ayants droit par valeur de l'identifiant unique (INE, numéro de support, adresse mail) , INE, date de naissance, numéro de mobile, société, crous, statut du dossier, statut de l'ayant droit, date de fin de droit Crous, numéro de support (carte crous), nom et prénom (sans avoir à respecter la casse dans la saisie des noms et prénoms, avec la fonctionnalité 'contient' pour pouvoir trouver un ayant droit par une partie de son nom, avec une proposition automatique des derniers noms saisis), adresse mail principale et secondaire avec une fonctionnalité permettant de chercher automatiquement dans les deux adresses mails sans avoir à effectuer deux recherches ;
 - Sur la liste des ayants droit, avoir la possibilité d'ouvrir plusieurs onglets et ne pas perdre l'onglet principal.
- Modification des données de profil (hors données bancaires) de l'ayant droit (à sa demande) ;
- Détails des opérations sur le compte (compteurs principaux et métier) :
 - Historique intégral des opérations sur le compte principal (le gestionnaire doit toujours être en mesure d'expliquer le montant de son solde à l'ayant droit et de connaître le support de paiement utilisé (numéro de carte Izly ou Numéro de QR code)) ;
 - Historique des opérations sur les comptes métiers associés (compteurs à jeton).
 - Pour chaque opération
- Détails des notifications envoyés à l'ayant droit :
 - Historique complet des notifications envoyés à l'ayant droit avec l'origine de la notification (mail automatique ou mail manuel et nom de l'expéditeur dans ce dernier cas, gestionnaire ou l'ayant droit lui-même).
- Gestion des supports :
 - Liste complète des supports ;



- Blocage temporaire ou définitif d'un compte ;
 - Opposition temporaire ou définitive d'un support de paiement. ;
 - Edition des supports en opposition.
- Tableaux de bord globaux :
 - Suivi des crédits par moyen de paiement ;
 - Balance des comptes clients ;
 - Somme totale des soldes en cours, des débits et des crédits sur une période, ...

6.16.1.4 *Profil Commerçant*

Type : CROUS ou extérieur (Etablissements publics et sociétés)

Support 1er niveau : titulaire

Périmètre : visibilité sur les points d'encaissement rattachés au commerçant

Type d'authentification pour l'accès au guichet : authentification standard avec mot de passe soumis à des règles garantissant sa force.

Le guichet permettra au commerçant de suivre tous les éléments relatifs à l'activité de ses points d'encaissement.

- Gestion de son profil :
 - Changement de mot de passe ;
 - Adresse de messagerie ;
 - Téléphone fixe ;
 - Téléphone mobile.
- Suivi des reversements (remises) par point d'encaissement (et par période : jour semaine, mois...);
- Edition journalière des recettes par regroupement de points d'encaissement :
 - Par type de point d'encaissement (logiciel de caisse, DA, laverie, photocopieur, site de commande en ligne, ...);
 - Par lieu géographique ;
 - En € et en jetons associés aux comptes métier.
- Suivi des facturations de frais de gestion et rechargement contre espèces ;
- Suivi de l'état des transactions hors ligne (nombre de transactions en attente de solde positif, ...);
- Possibilité d'agrégation des reversements et/ou facturation sur plusieurs points d'encaissement qui peuvent être répartis sur plusieurs Crous;
- Edition des refus de paiement :
 - Pour les supports en opposition ;
 - Pour des soldes insuffisants.
- Mise en opposition temporaire ou définitive d'un point d'encaissement rattaché (la réactivation d'un point d'encaissement ne peut être réalisée que par un administrateur) ;



- Possibilité pour les commerçants hors Crous d'annuler une transaction, avec re crédit à l'ayant droit, tant que la valeur du porte-monnaie électronique du commerçant le permet ;
- Visualisation des transactions des ayants droit, crédits et débits, avec possibilités de recherche et de sélection sur des critères de dates de points d'encaissement de commerçant de crous d'ayant droit (nom, adresse électronique) de type de support de paiement utilisé (carte ou QR code) de type d'opérations, en mode en ligne ou hors ligne, par montant, dans un écran paginé si le nombre de transaction est important.

Il existe trois profils différents de comptes commerçants.

Le profil Commerçant Crous :

- Il correspond à des points d'encaissements Crous avec reversement du chiffre d'affaires Izly aux Crous.

Le profil Commerçant extérieur Etablissement public (EP) :

- Il correspond à des points d'encaissement dont le reversement s'effectue sur le compte d'un établissement public (agent comptable de l'EP).

Le profil Commerçant extérieur « privé » (Société) :

- Il correspond à des points d'encaissement dont le reversement s'effectue sur le compte d'une société privée.
- Une société peut avoir des points d'encaissements répartis sur différents Crous. Le portail commerçant pour un profil de type société doit proposer une vue sur l'ensemble des points d'encaissements de la société sur les différents Crous pour étendre l'utilisation des fonctionnalités du commerçants à l'ensemble de ses points de ventes.

Le titulaire définit les informations requises pour chacun des profils.

6.16.1.5 Profil Communication

Type : CROUS

Support 1er niveau : titulaire

Périmètre : visibilité sur les actualités de son Crous

Type d'authentification pour l'accès au guichet : authentification standard avec mot de passe soumis à des règles garantissant sa force.

Le guichet permet au gestionnaire de communications de suivre tous les éléments relatifs à la gestion des actualités qu'il souhaite afficher à l'ayant droit, aussi bien dans son accès web et mobile.

Les actualités sont un ensemble d'images et de textes éditables à partir du portail Communication.

- Gestion de son profil :



- Changement de mot de passe ;
 - Adresse de messagerie ;
 - Téléphone fixe ;
 - Téléphone mobile.
- Création / modification / suppression / éditions, des actualités destinées à l’affichage aux ayants droits.
 - Titre / sous titres / Nom du Crous / Date début et fin d’affichage / gestion des jours de semaine / description de l’actualité
 - Gestion de priorité d’affichage dans les actualités de chaque Crous
 - Gestion d’image
- Récupération et affichage des menus proposés dans les restaurants universitaires
 - L’institution met à disposition du titulaire, par une API, l’ensemble des menus proposés dans les restaurants universitaires par date et lieu.
 - L’affichage des menus proposés dans les restaurants universitaires se fait sous la forme d’une actualité du Crous et peut être activé et désactivé par l’administrateur régionale du Crous.
 - Le titulaire propose, via l’affichage des actu Crous, les outils permettant l’affichage des menus dans les restaurants universitaires.
- Notifications aux ayants droits
 - Dans le cas d’une nouvelle actualité les ayants droits du Crous concerné ou de tous les Crous pour une actu Crous, aperçoivent une notification sur leur accès web et mobile
- Suivi des parcours des ayants droits
 - Un suivi du parcours client doit être proposé à l’institution par le titulaire. Il doit permettre d’analyser les parcours des ayants droits lors de la visualisation des actus.
- Actualité nationale
 - Les actualités sont régionales, attachées aux ayants droits d’un Crous, ou nationale et accessible à l’ensemble des ayants droit. Le système de priorité d’affichage des actualités permet de mettre en priorité la plus haute, c’est-à-dire au-dessus de celles des Crous, les actualités nationales.
- Les administrateurs régionaux peuvent créer des profils communication régionaux
- Les administrateurs nationaux peuvent créer des profils communications nationaux

6.17 Encadrement de la commission de débit IZLY CAMPUS

Tout débit sur le compte Izly en € fait l’objet d’une commission de débit facturable au commerçant.

La commission de débit sur le compte en € sur une année universitaire est fonction du chiffre d’affaires encaissé par le service monétique. L’encadrement de la commission est réalisé sur la base des taux fixés au BPU.

Le taux de la commission en vigueur est défini pour une année universitaire (du 1^{er} septembre au 31 août) en fonction du chiffre d’affaires réalisé sur la période précédente.



Au 31 août de l'année courante, le chiffre d'affaires global annuel³ (CAGR) est constaté⁴. Le montant des commissions de débit est recalculé en fonction d'un taux de commission correspondant au CAGR.

En fonction du cas de figure, le montant de commissions non perçu ou trop perçu par le titulaire est facturé ou reversé à chaque Crous par péréquation⁵.

Pour les points d'encaissement des commerçants extérieurs, l'administrateur régional peut ajouter une commission de débit additionnelle en sus de la commission de débit définie ci-dessus. Les montants résultant de cette commission additionnelle sont reversés au Crous auquel le commerçant extérieur est rattaché.

6.18 Reversements aux commerçants des montants débités sur les comptes principaux en euro et facturation du service

6.18.1 Reversements aux commerçants Crous et facturation du service

6.18.1.1 Reversements

Les reversements aux commerçants Crous s'opèrent :

- Sur un compte bancaire unique par Crous (le compte du Trésor sous la responsabilité de l'agent comptable du Crous) ;
- Quotidiennement
- En montant brut de la somme encaissée sur les points d'encaissement⁶ rattachés aux commerçants Crous à laquelle est soustraite le montant des rechargements réalisés aux points de rechargement gérés par les Crous
- Accompagné d'un bordereau faisant état des montants encaissés et des rechargements contre espèces et détaillé par commerçant Crous et par point d'encaissement.

6.18.1.2 Facturation

Les frais associés aux transactions opérées par un ayant droit (commissions de débit, commissions de rechargement) sont facturés mensuellement au Crous de rattachement de l'ayant droit. Les factures sont transmises au Crous en dématérialisé au travers de la plateforme Chorus Pro.

La facture du mois d'août (fin d'année universitaire) intègre le montant issu de la péréquation.

³ Encaissé par tous les types de commerçants (Crous et extérieurs)

⁴ Les 1^{ères} et dernières années du marché, le calcul s'effectue au prorata temporis, les mois du juillet et d'août ne sont pas pris en compte dans la mesure où ces mois sont des mois de très faible chiffre d'affaires encaissé.

⁵ Sur la base du chiffre d'affaires annuel IZLY de chaque Crous

⁶ Totalité des montants débités sur le compte principal en euro (transactions acquittées positivement par le service monétique et n'ayant pas fait l'objet d'une annulation.



6.18.2 Reversements aux commerçants extérieurs de type EP (Etablissement Public) et facturation du service

6.18.2.1 Reversements

Les reversements aux commerçants EP s'opère :

- Sur un compte bancaire unique par EP ;
- Quotidiennement
- En montant brut de la somme encaissée sur les points d'encaissement⁷ rattachés aux commerçants.
- Accompagné d'un bordereau faisant état des montants encaissés et détaillé par point d'encaissement.

6.18.2.2 Facturation

Les frais associés aux transactions opérées par un ayant droit (commissions de débit, commission additionnelle éventuelle) sont facturés trimestriellement à l'EP. Les factures sont transmises à l'EP en dématérialisé au travers de la plateforme Chorus PRO.

6.18.3 Reversement aux commerçants extérieurs de type Société

Les reversements aux Commerçants extérieurs s'opèrent :

- Sur un compte bancaire indiqué par le commerçant sur son guichet ;
- Mensuellement (au dernier jour du mois) ;
- En montant net déduit des commissions de débit (incluant la commission de débit prévue au BPU en vigueur sur la période et la commission additionnelle fixée par le Crous) ;
- Accompagné d'un bordereau faisant état des montants encaissés et détaillé par point d'encaissement.

Le montant correspondant à la commission additionnelle fixée par le Crous est reversé mensuellement (à la date d'émission de la facture) au Crous auquel est rattaché le commerçant accompagné d'un bordereau de reversement détaillé par commerçant.

⁷ Totalité des montants débités sur le compte principal en euro (transactions acquittées positivement par le service monétique et n'ayant pas fait l'objet d'une annulation.



6.19 Mise à disposition des nomenclatures et données de références propres à l'institution.

L'institution met à disposition du titulaire les nomenclatures ou données de références nécessaires au fonctionnement du service dont elle dispose, dans le format le plus proche du format attendu par le titulaire. Cette mise à disposition est étudiée au cours de la mission 1.

Le titulaire fournit une interface de saisie des points d'encaissements ainsi qu'une procédure d'importation en nombre.

6.20 Prise en compte des spécificités des collectivités d'outre-mer

Le pouvoir adjudicateur envisage d'étendre l'usage d'IZLY CAMPUS aux collectivités d'outre-mer (Nouvelle-Calédonie et Polynésie française notamment). Si cette extension d'usage est décidée, elle fera l'objet d'une commande dans le cadre de la mission 3.

IZLY CAMPUS doit être conçu pour permettre cette évolution consistant à :

- Pour l'ayant droit
 - o Possibilité d'afficher son solde, ses choix de montants de crédit, son historique débit/crédit en Franc Pacifique ou en €
 - o Possibilité d'utiliser l'ensemble des moyens prévus dans ce CCTP pour créditer son solde Izly ou de se le rembourser
- Pour les commerçants
 - o Les reversements, calculs de commissions et frais sur les opérations de crédits sont effectués en €

Si le coût des opérations de chargement sont différents de ceux pratiqués en France hexagonale, le titulaire le précise dans la ligne du BPU prévue à cet effet.

Dans le cadre de cet ajout de fonctionnalité, IZLY CAMPUS permet de gérer le décalage horaire, avec un service de midi en restauration universitaire qui correspond à 2 ou 3 heures du matin en France hexagonale.

6.21 Homologation RGS (IZLY CAMPUS)

Les démarches en ligne pour les étudiants font l'objet d'une attention particulière en termes de conformité aux exigences de sécurité.

En début de mission 2, IZLY CAMPUS fait l'objet de l'homologation RGS sur les bases de l'analyse de risques (EBIOS) prise en charge par le pouvoir adjudicateur, des audits de sécurité inclus à la mission 1, du plan de remédiation réalisé, du contre-audit à l'issue du plan de remédiation. Une commission d'homologation, sous présidence du Cnous (AQSSI) à laquelle est associée le titulaire, prononce l'homologation pour une durée déterminée. A l'issue de cette période d'homologation ou dans le cas de changement fonctionnel majeur, une nouvelle homologation sera nécessaire avec un nouvel audit qui sera pris en charge sur la mission 3.



7 IZLY SOCIAL – SPECIFICATIONS GENERALES

7.1 Définition générale du service attendu

IZLY SOCIAL est un service que le Crous (ou le Cnous) met à disposition des ayants droit dans le cadre d'aides financières qu'il octroie.

IZLY SOCIAL permet de mettre à disposition d'un ayant droit : un compte de monnaie associé au moyen de paiement. La carte de paiement est utilisable auprès de tout commerçant en paiement de proximité (au travers d'un TPE) ou potentiellement en paiement en ligne.

Le compte de monnaie électronique associé au moyen de paiement est mise à disposition de l'ayant droit sur décision d'un Crous ou le Cnous et préchargé par l'institution d'un montant donné, une ou plusieurs fois.

Le compte de monnaie électronique ne peut être chargé que par le Crous (ou le Cnous) qui a été l'initiative de la demande de mise à disposition à l'ayant droit. Le montant versé est au choix du Crous (ou Cnous).

Le titulaire a la charge de fournir le service :

- Gestion du compte de monnaie électronique
- Fourniture du moyen de paiement (Carte virtuelle ou physique le cas échéant) et gestion du cycle de vie de ce moyen de paiement.

Le titulaire est **cotraitant (au sens du RGPD)** des Crous pour les activités relevant de la gestion de la monnaie électronique.

Important : Les sommes versées et disponibles le compte de monnaie électronique de l'ayant droit sont réputées appartenir à l'administration et mis à disposition de l'étudiant pour une durée maximale d'utilisation (généralement, l'année universitaire). Le Crous (ou le Cnous) doit pouvoir récupérer le solde non utilisé à l'issue de la période d'utilisation définie.

7.2 Projection

Le service devrait concerner de 20 000 à 150 000 ayants droit pour un montant d'aides versées par an dans une montée en charge progressive en lien avec la politique sociale gouvernementale.

Chaque ayant droit, suivant l'aide qui lui est attribuée, peut voir sa carte alimentée sur une année d'un montant différencié soit en une fois soit par versement périodique.

Dans la majorité des cas, le montant annuel versé est compris entre 100 et 700 €.

D'une année universitaire à l'autre, une partie des ayants droits pourront conserver leurs droits à l'utilisation au service IZLY SOCIAL.



7.3 Moyens de paiement : la carte de paiement

La carte de paiement est mise à disposition de l'ayant droit par le titulaire sur décision du Crous ou du Cnous.

Elle doit être utilisable sur tout terminal de paiement électronique (TPE) des catégories de commerçants ciblés (voir ci-dessous).

Le solde disponible sur la carte ne peut être utilisé qu'auprès des commerçants appartenant aux catégories habilitées (voir ci-dessous) au travers d'un TPE et le cas échéant (si autorisé par l'institution) en achat en ligne.

Le retrait d'espèces avec la carte de paiement n'est autorisé dans aucun cas.

Pour certains ayants droit, l'utilisation de la carte de paiement pour des achats en ligne peut être autorisée par le Crous (ou le Cnous).

Le Crous (ou le Cnous) informe le titulaire de la création d'une carte pour un ayant droit par API.

Toute carte peut être désactivée ou mise en opposition à l'initiative du Crous (ou de Cnous) ou de l'ayant droit.

Une carte désactivée ou opposée ne fait plus l'objet d'une facturation en termes de fonctionnement.

7.3.1 Cas général : Une carte virtuelle

De manière générale et dans la très grande majorité des cas, une carte virtuelle est mise à disposition de l'ayant droit.

7.3.2 Cas particulier : une carte physique

Dans le seul cas où l'ayant droit signale au titulaire (dans le processus d'inscription) ne pas disposer d'un téléphone compatible (ou ne possédant pas de téléphone), il doit lui être attribué une carte « physique » envoyée à l'adresse personnelle de l'ayant droit.

La récupération de l'adresse personnelle et l'envoi postal (envoi simple) est à la charge du titulaire.

7.3.3 Profils de carte

Plusieurs profils de cartes sont prévus auxquels il peut être associés à chacun :

- Des catégories de commerçants (filtrées au travers des MCC) ou des listes de commerçants autorisés
- Des contraintes d'utilisation :
 - Pas d'achat en ligne ;
 - Des blocages de paiement sur certains jours de la semaine ;
 - Seuil de dépenses par période (jour, semaine, ...) ;
 - ...



7.3.4 Parcours de l'ayant droit dans la mise à disposition de la carte (enrôlement)

Le titulaire met en œuvre un parcours simple et sécurisé pour permettre à l'étudiant de disposer de sa carte. Le parcours est initié au travers de l'adresse de messagerie de l'ayant droit fourni par le Crous (ou le Cnous).

Le titulaire doit informer l'ayant droit de la mise à disposition d'une carte de paiement dans un maximum de 8 H après réception de la décision du Crous (ou Cnous).

Le parcours prévoit que l'ayant droit puisse demander une carte « physique » si son téléphone n'est pas compatible.

7.3.5 La carte virtuelle

La carte virtuelle est matérialisée par un apps IZLY SOCIAL utilisable sur tout téléphone IOS ou Android supportant le standard NFC. Si l'étudiant ne dispose pas de l'apps sur son téléphone, il doit lui être indiqué comme la télécharger dans le parcours décrit ci-dessus.

L'apps Izly permet à l'étudiant de visualiser à minima :

- Le ou les versements à l'initiative de l'administration ;
- Le solde ;
- Les transactions réalisées.

L'apps IZLY permet à l'ayant droit de payer tout achat sur des commerçants ou des types d'achat autorisés par le profil de la carte qui lui a été attribuée.

7.3.5.1 Processus d'authentification de l'ayant droit (fournisseurs d'identité)

Il est souhaité que l'apps intègre 2 types de fournisseurs d'identité :

- Fournisseur d'identité interne à la solution
- Fournisseur d'identité externe : Mes Services Etudiant Connect

7.3.5.1.1 Fournisseur d'identité interne à la solution

Ce fournisseur d'identité doit être obligatoire proposé par le titulaire.

Le type d'authentification pour l'accès est une authentification renforcée et adaptée à la nature de l'apps. Le titulaire met en œuvre l'authentification décrite dans son offre sur l'apps mis à disposition de l'ayant droit.

7.3.5.2 Fournisseur d'identité externe : Mes Services Etudiant Connect

L'intégration de ce fournisseur d'identité externe peut être proposée par le titulaire.



Le fournisseur d'identité et les modalités d'intégration sont décrits dans l'annexe 5 du présent CCTP.

7.3.6 La carte « physique »

La carte « physique » n'est attribuée à l'étudiant que sur demande explicite de celui-ci.

La carte dispose d'une personnalisation graphique qui est définie dans le cadre de la mission 1 et qui peut évoluer tout au long du marché (au travers d'une prestation commandée dans le cadre de la mission 3).

La carte n'est pas personnalisée au nom de l'ayant droit.

Le Crous ou le Cnous doit constituer (commander) un stock de support de cartes « physiques » pour faciliter l'attribution à l'ayant droit demandeur et raccourcir ainsi les délais d'attribution.

Le fonctionnement de ce stock est défini précisément en mission 1.

7.4 Données de l'étudiant transmises par l'administration

Par l'activation de la carte et toute autre opération liée au cycle de vie de la carte, le Crous (ou le Cnous) transmettent les informations suivantes :

Identifiant de l'étudiant	Cet identifiant sert pour l'appairage du dossier entre le SI du titulaire et le SI des Crous
Nom	
Prénom	
Date de naissance	
Pays de naissance	Code Insee
Ville de naissance	Code Insee
Nationalité	Code Insee
Adresse email	
Numéro de téléphone mobile	

Si le titulaire a besoin d'autres informations comme l'adresse postale de l'étudiant, il doit pouvoir récupérer directement ces informations auprès de l'ayant droit dans le parcours de mise à disposition de la carte.

Le Crous (ou le Cnous) ne fournit dans aucun cas des pièces justificatives de l'identité de l'ayant droit au titulaire. Si le titulaire doit disposer des pièces relatives à l'ayant droit notamment dans le cadre des contrôles de conformité bancaires (voir § 22), il doit en faire la demande directement à l'ayant droit.

7.5 Assistance à l'ayant droit

Le Crous (ou le Cnous) réalise l'assistance de premier niveau à destination de l'ayant droit.

Un signalement non résolu au niveau 1 par le Crous est remonté par un administrateur régional vers le titulaire (niveau 2 – voir 9.2).



7.5.1 Capacités du Crous (ou Cnous) à réaliser l'assistance de 1^{er} niveau

Le titulaire met à disposition du Crous (ou Cnous) les outils ou modalités permettant d'assister l'ayant droit dans tout le cycle de vie de la carte.

7.5.2 Self Care ayant-droit

Le titulaire met à disposition de l'ayant droit un dispositif d'auto-assistance (éventuellement appuyé par de l'IA) lui permettant de résoudre les difficultés qu'il peut rencontrer dans tout le cycle de vie de la carte.

Si l'ayant droit n'obtient pas la réponse souhaitée, le dispositif peut le renvoyer sur l'assistance de premier niveau réalisé par le Crous (ou le Cnous).

Cette assistance doit permettre à l'ayant droit d'obtenir des informations notamment sur la gestion de son compte associé à la carte physique (solde, ...).

Le titulaire détaille dans son offre le dispositif prévu et le met en œuvre dans le cadre de la mission 1. La forme et les modalités de cette assistance sont précisés en mission 1 au regard de l'offre du titulaire.

7.6 Fonctionnement des versements

7.6.1 Compte technique d'avance

Le Crous (ou le Cnous) dispose d'un compte technique d'avance⁸ auprès du titulaire alimenté par virement bancaire.

Ce compte d'avance est régi par une convention de mandat établie entre le titulaire et le Crous (ou le Cnous) décrivant précisément le fonctionnement de ce compte d'avance et les conditions de son alimentation.

Le titulaire met à disposition une API pour permettre au SI des Crous de connaître à tout moment l'état de ce compte (Solde, ...).

Le Crous (ou le Cnous) peut demander au titulaire à tout moment la restitution par virement du solde du compte d'avance.

⁸ Il est rappelé que, réglementairement et conformément à l'article 47 du décret GBCP, l'agent comptable public ne peut disposer que d'un compte bancaire ouvert auprès du Trésor public.



7.6.2 Versement sur la carte

La carte peut faire l'objet de 1 ou plusieurs versements durant sa durée de validité.

Tout versement sur une carte est à l'initiative exclusive du Crous (ou du Cnous) qui a attribué la carte. Le titulaire est informé de la décision de versement par API.

Suite à la notification de versement émise par le Crous (ou du Cnous), le titulaire doit verser dans un maximum de 8 heures le montant attribué sur la carte de l'ayant droit si le solde du compte d'avance le permet.

En cas de défaut de solde du compte d'avance, le versement sur la carte est reporté jusqu'à l'alimentation effective du compte d'avance par le Crous (ou le Cnous). Dans ces cas, le délai de 8 heures court à partir de la ré alimentation du compte d'avance.

En cas de problèmes techniques ayant empêché l'alimentation de la carte de l'ayant droit, le titulaire a l'obligation de le signaler au Crous (ou au Cnous) sur la forme d'état de réconciliation. La définition et le fonctionnement de cet état de réconciliation sont définis et précisés en mission 1.

7.7 Récupération des soldes non utilisés

Les montants versés sur le compte de monnaie électronique de l'ayant droit ont une durée maximale d'utilisation (généralement l'année universitaire).

A la date définie par le pouvoir adjudicateur d'échéance d'utilisation des montants versés, le titulaire doit bloquer la possibilité d'utilisation du montant restant par l'ayant droit. Cette date peut être différenciée par profil de cartes.

A l'issue d'une période réglementaire d'ajustement des soldes (remontée tardive des transactions par exemple), l'ensemble des soldes résiduels doit être crédité sur le compte technique d'avance du Crous (ou Cnous) émetteur. L'agent comptable garde la possibilité de demander le virement des sommes ainsi récupérées sur le compte bancaire du Crous (ou Cnous).

Le titulaire émet un document à destination de l'agent comptable détaillant l'ensemble de l'opération (incluant la liste et le montant récupéré par ayant-droit).

7.8 Réseau de commerçants

La carte doit pouvoir être acceptée par tous commerçant (acceptant le paiement par carte bancaire) correspondant au profil de MCC retenu.

Le commerçant ne doit avoir aucun frais supplémentaire hors les frais bancaires habituels d'une carte bancaire.



7.9 Lien avec le SI des Crous (bibliothèque d'API)

Le lien entre IZLY SOCIAL et le SI des Crous est réalisé par un jeu d'API synchrone qui permet de gérer le cycle de vie de la carte :

- Le cycle de vie de la carte
 - o Emission et activation ;
 - o Opposition ou désactivation
 - o ...
- Le cycle des chargements à l'initiative de l'administration ;
- Le compte de l'ayant droit (solde a minima) ;
- Le compte d'avance du Crous (ou du Cnous) – solde a minima.

Ce jeu d'API doit permettre également au SI des Crous de remonter les informations détaillées sur le compte de l'ayant droit (transactions, ...).

Ces API (et leur Swagger) sont précisées en mission 1 à partir des informations fournies par le titulaire dans son offre.

Les administrateurs régionaux pourront solliciter l'assistance (voir § 9.2) sur la base des informations remontées par les API ou par des sollicitations d'ayant droit.

7.10 Back office gestionnaire

Le titulaire peut proposer, s'il en dispose, un backoffice pour les gestionnaires des Crous qui reprend les fonctionnalités souhaités au travers des API.

Les fonctionnalités e ce backoffice sont décrites dans l'offre du titulaire.

7.11 Facturation

Les frais d'émission et de « vie de la carte » sont facturés mensuellement au Crous (ou au Cnous) qui a pris la décision d'émission de la carte.

Les frais de vie de la carte sont facturables jusqu'à opposition ou désactivation de la carte à l'initiative

- Soit de l'ayant droit ;
- Soit de l'établissement qui a pris la décision de l'émettre en faveur de l'ayant droit.

La facture doit être accompagnée d'un document ou des modalités pour permettre à l'agent comptable de vérifier dans le détail les montants facturés.

8 SUPERVISION DES API (POUR LES 2 LOTS)

Le pouvoir adjudicateur souhaite avoir accès à la supervision des API mise à disposition ou à une solution équivalente répondant aux exigences spécifiées ci-dessous. Idéalement, le titulaire propose une intégration avec la solution d'API Management de l'institution, Gravitee.

Les objectifs attendus de cette collaboration comprennent :

- Consultation des Politiques de Sécurité : Accès aux politiques relatives à l'authentification, à l'autorisation, au chiffrement, ainsi qu'aux mécanismes de gestion des quotas et de la limitation de la bande passante (throttling).
- Consultation des Journaux d'Appels : Mise à disposition des journaux détaillant les appels API, en incluant des fonctionnalités de monitoring, d'alertes et de traçabilité des activités.

- Outils de Supervision Technique : Accès à des outils de supervision permettant de surveiller des indicateurs clés tels que la latence, la disponibilité et le taux d'erreur, le tout agrémenté de tableaux de bord intuitifs pour une visualisation efficace.

La solution sélectionnée par le titulaire doit répondre aux critères suivants :

- Scalabilité : Capacité à s'adapter à l'évolution des besoins sans perte de performance ;
- Modularité : Structure permettant d'ajouter ou de modifier des fonctionnalités facilement ;
- Compatibilité : Alignement avec l'infrastructure cible de l'institution ;
- Résilience et Sécurité : Capacité à assurer la continuité de service et la protection des informations échangées ;
- Gestion du Cycle de Vie des APIs : Outils facilitant le suivi et la gestion des versions des APIs.

Enfin, une documentation complète au format Open API des APIs proposées par le titulaire doit être fournie à l'institution. Cette documentation est essentielle pour la publication et l'intégration au sein du portail développeurs de l'institution, garantissant ainsi une adoption fluide et efficace des APIs.

9 MAINTENANCE DES SERVICES ET SUPPORT AUX UTILISATEURS (POUR LES 2 LOTS)

9.1.1 *Maintenance préventive*

La maintenance préventive comprend le contrôle régulier des éléments constitutifs de la solution afin de prévenir les incidents et de justifier mensuellement des actions de maintenance préventive



exécutées. Le titulaire met en place l'organisation humaine et technique nécessaire à la bonne réalisation des tâches de maintenance préventive.

Dans le cas d'une maintenance préventive, le titulaire prévient l'institution au plus tard 5 jours ouvrés avant l'intervention afin de minimiser les impacts sur le service.

Toutes les opérations de maintenance préventive font l'objet d'une journalisation qui pourra être consultable par les Crous.

9.1.2 Maintenance corrective

La maintenance corrective concerne le rétablissement du service dans un délai maximum de deux heures suite au signalement d'un incident.

Dès la survenance d'un défaut, d'une anomalie ou d'un évènement engendrant une perturbation, suspension ou interruption de la fourniture du service, le Titulaire met en œuvre une procédure de résolution des incidents conforme aux règles de l'art et à l'état de la technique, et aux engagements de qualité de service du présent marché.

Toute anomalie dans le fonctionnement du service, qu'elle soit imputable à une défectuosité logicielle ou matérielle, à une mauvaise manipulation, ou à un mauvais paramétrage, doit être diagnostiquée et corrigée dans les délais correspondants aux engagements de qualité de service.

Si une correction ne peut être apportée dans les délais impartis, une solution de contournement viable doit être proposée.

9.1.3 Maintenance réglementaire

Le titulaire met en œuvre les actions de maintien du dispositif en adéquation avec la réglementation notamment monétaire et financière.

9.1.4 Maintenance évolutive

Le titulaire garantit l'évolution de ses infrastructures permettant de prendre en compte la montée en puissance de l'usage du service.

Le titulaire met en œuvre les actions nécessaires pour éviter toute obsolescence matérielle et logicielle du service.

9.2 Service d'Assistance et de support

Le titulaire met à disposition de l'institution (administrateurs, gestionnaires et commerçants) un service d'assistance et de support sur l'ensemble des éléments contribuant à la délivrance du service. Ce service permet d'accueillir l'ensemble des demandes, de les prendre en charge, de les résoudre et de vérifier la satisfaction des personnels de l'institution.

Dans le cadre d'IZLY CCP et uniquement de ce cadre, le titulaire délivre une assistance téléphonique aux ayants droit.



Ce service d'assistance et de support est accessible au minimum de 9 h 00 à 18 h 00, du lundi au vendredi (hors jours fériés par téléphone et/ou formulaire web).

9.2.1 *Prise en compte d'un signalement ou d'une demande*

Tout signalement d'incident (ou demande d'assistance) est tracé. La prise en compte d'une demande par le service d'assistance et de support du Titulaire doit être confirmée par un accusé de réception par courriel et mentionnant au minimum les informations suivantes :

- Numéro de la demande ;
- Jour et heure^(*) de réception de l'appel ;
- Objet de la demande ;
- Nom et coordonnées de l'interlocuteur ayant effectué la demande ;
- Autre.

9.2.2 *Niveau de gravité des incidents*

Les incidents sont définis selon le niveau de gravité :

Niveau 2 (bloquant) :

Les incidents de niveau 2 ont un caractère bloquant pour le bon fonctionnement du service mis en place.

Est considéré comme incident de niveau 2, tout signalement d'une dégradation de service ayant un impact sur 10 % ou plus des ayants droit ou des points d'encaissement sur des fonctionnalités essentielles (Création ou activation de compte, gestion des opérations de chargement et débit, accès au guichet...).

Dans le cas d'un incident de niveau 2, le pouvoir adjudicateur peut demander au titulaire de mettre à l'arrêt l'ensemble du service monétique (procédure conservatoire pour permettre la mise en œuvre du mode hors ligne décrit dans le § 6.8.4.2) pendant le temps de résolution de l'incident. L'arrêt général de service doit s'opérer dans les 15 minutes suivant la notification de la décision du pouvoir adjudicateur. A la résolution de l'incident, le titulaire notifie le pouvoir adjudicateur et met le service en état de marche. La procédure est décrite et testée en mission 1.

Niveau 1 (non bloquant) :

Les incidents de niveau 1 ont un caractère perturbant mais non bloquant pour le fonctionnement du service mis en place (par exclusion tout incident qui ne sont pas de niveau 2)

Toutefois, l'accumulation de certaines anomalies de niveau 1 peut rendre le service inexploitable (cas d'accès impossibles répétés par exemple) et l'anomalie ou l'ensemble de ces anomalies pourrait alors être sur classifiées par le pouvoir adjudicateur en « majeur ». Dans ce cas, les dispositions prévues pour les anomalies de niveau 2 deviennent applicables.



9.2.3 *Supervision des demandes des CROUS*

Le titulaire met à disposition de l'institution, à destination des administrateurs nationaux, un accès en visualisation à la plateforme de supervision permettant de suivre les demandes des Crous suivant différents critères :

- Liste par Crous
- Liste par date permettant de repérer les demandes en attente de résolution
- Liste par thème
- Liste par statut (résolu, en cours, en attente, ...)
- Liste par niveau de gravité des incidents

Un tableau de bord mensuel synthétise l'ensemble des demandes des Crous et leur état de résolution

10 NIVEAU MINIMUM DE QUALITE REQUISE

La solution mise en place permet d'assurer les services à la vie étudiante en toutes circonstances avec une grande facilité d'usage pour l'institution et les ayants droit et dans la perspective d'un accès toujours en plus grand nombre des services mis à disposition par l'institution au profit de l'ayant droit.

La mesure de ces indicateurs et les pénalités (ou réfections) qui leur sont associées sont détaillées dans l'annexe 1 du CCAP.

Les délais en heures sont exprimés en heures ouvrées.

10.1 IZLY CAMPUS

10.1.1 Fonctionnement du site (guichets) et des API

- *Temps d'affichage moyen des pages (CAMPUS-TAMP) = 1,5 sec ;*
- *Temps d'exécution moyen sur une interface synchrone (CAMPUS-TEMIS) = 400 ms ;*
- *Temps moyen perçu au point d'encaissement sur une transaction de débit⁹ = 1s (CAMPUS-TMPPE/TD)*
 - La mesure de cet indicateur sera effectuée, pendant le temps d'exploitation réelle et sur la base de deux ou trois caisses étalonnées avec le titulaire.

10.1.2 Disponibilité du service

Le service est considéré **indisponible** dès lors que 20 % des ayants droit ou des points d'encaissement ne peuvent plus avoir accès au service pour les fonctionnalités essentielles (création et activation de compte, chargement, débit, mise en opposition, ...).

3 périodes pour mesurer la disponibilité :

- Heures prioritaire -> du lundi au vendredi (hors jours férié) du 11H00 à 14H00 ;
- Heures hautes -> du lundi au vendredi (hors jours férié) de 8H 00 à 11H00 et de 14H00 à 20H00 ;
- Heures basses -> samedi, dimanche et jours férié, du lundi au vendredi de 20 H 00 à 8 H 00.

Avec comme exigences de qualité :

- *Disponibilité moyen heures prioritaires (CAMPUS-DMHP) = 99,9 % ;*
- *Disponibilité moyenne Heures hautes (CAMPUS-DMHH) = 99,8 % ;*
- *Disponibilité moyenne du service heures basses (CAMPUS-DMHB) = 99,2 %.*

⁹ Cet indicateur sera mesuré sur des points d'encaissement considérés être dans les meilleures conditions d'exploitation qui seront choisis en accord avec le titulaire. Le temps mesuré est calculé à partir du moment où l'agent gérant le point d'encaissement initie la transaction de débit jusqu'à réception de l'acquittement de la transaction.



10.1.3 Garantie de temps de rétablissement du service

- Temps maximum de rétablissement du service en heures prioritaires (CAMPUS-GTRHH) = 10 mn ;
- Temps maximum de rétablissement du service en heures hautes (CAMPUS-GTRHH) = 2 H ;

10.1.4 Garantie de mise à disposition des fonds après rechargement (CAMPUS-GMDFR)

Quand un AD recharge son compte Izly par un des modes de rechargement, les fonds doivent immédiatement être crédités sur son compte. Un délai de 10 mn pour gérer des situations exceptionnelles est accordé. Au-delà de ce délai de tolérance, une pénalité s'applique pour chaque AD concerné.

10.2 IZLY SOCIAL

10.2.1 Fonctionnement des API

- Temps d'exécution moyen sur une interface synchrone (SOCIAL-TEMIS) = 400 ms ;
- Temps de délivrance d'une carte à l'ayant droit (SOCIAL-TDCAD) = 8 H (calendaire)
 - Voir 7.3.4
- Temps de versement sur la carte de l'ayant droit (SOCIAL-TVCAD) = 8 H (calendaire)
 - Voir Versement sur la carte 7.6.2
- Temps maximum de rétablissement du service (SOCIAL-GTR) = 4 H

10.3 Assistance et support (Pour les 2 lots)

- Disponibilité du service d'assistance et de support : de 9 H 00 à 18h00, du lundi au vendredi hors jours fériés au minimum et conformément à l'offre du Titulaire.
- Temps moyen de résolution d'un incident (temps pris à partir de l'envoi du mail ou de la prise d'appel) TMRI :

Niveau 2

- ☐ Moins de 1 heure : 50% ;
- ☐ Moins de 2 heures : 80 % ;
- ☐ Moins de 4 heures : 95%.

Niveau 1

- ☐ Moins de 1 heure : 20% ;
- ☐ Moins de 4 heures : 40% ;
- ☐ Moins de 8 heures : 80 % ;
- ☐ Moins de 16 heures : 95 %.
- ☐

11 ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION (POUR LES 2 LOTS)

La solution doit être hébergée au plus haut niveau de sécurité et d'efficacité aussi proche que possible des prérequis du référentiel SECNUMCLOUD et répondre aux normes bancaires.

Une labélisation SECNUMCLOUD à la notification du marché ou dans les 48 premiers mois du marché est valorisée à l'analyse des offres.

L'isolement et la sécurité des données (et particulièrement les données personnelles) associés au service Izly doivent être garantis de manière physique et/ou logique.

12 ENVIRONNEMENT DE PRE-PRODUCTION (POUR LES 2 LOTS)

En coordination avec les équipes du pouvoir adjudicateur, le titulaire met à disposition un environnement qui permet de valider les développements et tests du titulaire de l'institution et des différents partenaires utilisant les services Izly.

La base de pré production doit contenir des données exhaustives pour permettre la réalisation de tests, sa fréquence de rafraîchissement est déterminée par le pouvoir adjudicateur.

13 MISE A DISPOSITION DE DONNEES MIROIR EXPLOITABLES (POUR LES 2 LOTS)

A minima une fois par mois, Le titulaire met à disposition du pouvoir adjudicateur les données de production afin d'alimenter les infocentres ou outils décisionnels de l'Institution.

Pour *IZLY CAMPUS*, les données miroir doivent couvrir tous les champs décrits ci-dessus ce qui correspond à l'essentiel des données de la base de production.

Pour *IZLY SOCIAL* (cartes de paiement préchargées), les données miroir doivent couvrir le cycle de vie complet de la carte de paiement :

- Création
- Versements
- Désactivation
- Usages
 - o Par type de commerçant
 - o ...
- ...

Les modalités techniques et la définition précise du périmètre sont définies en mission 1.

14 TABLEAU DE BORD (POUR LES 2 LOTS)

Les tableaux de bord et les statistiques d'utilisation du service sont les plus précis possibles et mis sous forme de tableau et de représentations graphiques (courbes, camemberts, ...).

Le tableau de bord est mis à disposition de l'institution (a minima mensuellement ou au mieux en temps réel) au travers du Back Office IZLY (BO).

14.1.1 *Indicateurs de qualité de service*

Cette partie présente la mesure des indicateurs de qualité de service tels que décrit au § 10 avec rappel de l'historique sur les mois précédents.

14.1.2 *Audience du site*

Les éléments permettent de juger de l'audience et l'utilisation du site (guichet)

- Audience par jour, par type de visiteurs (nouveaux et visiteurs connus)
- Données géographiques, comportementale et démographiques
- Données technologiques (éléments technologiques correspondant à l'environnement utilisé par le visiteur)
- ...

14.1.3 *Données fonctionnelles*

La partie sur les données fonctionnelles est fournie par région (CROUS) et par type avec regroupement. Elle présente, pour exemple et pour le service IZLY CAMPUS :

- Chargement :
 - Par mode (carte bancaire, compte bancaire, Contre espèces) pour le compte en euros et le montant moyen de chargement en euro ;
 - Par type d'ayant droit ;
 - Le montant moyen de chargement pour chaque compteur.
- Débit :
 - Par support (carte, QR code, en ligne – par saisie d'identifiant et mot de passe) ;
 - Par type de point d'encaissement (caisse, distributeurs automatiques, laverie, site en ligne...) ;
 - Par type de commerçants ;
 - Par type d'ayant droit ;
 - Le montant moyen de débit par compteur.



14.1.4 Fourniture d'un tableau de bord mensuel des signalements

Le titulaire fournit à l'Etablissement un tableau de bord mensuel détaillant le nombre de signalements et la répartition des temps de résolution à compter du signalement par l'utilisateur (administrateur, gestionnaire ou commerçant) à la clôture de l'incident.

15 PREVENTION DE LA FRAUDE

Le titulaire met en place des dispositifs de détection de tentative de fraude sur l'utilisation du service. A son initiative, il peut mettre en opposition les opérations suspectées de fraude et devra en informer les administrateurs nationaux et régionaux.

16 ACCOMPAGNEMENT ET EVOLUTIONS DU SERVICE A L'INITIATIVE DE L'INSTITUTION

Durant l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur ou des établissements du groupement de commandes peuvent commander des prestations d'accompagnement ou d'évolutions des fonctionnalités du service.

Ces prestations feront l'objet d'un devis détaillé du titulaire sur la base du cahier des charges fournis par l'institution et des unités d'œuvre décrites supra.

Chaque prestation fera l'objet d'un bon de commandes dédié.

Les prestations pourront s'exécuter soit :

- Dans les locaux du titulaire ;
- Dans les locaux de l'institution.

Dans le cas d'une demande explicite d'un lieu d'exécution se situant hors de la région parisienne, les frais de mission (déplacement, hébergement) seront facturés en sus sur la base des frais réels engagés par le titulaire.

17 TABLEAU DE BORD FINANCIER

Un tableau de bord financier est mis à disposition du CNOUS a minima tous les 6 mois¹⁰ mettant en balance des dépenses et des recettes.

¹⁰ Au plus tard, le 15 du 1^{er} mois du semestre suivant



Le CNOUS garantit au titulaire la confidentialité des informations ainsi transmises.

Il détaille :

- Les flux financiers (chargement et débit) par mois et sur la période ;
- Le montant des recettes par type de recette¹¹ par mois et sur la période ;
- Le montant des dépenses nécessaires au fonctionnement du service engagé par le titulaire par mois et sur la période.

18 REVERSIBILITE

Un dispositif de réversibilité en fin de marché est prévu.

Le titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour :

- Le transfert de l'ensemble des éléments et des données relatives aux ayants droit et aux personnels de l'institution (administrateurs, gestionnaire et commerçants) dans un format exploitable pour le nouveau prestataire ou le CNOUS (ré-internalisation) ;
- Les conditions de fin de service notamment relatif à la clôture des comptes des ayants droit ;
- L'arrêt définitif du service.

Le titulaire peut conserver les données d'archive dans la limite des délais réglementaires

¹¹ Y compris les recettes provenant des prestations supplémentaires mises en service à l'initiative du titulaire

19 DESCRIPTION DES PRESTATIONS OBLIGATOIRES

19.1 Lot 1 : IZLY CAMPUS

L'ensemble des spécifications et niveaux d'exigence indiqués à l'article 5 du présent CCTP s'applique et doit être pris en compte dans la réalisation des missions décrites ci-après.

Conformément à son offre, le Titulaire réalise les prestations dans le cadre des missions correspondantes :

- Mission 1 : Initialisation et mise en œuvre opérationnelle du marché ;
- Mission 2 : Fonctionnement et maintenance du service IZLY CAMPUS ;
- Mission 3 : Evolution des services et accompagnement dans la mise en œuvre ;
- Mission 4 : Réversibilité.

19.1.1 Mission 1 : Initialisation et mise en œuvre opérationnelle du marché

19.1.1.1 *Objet de la mission*

La mission 1 est pour objet de permettre au Titulaire de prendre connaissance du contexte du marché, de l'organisation existante et de fournir les éléments constituant le service IZLY CAMPUS.

La mission 1 est forfaitaire. La mission 1 ne fait pas l'objet d'un bon de commande et débute à la notification du marché.

19.1.1.2 *Description*

Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Prestation 1.1** : Organiser une réunion de lancement au plus tard dans les 10 jours après la notification du marché, en présence de l'ensemble des acteurs composant le comité de suivi du projet dans les locaux du CNOUS à Vanves.

- **Prestation 1.2** : Elaborer et présenter les documents nécessaires à l'exécution du marché :

- 1.2.1. Les spécifications détaillées
 - Charte graphique ;
 - Service IZLY CAMPUS :
 - Portail et guichets ;
 - Messages d'information (par type de support : mail, sms, ...) ;
 - Constitution du réseau privé d'acceptation ;
 - Mécanismes de sécurité.

- 1.2.2. Les spécifications détaillées des interfaces avec le système d'information (SI) de l'institution ;
- 1.2.3. Le projet des guides utilisateurs (administrateurs nationaux et régionaux, gestionnaires, commerçants, communication, ayants droit) et des supports de formation ;
- 1.2.4 La description détaillée des outils de mesures de la qualité du service ;
- 1.2.5. Les plans d'assurance qualité et de sécurité ;
- 1.2.6. Un projet des tableaux de bord et de suivi de la performance du marché et des services fournis ;
- 1.2.7. Les spécifications détaillées du service d'assistance et de support et des procédures associées.

- **Prestation 1.3** : Réaliser l'ensemble des fonctionnalités prévues dans son offre :

Le titulaire peut cadencer ses livraisons en 2 phases :

Prestation 1.3.1 - Socle 1

Le socle 1 doit contenir les fonctionnalités minimales pour que le service IZLY CAMPUS puissent être mis à disposition des ayants droit et des utilisateurs de l'institution. Le titulaire décrit précisément les fonctionnalités intégrées dans la livraison.

En amont de la mise en production du socle 1, le titulaire met en œuvre un audit de sécurité sur la solution globale. Cet audit de sécurité à la charge du titulaire est réalisé par un cabinet spécialisé au choix du titulaire. En fonction des résultats de cet audit, un plan de remédiation, validé par le pouvoir adjudication, est mise en œuvre par le (et à la charge du) titulaire.

La vérification d'aptitude du socle 1 doit être prononcée au plus tard le 30 juin 2027.

•

• **Prestation 1.3.2 : socle 2**

Le socle 2 intègre toutes les fonctionnalités du service qui n'ont pas fait l'objet d'une livraison dans la prestation 1.3.1.

Le titulaire complète l'audit de sécurité et sur la base des résultats, le plan de remédiation associé.

La vérification d'aptitude du socle 2 doit être prononcée au plus tard dans les 4 mois suivant la VSR du socle 1.

Pour permettre les recettes, le titulaire met à disposition du pouvoir adjudicateur les livrables sur la plateforme de préproduction.

19.1.2 Livrables, délais et modalités de recette

Les prestations objet de la mission 1 débutent à la notification du marché et s'achèvent au plus tard dans un délai défini dans l'offre du titulaire (recette comprise).

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés. Elle est constatée de manière expresse par le pouvoir adjudicateur et matérialisée par un procès-verbal de recette définitive.

Le pouvoir adjudicateur remet ses corrections ou demandes de modifications dans le délai indiqué dans la colonne « délai de correction éventuelle du titulaire ». A réception de ces demandes, le Titulaire prend en charge les corrections ou modifications et remet au Réseau des œuvres dans les délais indiqués dans la colonne « délai de correction éventuelle du titulaire », les versions définitives des livrables constituant les documents définitifs nécessaires à l'exécution du marché.

Les délais d'exécution de la mission 1 sont récapitulés dans le tableau ci-après :

Mission 1 :

Prestation	Nature des livrables	Forme des livrables	Délai maximum de production des livrables (en jours ouvrés) <i>A compléter par le titulaire dans le cadre de son offre</i>	Délai de recette du Réseau des œuvres	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Prestation 1.1	Compte-rendu de la réunion de lancement	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	5 jours à compter de la réunion de lancement	2 jours	2 jours
Prestation 1.2.1	Spécifications détaillées du service	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> ___ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.2	Spécifications détaillées des interfaces avec le système d'information	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> ___ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours

Prestation 1.2.3	Le projet des guides utilisateurs et supports de formation (administrateurs, gestionnaires, commerçants, ayants droit)	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.4	La description détaillée des outils de mesures de la qualité du service	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.5	Le plan d'assurance qualité	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.6	le projet des tableaux de bord et de suivi de la performance du marché et des services fournis ;	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.7	Les spécifications détaillées du service d'assistance et de support et des procédures associées.	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.3.1	L'ensemble des fonctionnalités prévue dans le socle 1		< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la validation du livrable 1.2.2	10 jours	10 jours
Prestation 1.3.2	L'ensemble des fonctionnalités prévue dans le socle 2		< à compléter par le titulaire> __ jours à compter	10 jours	10 jours

			de la validation du livrable 1.2.7		
--	--	--	------------------------------------	--	--

19.1.2.1 *Vérification d'aptitude*

La vérification d'aptitude sera prononcée au plus tard dans les 20 jours ouvrés à l'issue de la recette définitive de la prestation 1.3.2. Des services faits partiels peuvent être réalisés en fonction de l'avancement des travaux.

19.1.2.2 *Vérification de service régulier*

La vérification de service régulier sera prononcée au plus tard dans les 60 jours ouvrés à l'issue du prononcé de la vérification d'aptitude.

19.1.3 *Mission 2 : fonctionnement et maintenance d'IZLY CAMPUS*

19.1.3.1 *Objet de la mission*

La mission 2 a pour objet la mise en service d'IZLY CAMPUS, son fonctionnement au niveau de qualité attendue, la maintenance du service et l'assistance aux agents de Crous. La mission 2 ne fait pas l'objet d'un bon de commande et débute obligatoirement le 1^{er} août 2027.

Elle est financée par les commissions facturées aux commerçants et les commissions de rechargement facturées aux Crous.

La mission 2 doit obligatoirement pouvoir débiter au 1^{er} août 2027.

19.1.3.2 *Description*

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Prestation 2.1** : Mise en service et maintien en condition opérationnelle.

19.1.3.3 *Fin de mission*

La fin de la mission 2 intervient au plus tôt dans les 6 derniers mois du marché et au plus tard à la date d'échéance du marché. La date de fin de mission 2 est précisée par courrier avec un préavis de 30 jours ouvrée à l'initiative du pouvoir adjudicateur. En fin de mission le service doit rester accessible à l'ayant droit afin qu'ils puissent récupérer son solde résiduel.

19.1.4 *Mission 3 : Evolution du service et accompagnement au déploiement*

19.1.4.1 *Objet de la mission*

La mission 3 est une mission à bon de commande. Elle a pour objet de permettre de commander des prestations tout au long de l'exécution du présent marché :



- Prestations d'évolution en termes de fonctionnalités du service monétique
- Prestations d'accompagnement des établissements dans la mise en œuvre du service
- Prestations de formations des utilisateurs (administrateurs, gestionnaires, commerçants).

Le Crous ou le Cnous fournit un cahier des charges au titulaire qui établira un devis conforme au bordereau de prix (BPU) précisant toutes les tâches à accomplir, les délais de livraison et les délais de certificat du service fait définis en coordination avec le service émetteur du bon de commande.

Le bon de commande vaut pour acceptation du devis.

19.1.4.2 *Description*

Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

Prestation 1 : Evolution en termes de fonctionnalités du service monétique

Ces prestations seront réalisées sur la base d'un prix journalier d'unité d'œuvre avec application d'un coefficient de complexité évalué par rapport à la nature des tâches à réaliser

3 Coefficients de complexité :

- UO3.1.1 - Haute ;
- UO3.1.2 - Moyen ;
- UO3.1.3 - Standard.

Prestation 3.2 : Accompagnement des établissements dans la mise en œuvre du service

Ces prestations seront réalisées sur la base d'un prix forfaitaire calculé à partir de l'unité d'œuvre fixée dans le BPU(UO3.2).

Prestation 3.3 : Formations des utilisateurs (administrateurs, gestionnaires, commerçants) calculé à partir de l'unité d'œuvre fixée dans le BPU (UO3.3).

19.1.4.3 *Livrables, délais et modalités de recette*

Les prestations objet de la mission 3 débutent à compter de la réception du bon de commande suivant un mode opératoire prévu dans le cahier des charges du service émetteur et dans le devis soumis par le titulaire.

19.1.4.4 *Vérification d'aptitude et vérification de service régulier*

Pour les prestations 1 (évolutions), les modalités de VA et de VSR seront fixées lors de la phase de négociation du devis en amont du bon de commande.

Pour les prestations 2 et 3, la notification de service fait vaut pour VA et VSR.

19.1.5 Mission 4 : Réversibilité

19.1.5.1 Objet de la mission

La mission 4 est une mission forfaitaire qui est commandée, suivant le besoin, en amont de la fin des mission 2 et 3.

Elle a pour objet de permettre au réseau des œuvres d'assurer la migration du service dans le cadre d'un nouveau dispositif contractuel.

Dans le cadre de cette mission, le titulaire s'engage à maintenir le service monétique tant que l'ensemble des ayants droit n'ont pas un solde à 0 €.

19.1.5.2 Description

Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Prestation 5.1** : spécifications détaillées du mode opératoire de la réversibilité

Cette prestation s'exécutera en associant autant que besoin l'entité qui porte le nouveau dispositif contractuel

- **Prestation 5.2** : tests de la réversibilité

Cette prestation sera réalisée en coordination avec l'entité qui porte le nouveau dispositif contractuel.

- **Prestation 5.3** : réalisation de la réversibilité

Cette prestation sera réalisée en coordination avec l'entité qui porte le nouveau dispositif contractuel. A l'issue de cette prestation, le titulaire devra avoir transmis à l'entité qui porte le nouveau dispositif, tous les éléments caractérisant le compte de l'ayant droit (Données personnelles, soldes, historiques des transactions, ...).

La prestation fera l'objet d'une garantie de 6 mois (prenant effet à la date de VSR) pour prise en compte de tout signalement relatif à la transmission des éléments garantissant le compte d'un ayant droit et correction le cas échéant.

19.1.5.3 Livrables, délais et modalités de recette

Les prestations objet de la mission 4 débutent à compter de la réception du bon de commande. La recette définitive doit s'opérer au plus tard dans les 60 jours ouvrés.

Prestation	Nature des livrables	Forme des livrables	Délai maximum de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du Réseau des œuvres	Délai de correction éventuelle du Titulaire

Prestation 4.1	Spécifications détaillées	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	25 jours à compter de la réception du bon de commande	3 jours	2 jours
Prestation 4.2	tests		15 jours à compter De la recette de la prestation 4.1	3 jours	2 jours
Prestation 4.3	Réalisation		5 jours à compter de la recette de la prestation 4.2	3 jours	2 jours

19.1.5.4 *Vérification d'aptitude et vérification de service régulier*

Le prononcé de la VA s'effectue à la recette définitive de la prestation 4.2.

Le prononcé de la VSR s'effectue à la recette définitive de la prestation 4.3.

19.2 Lot 2 : IZLY SOCIAL

L'ensemble des spécifications et niveaux d'exigence indiqués à l'article 5 du présent CCTP s'applique et doit être pris en compte dans la réalisation des missions décrites ci-après.

Conformément à son offre, le Titulaire réalise les prestations dans le cadre des missions correspondantes :

- Mission 1 : Initialisation et mise en œuvre opérationnelle du marché ;
- Mission 2 : Fonctionnement et maintenance du service IZLY SOCIAL ;
- Mission 3 : Evolution des services et accompagnement dans la mise en œuvre ;
- Mission 4 : Réversibilité.

19.2.1 *Mission 1 : Initialisation et mise en œuvre opérationnelle du marché*

19.2.1.1 *Objet de la mission*

La mission 1 est pour objet de permettre au Titulaire de prendre connaissance du contexte du marché, de l'organisation existante et de fournir les éléments constituant le service IZLY SOCIAL.



La mission 1 est forfaitaire. La mission 1 ne fait pas l'objet d'un bon de commande et débute à la notification du marché.

19.2.1.2 Description

Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Prestation 1.1** : Organiser une réunion de lancement au plus tard dans les 10 jours après la notification du marché, en présence de l'ensemble des acteurs composant le comité de suivi du projet dans les locaux du CNOUS à Vanves.

- **Prestation 1.2** : Elaborer et présenter les documents nécessaires à l'exécution du marché :

- 1.2.1. Les spécifications détaillées
 - Charte graphique (dont personnalisation des cartes) ;
 - Service IZLY SOCIAL
 - Cycle de vie des cartes
 - Processus de chargement
 - Mécanismes de sécurité
- 1.2.2. Les spécifications détaillées des interfaces avec le système d'information (SI) de l'institution ;
- 1.2.3. Le projet des guides utilisateurs et des supports de formation ;
- 1.2.4 La description détaillée des outils de mesures de la qualité du service ;
- 1.2.5. Les plans d'assurance qualité et de sécurité ;
- 1.2.6. Un projet des tableaux de bord et de suivi de la performance du marché et des services fournis ;
- 1.2.7. Les spécifications détaillées du service d'assistance et de support et des procédures associées.

- **Prestation 1.3** : Réaliser l'ensemble des fonctionnalités prévues dans son offre :

Le titulaire peut cadencer ses livraisons en 2 phases :

- **Prestation 1.3.1 - Socle 1**

Le socle 1 doit contenir les fonctionnalités minimales pour que le service IZLY SOCIAL puissent être mis à disposition des ayants droit et des utilisateurs de l'institution. Le titulaire décrit précisément les fonctionnalités intégrées dans la livraison.

Le socle 1 doit contenir des fonctionnalités minimales pour permettre la mise en service d'IZLY SOCIAL.

La vérification d'aptitude du socle 1 doit être prononcée au plus tard le 30 juin 2027.

- **Prestation 1.3.2 : socle 2**

Le socle 2 intègre toutes les fonctionnalités du service qui n'ont pas fait l'objet d'une livraison dans la prestation 1.3.1.

La vérification d'aptitude du socle 2 doit être prononcée au plus tard dans les 4 mois suivant la VSR du socle 1.

Pour permettre les recettes, le titulaire met à disposition du pouvoir adjudicateur les livrables sur la plateforme de préproduction.

19.2.2 Livrables, délais et modalités de recette

Les prestations objet de la mission 1 débutent à la notification du marché et s'achèvent au plus tard dans un délai défini dans l'offre du titulaire (recette comprise).

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés. Elle est constatée de manière expresse par le pouvoir adjudicateur et matérialisée par un procès-verbal de recette définitive.

Le pouvoir adjudicateur remet ses corrections ou demandes de modifications dans le délai indiqué dans la colonne « délai de correction éventuelle du titulaire ». A réception de ces demandes, le Titulaire prend en charge les corrections ou modifications et remet au Réseau des œuvres dans les délais indiqués dans la colonne « délai de correction éventuelle du titulaire », les versions définitives des livrables constituant les documents définitifs nécessaires à l'exécution du marché.

Les délais d'exécution de la mission 1 sont récapitulés dans le tableau ci-après :

Mission 1 :

Prestation	Nature des livrables	Forme des livrables	Délai maximum de production des livrables (en jours ouvrés) <i>A compléter par le titulaire dans le cadre de son offre</i>	Délai de recette du Réseau des œuvres	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Prestation 1.1	Compte-rendu de la réunion de lancement	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	5 jours à compter de la réunion de lancement	2 jours	2 jours

Prestation 1.2.1	Spécifications détaillées du service	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.2	Spécifications détaillées des interfaces avec le système d'information	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.3	Le projet des guides utilisateurs et supports de formation (administrateurs, gestionnaires, commerçants, ayants droit)	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.4	La description détaillée des outils de mesures de la qualité du service	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.5	Le plan d'assurance qualité	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.6	le projet des tableaux de bord et de suivi de la performance du marché et des services fournis ;	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 1.2.7	Les spécifications détaillées du service d'assistance et de support et des procédures associées.	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	< à compléter par le titulaire> __ jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours

			de la réunion de lancement		
Prestation 1.3.1	L'ensemble des fonctionnalités prévue dans le socle 1		< à compléter par le titulaire> ___ jours à compter de la réunion de lancement	10 jours	10 jours
Prestation 1.3.2	L'ensemble des fonctionnalités prévue dans le socle 2		< à compléter par le titulaire> ___ jours à compter De la réunion de lancement	10 jours	10 jours

19.2.2.1 Vérification d'aptitude

La vérification d'aptitude sera prononcée au plus tard dans les 20 jours ouvrés à l'issue de la recette définitive de la prestation 1.3.2.

19.2.2.2 Vérification de service régulier

La vérification de service régulier sera prononcée au plus tard dans les 60 jours ouvrés à l'issue du prononcé de la vérification d'aptitude.

19.2.3 Mission 2 : fonctionnement et maintenance d'IZLY SOCIAL

19.2.3.1 Objet de la mission

La mission 2 a pour objet la mise en service d'IZLY SOCIAL, son fonctionnement au niveau de qualité attendue, la maintenance du service et l'assistance aux agents de Crous. La mission 2 ne fait pas l'objet d'un bon de commande et débute obligatoirement le 1er août 2027.

Elle est financée par les unités d'œuvre UO3.1 à UO3.3. les UO 3.1, 3.2.1 et 3.2.2 sont déclenchées par API (et ne font pas l'objet d'un bon de commande). L'UO 3.3 fait l'objet d'un bon de commande.

19.2.3.2 Description

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Prestation 3** : Fonctionnement (attribution d'une carte à une ayant droit, chargement de la carte, ...) et maintien en condition opérationnelle du service
 - o **UO3.1** : Activation d'une carte de paiement attribuée à un ayant droit



- **UO3.2.1** : Redevance mensuelle de fonctionnement de la carte en paiement de proximité exclusivement (cette UO inclut tous les frais liés au fonctionnement de la carte)
- **UO3.2.2** : Redevance mensuelle de fonctionnement de la carte en paiement de proximité et en achat en ligne (cette UO inclut tous les frais liés au fonctionnement de la carte)
- **UO3.3** : Achat d'une carte physique pour stock

19.2.3.3 *Livrables, délais et modalités de recette*

Les prestations concernant l'UO 3.3 font l'objet d'un service fait constaté à la livraison.

19.2.3.4 *Fin de mission*

La fin de la mission 2 intervient à la date d'échéance du marché.

19.2.4 *Mission 3 : Evolution du service et accompagnement au déploiement*

19.2.4.1 *Objet de la mission*

La mission 3 est une mission à bon de commande. Elle a pour objet de permettre de commander des prestations tout au long de l'exécution du présent marché :

- Prestations d'évolution en termes de fonctionnalités du service monétique
- Prestations d'accompagnement des établissements dans la mise en œuvre du service
- Prestations de formations des utilisateurs (administrateurs, gestionnaires, commerçants).

Le Crous ou le Cnous fournit un cahier des charges au titulaire qui établira un devis conforme au bordereau de prix (BPU) précisant toutes les tâches à accomplir, les délais de livraison et les délais de certificat du service fait définis en coordination avec le service émetteur du bon de commande.

Le bon de commande vaut pour acceptation du devis.

19.2.4.2 *Description*

Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

Prestation 3.1 : Evolution en termes de fonctionnalités du service monétique

Ces prestations seront réalisées sur la base d'un prix journalier d'unité d'œuvre avec application d'un coefficient de complexité évalué par rapport à la nature des tâches à réaliser

3 Coefficients de complexité :

- UO3.1.1 - Haute ;
- UO3.1.2 - Moyen ;



- UO3.1.3 - Standard.

Prestation 3.2 : Accompagnement des établissements dans la mise en œuvre du service

Ces prestations seront réalisées sur la base d'un prix forfaitaire calculé à partir de l'unité d'œuvre fixée dans le BPU(UO3.2).

Prestation 3.3 : Formations des utilisateurs (administrateurs régionaux, ...) calculé à partir de l'unité d'œuvre fixée dans le BPU (UO3.3).

19.2.4.3 Livrables, délais et modalités de recette

Les prestations objet de la mission 3 débutent à compter de la réception du bon de commande suivant un mode opératoire prévu dans le cahier des charges du service émetteur et dans le devis soumis par le titulaire.

19.2.4.4 Vérification d'aptitude et vérification de service régulier

Pour les prestations 1 (évolutions), les modalités de VA et de VSR seront fixées lors de la phase de négociation du devis en amont du bon de commande.

Pour les prestations 2 et 3, la notification de service fait vaut pour VA et VSR.

19.2.5 Mission 4 : Réversibilité

19.2.5.1 Objet de la mission

La mission 4 est une mission forfaitaire qui est commandée, suivant le besoin, en amont de la fin des mission 2 et 3.

Elle a pour objet de permettre au réseau des œuvres d'assurer la migration du service dans le cadre d'un nouveau dispositif contractuel.

Dans le cadre de cette mission, le titulaire s'engage à maintenir le service monétique tant que l'ensemble des ayants droit n'ont pas un solde à 0 €.

19.2.5.2 Description

Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Prestation 5.1 :** spécifications détaillées du mode opératoire de la réversibilité

Cette prestation s'exécutera en associant autant que besoin l'entité qui porte le nouveau dispositif contractuel

- **Prestation 5.2 :** tests de la réversibilité

Cette prestation sera réalisée en coordination avec l'entité qui porte le nouveau dispositif contractuel.

- **Prestation 5.3** : réalisation de la réversibilité

Cette prestation sera réalisée en coordination avec l'entité qui porte le nouveau dispositif contractuel. A l'issue de cette prestation, le titulaire devra avoir transmis à l'entité qui porte le nouveau dispositif, tous les éléments caractérisant le compte de l'ayant droit (Données personnelles, soldes, historiques des transactions, ...).

La prestation fera l'objet d'une garantie de 6 mois (prenant effet à la date de VSR) pour prise en compte de tout signalement relatif à la transmission des éléments garantissant le compte d'un ayant droit et correction le cas échéant.

19.2.5.3 *Livrables, délais et modalités de recette*

Les prestations objet de la mission 4 débutent à compter de la réception du bon de commande. La recette définitive doit s'opérer au plus tard dans les 60 jours ouvrés.

Prestation	Nature des livrables	Forme des livrables	Délai maximum de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du Réseau des œuvres	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Prestation 4.1	Spécifications détaillées	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	25 jours à compter de la réception du bon de commande	3 jours	2 jours
Prestation 4.2	tests		15 jours à compter De la recette de la prestation 4.1	3 jours	2 jours
Prestation 4.3	Réalisation		5 jours à compter de la recette de la prestation 4.2	3 jours	2 jours

19.2.5.4 *Vérification d'aptitude et vérification de service régulier*

Le prononcé de la VA s'effectue à la recette définitive de la prestation 4.2.

Le prononcé de la VSR s'effectue à la recette définitive de la prestation 4.3.

20 PILOTAGE DU MARCHÉ

20.1 Instances de Pilotage du marché

Dès la notification du marché, le Titulaire s'engage à prendre part aux instances de pilotage qui prennent en charge le suivi et la coordination des actions prévues au marché.

Ces instances sont :

- Le comité national de suivi du marché ;
- Le comité national de pilotage.

20.2 Comité national de suivi du marché (CNS).

Ce comité a pour mission de :

- Coordonner les actions de niveau national notamment dans la phase d'initialisation du dispositif ;
- Valider les livrables et se prononcer sur les recettes ;
- Faire un point régulier sur la conformité des prestations de services avec les termes du marché et évaluer la qualité du service rendu ;
- Prendre en compte les demandes et les questions des établissements pour mieux comprendre ses besoins ;
- Evaluer les évolutions ;
- Evaluer les impacts de la réglementation notamment en cas d'évolutions de cette réglementation ;
- Préparer les comités de pilotage ;
- ...

Le Titulaire désigne ses représentants (au nombre maximum de 5) au sein de ce comité. Le pouvoir adjudicateur désigne ses représentants (jusqu'à 10 personnes du Cnous et des Crous).

Le comité national de suivi peut se réunir au plus une fois par mois sur demande du titulaire ou du pouvoir adjudicateur¹². Les réunions se tiendront dans les locaux du CNOUS ou plus généralement en visioconférence. Les dates de réunion (réunion physique ou à distance) doivent être déterminées 15 jours ouvrés avant la date du comité. La rédaction du compte rendu de ce comité de suivi est à la charge du titulaire qui le fournit dans les 10 jours ouvrés. Suite à la tenue de la réunion, le pouvoir adjudicateur a 5 jours ouvrés pour valider ou corriger le compte rendu.

¹² Durant la mission 1 « initialisation », ce comité vaut pour comité de projet et se réunit autant que de besoin.



20.3 Comité national de pilotage (CNP)

Le titulaire s'engage à prendre part pour tout ou partie de la séance (au choix du réseau des œuvres) au comité national de pilotage qui a la charge du pilotage général du marché en validant les décisions ayant un impact général sur le dispositif contractualisé.

Le titulaire désigne ses représentants (au nombre maximum de 5). Pour les Crous, les représentants sont désignés par le pouvoir adjudicateur.

Le CNP peut se réunir au plus 2 fois par an (généralement en fin d'année universitaire et potentiellement au milieu de l'année universitaire) sur décision du pouvoir adjudicateur.

Les dates de réunion sont déterminées deux mois avant la date du comité. Le compte rendu du CNP est à la charge du pouvoir adjudicateur et transmis au Titulaire dans les 10 jours ouvrés faisant suite à la tenue du comité, pour approbation dans un délai de 5 jours ouvrés.

21 CONFORMITES AUX DISPOSITIFS LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES

Le titulaire a obligation de se mettre en conformité avec les dispositifs législatifs et réglementaires en vigueur.

Concernant la loi et les réglementations relatives à la protection de données personnelles, le pouvoir adjudicateur est responsable du traitement. Il est, de fait, le garant auprès des usagers de la protection des données personnelles.

Le titulaire peut être cotraitant sur les traitements spécifiques à la gestion de la monnaie électronique.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour respecter l'engagement pris par le pouvoir adjudicateur et à utiliser les données recueillies uniquement dans le cadre des finalités prévues dans le présent CCTP.

Le titulaire garantit que la qualification du projet est conforme en regard du cadre réglementaire (code monétaire et financier). Il devra s'assurer de tous les éléments visant à assurer l'évolution du service en fonction de la réglementation en prenant en compte d'éventuels aménagements acceptés par l'autorité prudentielle (dans le cadre de la monnaie électronique privative, par exemple).

Le titulaire prend l'engagement d'être au plus près des dispositions réglementaires en vigueur même en cas de requalification en cours de marché. Il appartient donc au titulaire de respecter les contraintes réglementaires présentes et à venir pour la fourniture du service. Les évolutions de la réglementation en cours de marché sont prises en charge sur la mission 2.

Le titulaire répond directement à toute sollicitation ou réquisition émanant d'un représentant d'une autorité judiciaire ou de police compétente sur tout sujet relatif aux services fournis avec information préalable du pouvoir adjudicateur.