

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 (CCTP)

**« Fourniture de cartes sans contact au format ISO adaptées
aux usages portés par la CARTE MULTISERVICE DE
L'ETUDIANT »**

Marché passé en Appel d'offres ouvert en application des articles L.2124-2, R.2124-2 1° et
R. 2161-2 à R. 2161- 5 du Code de la commande publique.

Table des matières

Table des matières.....	2
1 Objet du marché et définition	4
1.1 Objet du marché	4
1.2 Définitions	4
2 Description du marché.....	4
2.1 Achat des cartes.....	4
2.1.1 Existant.....	4
2.1.2 Fournitures attendues	4
2.1.3 Répartition des volumes d'achat	5
2.2 Les services d'édition	5
2.2.1 Personnalisation graphique	5
2.3 Personnalisation électrique	7
2.3.1 IZLY, le service de monétique du réseau des œuvres (CROUS)	7
2.3.2 Les services et applications dans les établissements	7
2.3.3 La gestion des clés de sécurité.....	7
2.4 Personnalisation au porteur	8
2.4.1 Personnalisation graphique au porteur	8
2.4.2 Routage des cartes personnalisées au porteur	8
2.5 Échange de données	9
3 Les accessoires	9
3.1 Porte badges et tours de cou.....	9
3.2 Hologramme ou autocollant simple	9
4 Plateforme de commande et de suivi.....	10
4.1 Plateforme de commande	10
4.2 Suivi	12
5 Commande et livraison	13
5.1 Notion de lot de cartes commandées.....	13
5.2 Conditionnement et livraison	13
6 Organisation des prestations	13
6.1 Mission 1 : Initialisation	14
6.1.1 Objet de la mission	14
6.1.2 Description	14
6.1.3 Livrables, délais et modalités de recette	15

6.1.4	Recette de la mission	15
6.2	Mission 2 : Calibrage des processus avec chaque établissement	16
6.2.1	Objet de la mission	16
6.2.2	Description	16
6.2.3	Livrables, délais et modalités de recette	17
6.2.4	Recette	18
6.3	Mission 3 : Fourniture de cartes, accessoires et services associés.	18
6.3.1	Objet et description de la mission	18
6.3.2	Livrables, délais et modalités de recette	18
6.3.3	Vérification du service fait	18
6.3.4	Non-conformité	18
6.3.5	Application de la garantie	19
6.3.6	Destruction des cartes	19
7	Suivi du marché.....	20
7.1	Instances de pilotage et de suivi du marché	20
7.2	Comités	20
7.2.1	Comité national de suivi du marché (CNS)	20
7.2.2	Comité national de pilotage (CNP)	21
8	suivi des Engagements environnementaux dans l'exécution du marché	21
9	CONDUITE A TENIR EN CAS DE PENURIE	21

1 OBJET DU MARCHÉ ET DÉFINITION

1.1 Objet du marché

L'objet du marché est l'achat de cartes multiservices, des accessoires et services liés pour les établissements accueillant des étudiants ou des personnels dans la sphère de l'enseignement supérieur.

1.2 Définitions

Dans le présent document :

L'ensemble des adhérents au groupement de commandes est désigné par le terme « institution ».

Un établissement adhérent au groupement de commandes est désigné sous le terme « établissement ».

Le « porteur » désigne un étudiant ou un personnel de l'institution.

Les sociétés présentant une offre sont désignées sous l'appellation « candidats ».

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

Le « support » est une carte à puce.

2 DESCRIPTION DU MARCHÉ

Le présent marché comprend :

2.1 Achat des cartes

2.1.1 Existant

La carte multiservice est opérationnelle dans la plupart des établissements d'enseignement supérieur français.

Pour les services sans contact en établissement (contrôle d'accès notamment), la technologie la plus utilisée jusqu'à ce jour est la technologie MIFARE DESFIRE dans sa version EV3.

2.1.2 Fournitures attendues

Le titulaire s'engage à fournir les supports conformes aux caractéristiques suivantes :

- au format ISO 7810 ID-1 ;
- équipés d'un composant de technologie sans contact compatible à la norme ISO 14443 avec des zones d'écriture dédiées à l'institution ;

- certifiés d'origine par le fondeur ou le constructeur d'une garantie de 2 ans (dans des cas d'usage normaux) tant sur les composants que sur la qualité des prestations commandées.

Les puces devront être fournies avec des zones mémoires de 2, 4 ou 8 Ko.

Les cartes devront être conformes aux exigences de la carte européenne (ESC).

2.1.3 Répartition des volumes d'achat

Le volume estimatif minimum est de 4 200 000 de cartes sur la durée du marché.

En termes de volume de cartes, la projection sur 3 années « pleines » du marché est donnée à titre indicatif et prévisionnelle sans que cela n'engage le pouvoir adjudicateur sur l'achat minimal de cette quantité.

Année 1	1.400.000
Année 2	1.400.000
Année 3	1.400.000

La très grande majorité des commandes par année s'étale sur des périodes courtes. Les pics d'approvisionnement sont généralement sur une période allant de mars à juin permettant ainsi aux établissements de préparer la rentrée universitaire.

2.2 Les services d'édition

2.2.1 Personnalisation graphique

Chaque établissement ou groupement d'établissements possède sa maquette graphique propre. Des déclinaisons peuvent éventuellement exister entre les différents types d'utilisateurs (étudiant/personnel), cursus, cycles d'études, etc. Un établissement pourra disposer de plusieurs visuels distincts.

Le visuel peut être complété, à la demande de l'établissement par un ou des éléments suivants :

- Impression du numéro interne du composant (puce) en chiffres et/ou en code à barre ;
- Un n° de série propre à l'établissement ou en lien avec un partenaire (ex transporteur), à spécifier lors de la mission 2 ;

- Un QR-Code codant l'ESCN (European Student Card Number) et un lien vers l'ESC Routeur (Annexe 1 au CCTP « QRCODE » ; Annexe 4 au CCTP « ESCN »)
- Le logo européen comprenant un drapeau, du texte et le QR-code (voir ci-dessus). Le drapeau et le texte peuvent être imprimés soit seuls soit avec le QR-code (Annexe 2 ESC-Graphic-Charter-logo-oct24_en)
- Les logos Izly (Annexe 3 – logos IZLy)
- L'écriture en braille d'une information sur la carte (cette dernière est déterminée par l'établissement) et/ou une découpe de la carte permettant de déterminer le sens de la carte.

Le titulaire a la charge du calcul de la valeur de l'ESCN et de sa représentation sous forme de QRcode. Les spécifications du mode de calcul de l'ESCN et du QRcode sont disponibles dans les documents fournis en annexes 1 et 4 du présent CCTP. Les établissements pourront décider de la présence du QRcode sur la carte. Le fournisseur fournira lors de la livraison un fichier CSV associant le numéro de carte et l'ESCN.

Dans le cas où l'établissement choisit la personnalisation au porteur, cette prestation est considérée comme incluse.

Les différents choix faisant l'objet d'une cotation différenciée dans le BPU sont :

- Visuel monochrome (N&B) recto ;
- Visuel monochrome (N&B) recto/verso ;
- Visuel en quadrichromie recto ;
- Visuel en quadrichromie recto/verso ;

Les visuels et choix seront détaillés avec l'établissement au cours de la mission 2.

La qualité de l'impression de ce visuel doit être garantie :

- Pour être adaptée au passage sur imprimante pour personnalisation au porteur en établissement ;
- Contre une détérioration progressive dans un usage normal du support (sur la durée de garantie du support).

Le candidat détaillera ce point dans sa réponse et en particulier les contraintes techniques en termes de visuel à appliquer sur la carte.

2.3 Personnalisation électrique

Les cartes multiservices sont susceptibles de porter de multiples applications en fonction des besoins et des projets des établissements. Ceux-ci peuvent encoder eux-mêmes ces applications ou bien en confier la tâche au titulaire.

2.3.1 IZLY, le service de monétique du réseau des œuvres (CROUS)

Le réseau des œuvres déploie une monétique (IZLY) sur l'ensemble du territoire français.

Cette monétique ouverte à tout type de paiement sur les campus utilise la carte multiservice comme moyen d'authentification de l'ayant droit.

A ce jour, la technologie DESFIRE EV3 est intégrée dans le fonctionnement des points d'encaissements dédiés. Sur cette technologie, le CNOUS bénéficie d'un AID (application identifier) et d'une large plage de numéro dédiés. Le titulaire se verra attribué une plage de numéro IZLY par le CNOUS. Il aura la responsabilité de gérer le contenu de cette plage de numéro afin de ne jamais affecter un même numéro IZLY à deux Zones de Données CROUS (ZDC).

Si le candidat venait à proposer une autre technologie que celle employée par le pouvoir adjudicateur aujourd'hui, il doit s'engager à faire bénéficier le CNOUS, à la notification du marché et pour toute la durée du marché, d'un dispositif équivalent et répondant à l'objet du marché.

Un SAM (Secure Access Module) contenant les éléments cryptographiques pour l'écriture de la zone de l'identifiant unique par carte adaptée au fonctionnement de la monétique IZLY sera fournie par le pouvoir adjudicateur. Une série (plage) d'identifiants « vie étudiante » sera fournie au titulaire lors de la mission 1. Le titulaire s'engage à respecter l'unicité de cet identifiant par carte dans la série des numéros attribués. Le titulaire mettra en œuvre des mécanismes de contrôle décrits dans sa réponse.

2.3.2 Les services et applications dans les établissements

Les cartes multiservices sont couramment utilisées pour du service de contrôle d'accès, d'impression et dans certains cas comme support de tickets de transports.

Si le candidat venait à proposer une autre technologie que celle employée dans la communauté des établissements aujourd'hui, il doit s'engager à faire bénéficier les établissements, à la notification du marché et pour toute la durée du marché, du support nécessaire à la migration de ces services.

2.3.3 La gestion des clés de sécurité

Les SAM sont fournis ou remplacés (suivant les cas) par l'établissement.

Le titulaire a la responsabilité de la sécurité de ce dispositif dans son utilisation pour la production des cartes et tant qu'elles lui sont confiées. Il veille à mettre les mesures nécessaires pour éviter tout vol, perte, utilisation frauduleuse ou dégradation. Il a obligation d'informer le coordonnateur ou l'établissement à la moindre difficulté dans la gestion de ces SAM.

Afin de positionner les clés maîtresses lors de l'encodage initial de la carte, les établissements peuvent être amenés à confier au titulaire leurs propres clés de sécurité.

Le candidat décrira dans sa réponse les moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité dans sa gestion des SAM et des clés qui lui seront confiés.

2.4 Personnalisation au porteur

Certains établissements ne souhaitent pas, ou ne peuvent pas assurer eux-mêmes l'édition et la personnalisation des cartes. Certains souhaitent aussi que l'acheminement vers le porteur soit externalisé.

L'établissement peut commander des choix de personnalisation au porteur, basés sur l'envoi selon une périodicité à fixer (au cours de la mission 2) des informations liées au profil du porteur. Le format et la structure du fichier transmis par l'établissement au titulaire sont fixés en mission 2.

Le processus et les délais de remplacement en cas de perte ou vol d'une carte devront être décrit par le candidat.

2.4.1 Personnalisation graphique au porteur

Cette personnalisation permet d'imprimer la carte avec les éléments de profil du porteur tels que :

- Photo ;
- Données nominatives ;
- Numéro IUD (Identifiant Unique des Dispositifs) du composant (en chiffres ou code à barres) ;
- Numéro d'identification du porteur au sein de l'établissement ;
- Code-barre et/ou QRcode liés aux données du porteur ;
- Données écrites t/en braille
- ...

2.4.2 Routage des cartes personnalisées au porteur

L'établissement peut commander un routage par envoi postal affranchi à l'adresse du porteur. La forme du courrier d'accompagnement de cet envoi est définie en mission 2. Les adresses des porteurs sont fournies via les mécanismes d'échange de données précisées.

2.5 Échange de données

Afin de réaliser ces différentes opérations, des échanges de données sont nécessaires entre les systèmes d'information des établissements, du titulaire et des partenaires (Routeur Européen, CNOUS, ...). Ces échanges seront formalisés lors des missions 1 et 2, mais devront dans tous les cas être sécurisés.

3 LES ACCESSOIRES

3.1 Porte badges et tours de cou

Les établissements accompagnent généralement la diffusion des cartes d'accessoires facilitant leur appropriation et leur conservation par les étudiants (porte-badges, cordons, ...).

L'établissement peut commander (de manière indépendante si besoin de l'achat de cartes) des porte-badges ainsi que des lacets de port type tour de cou avec ou sans zip. Le candidat proposera les porte-badges qui lui sembleront adaptés aux besoins sur la base du bordereau des prix. Sont généralement commandés des porte badges souples ou rigides. Il est souhaité que les lacets proposés type tour de cou avec ou sans zip soient de couleur noire (moins salissant et ainsi réutilisable).

3.2 Hologramme ou autocollant simple

La validation de l'inscription de l'étudiant pour une année universitaire peut être signalée par application sur la carte d'un élément autocollant mentionnant l'année universitaire ou la date de fin de validité de la carte. Un code couleur correspondant à chaque année peut être associé.

L'établissement peut souhaiter disposer (de manière indépendante si besoin d'un lot de cartes) de dispositifs de type hologramme ou autocollant simple conditionnés par exemple sous forme :

- De rouleau ;
- Appliqués de façon unitaire sur une page (A4, A5, ...).

Le dispositif doit démontrer, autant que possible, une résistance à la falsification et à la destruction.

Chaque année, cet élément est décollé et remplacé par un autre.

Le candidat proposera les dispositifs qui lui sembleront les mieux adaptés aux besoins sur la base de son offre catalogue (hologramme, autocollant simple, ...) et fournira un bordereau de prix adapté aux commandes en volume (en complément du BPU).

4 PLATEFORME DE COMMANDE ET DE SUIVI

4.1 Plateforme de commande

Le portail de la plateforme de commandes mis à disposition par le titulaire devra permettre à tous les établissements d'être totalement autonomes sur les fonctionnalités décrites ci-dessous. Chaque fonctionnalité pourra être utilisée selon les besoins et choix des établissements et cela pour chacune de ses commandes :

- Choix de la technologie de cartes :
 - technologie, capacité mémoire,
 - choix des accessoires
- Choix de la personnalisation électrique :
 - ZDC CNOUS (O/N) pour l'application de paiement IZLY
 - Zones mémoires ou applications particulières à un établissement (O/N) : dans ce cas l'établissement et le titulaire, en dehors du cadre de cet appel d'offre, établiront une relation technique et financière, si nécessaire, permettant au titulaire d'avoir tous les éléments pour créer l'application demandée par l'établissement.
- Choix de la personnalisation graphique comprenant :
 - La fourniture par l'établissement du visuel R/V de la carte
 - L'écriture en braille d'une information sur la carte
 - En cas de personnalisation au porteur :
 - La maquette : les éléments variables liés à la personnalisation au porteur, tels que photos des ayants droits et tous les autres éléments nécessaires à une personnalisation graphique personnalisée complète : nom, prénom, établissements, année universitaire, INE, RNE, etc.
 - Le téléchargement des données nécessaires à la personnalisation graphique
 - Choix de la solution de routage des cartes :
 - A une ou plusieurs adresses indiquées par le titulaire ;
 - A l'adresse postale de chaque ayant droit : téléchargement des données nécessaires pour l'acheminement au porteur.
 - Possibilité de transférer aux établissements les correspondances entre :

- Numéro de carte, au sens technique ESCN, UID, numéro de ZDC IZLY et identifiant de l'ayant droit si le cas se présente (INE, adresse mél) par téléchargement de fichiers sur le portail ou appel d'une API mise à disposition par le titulaire.
- Possibilité pour le titulaire de faire des demandes d'association entre une carte et un compte IZLY déjà existant par utilisation d'une API REST mise à disposition par le CNOUS permettant l'association des éléments techniques de la cartes (UID, par exemple) à un identifiant unique de l'ayant droit, son INE et/ou son adresse mél IZLY
- En cas de personnalisation au porteur :
 - Gestion des pertes de carte : pouvoir demander la réimpression, ainsi que la re-personnalisation électrique et le renvoi de carte à l'unité, selon le choix de l'adresse postale indiquée par l'établissement.
- Transfert de clé :
 - Proposer un système de génération de clés, nécessaires à la sécurisation des cartes (clés maîtresses, clés d'applications des établissements, ...) ;
 - Proposer un système de transmission sécurisée des clés ainsi générées, ou de clés déjà existantes, de l'établissement vers le titulaire de l'appel d'offre.
- Choix des accessoires
- Établir un récapitulatif de commande en ligne
- Désigner un interlocuteur principal
- Suivi des commandes :
 - Suivre sa commande et sa livraison, avec des alertes par mél ;
 - Télécharger les documents administratifs associés (BL, BAT, BSP...) ;
 - Signaler des non-conformités sur toute ou partie d'un lot de cartes ;
 - Les documents devront rester disponibles en ligne le temps du présent marché.
- Téléchargement du BPU

L'outil sera disponible à une adresse de type : <https://groupe-cartes.cnous.<domaine>.fr>. L'outil devra proposer en priorité une connexion via une fédération d'identité telle que Renater, ProConnect. Si un établissement n'a pas accès à une des fédérations ci-dessus, une connexion identifiant/mot de passe devra être proposée. Si la connexion via une fédération d'identité n'est pas possible, une connexion par identifiant/mot de passe sera acceptée. Dans ce cas une authentification avec un double facteur est fortement demandée.

4.2 Suivi

Le titulaire fournira au comité de suivi, deux tableaux de suivi :

- Un tableau de bord bimestriel (reprenant l'historique depuis la notification du marché) indiquant :
 - La liste des établissements ayant mis en œuvre un BSP (Mission 2) ;
 - Les lots commandés par établissement avec date de commande et de livraison ;
 - Le détail des lots (ou cartes) retournés pour non-conformité.

Le titulaire pourra compléter ce tableau de bord des informations qui lui semblent utiles de son point de vue au pilotage du marché.

Le tableau de bord doit être disponible dans la plateforme de commande fournie par le titulaire.

- Un tableau de bord indiquant le détail des éléments du BPU commandés, au jour de la consultation, par l'ensemble des établissements tels que :
 - Le nombre et le type de support de carte ;
 - Le nombre et le type de visuel ;
 - Le nombre et le type de personnalisation électrique ;
 - Le nombre de carte avec «personnalisation au porteur» ;
 - Le nombre et le type d'accessoires.

Ce tableau de bord indiquera également le pourcentage de ces éléments par rapport au total commandé pour l'élément d'intérêt.

Les données devront pouvoir être exportées dans un fichier CSV.

5 COMMANDE ET LIVRAISON

5.1 Notion de lot de cartes commandées

La notion de lot concerne dans ce présent marché la notion de commande et des profils de cartes qui en découlent.

Un lot est un profil homogène de cartes et la quantité de cartes de ce type commandée par un établissement selon ses besoins. Dans un lot de carte, toutes les cartes :

- Ont le même type de puce (technologie, modèle et quantité de mémoire) ;
- Ont la même maquette graphique et les mêmes options de supports ;
- Ont le même schéma de personnalisation électrique (clés, applications).

Chaque lot est formalisé par un bon à tirer (BAT) décrivant la maquette graphique et un bordereau de suivi des processus (BSP) décrivant les étapes de personnalisation. Le BAT est réalisé par l'établissement et signé des deux parties. Le BSP est réalisé par le fournisseur. La rédaction de ces documents fait l'objet de la mission 2.

Chaque lot de cartes commandé fait l'objet d'un récapitulatif de commande. Ce document rassemble et détaille les types de cartes, les choix de personnalisation graphique et de personnalisation électrique, plusieurs récapitulatifs de commandes peuvent être regroupés sur un bon de commande unique.

5.2 Conditionnement et livraison

Un lot de cartes et d'accessoires doit faire l'objet d'un envoi groupé (et unique) dans le respect des délais exigés. Toute dérogation à cette clause doit faire l'objet d'un accord explicite de l'établissement ayant émis la commande. Sans cet accord, les pénalités sont appliquées.

Le prix de l'envoi n'est pas inclus dans le prix des cartes. Le candidat fournira dans le BPU l'ensemble des frais de port pour les différentes options (carte unique, paquet de 50, paquet de 500, adresse simple, multiple, ...).

6 ORGANISATION DES PRESTATIONS

Le titulaire réalisera les prestations dans le cadre des missions correspondantes :

- Mission 1 : Initialisation.
- Mission 2 : Calibrage des processus de commande et de fourniture avec chaque établissement adhérent au groupement de commande.
- Mission 3 : Fourniture de cartes « packagées », des accessoires et services associés.

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations décrites, au présent CCTP, dans les délais prescrits.

Les durées sont définies en jours ouvrés, c'est-à-dire de neuf heures à dix-huit heures tous les jours sauf samedi, dimanche et jours fériés.

Toutes les demandes d'information entre le titulaire et les adhérents du groupement, questions et réponses, se font par écrit, de préférence sous forme d'un message électronique pouvant acter des dates de réceptions et d'émissions.

6.1 Mission 1 : Initialisation

6.1.1 Objet de la mission

Elle a pour objet de permettre au titulaire de prendre connaissance du contexte du marché, de l'organisation existante et de fournir les éléments nécessaires au bon déroulement des missions 2 et 3.

6.1.2 Description

Le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- Prestation 1 : organiser une réunion de lancement au plus tard dans les 10 jours ouvrés après la notification du marché, en présence de l'ensemble des acteurs composant le comité de suivi du projet.
- Prestation 2 : élaborer et présenter les documents nécessaires à l'exécution du marché :
 - le PAQ (plan assurance qualité) validé suivant la proposition faite par le titulaire dans sa réponse ;
 - le modèle finalisé de tableau de bord ;
 - le modèle de Bordereau de Suivi des Processus associés à un lot de cartes (BSP). Ce bordereau sera établi avec l'établissement, avant sa 1ère commande, dans le cadre de la mission 2. Il décrira, de manière précise, le processus de définition d'un lot de cartes dans le respect des clauses du marché. Il décrira et fournira les éléments nécessaires à la personnalisation d'un lot (BAT, BAP, SAM et DLL, etc...) ; les options de l'établissement, etc. Le BSP est révisable tout au long de l'exécution du marché sur demande de l'établissement. Tout bon de commande fera référence à un BSP validé par les 2 parties (établissement, titulaire).
- Prestation 3 : élaborer le configurateur sur la base du BPU, le mettre en service et présenter un lien https actif.

6.1.3 Livrables, délais et modalités de recette

Les prestations de la mission 1 débuteront à la notification du marché et s'achèveront au plus tard dans un délai de 20 jours ouvrés (recette comprise).

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

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 CNOUS et matérialisée par un procès-verbal de recette définitive.

Le CNOUS 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 CNOUS 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.

Mission 1 :

Prestation	Nature des livrables	Forme des livrables	Délai maximum de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du CNOUS	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Prestation 1	Compte-rendu de la réunion de lancement	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	3 jours à compter de la réunion de lancement	1 jour	1 jour
Prestation 2	Documents associés	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	7 jours à compter de la réunion de lancement	1 jour	1 jour
Prestation 3	Un lien https actif	Lien avec identifiant du coordonnateur (et MdP)	20 jours à compter de la réunion de lancement	2 jours	2 jours

6.1.4 Recette de la mission

La recette de la mission sera prononcée à la recette des livrables de la prestation 3.

6.2 Mission 2 : Calibrage des processus avec chaque établissement

6.2.1 Objet de la mission

Elle a pour objet de permettre au titulaire de prendre connaissance des besoins particuliers de chaque établissement dans le cadre des clauses du marché de son

offre. Elle permet de fournir les éléments nécessaires au bon déroulement de la mission 3. Elle débute à la recette de la prestation 2 de la mission 1.

6.2.2 Description

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

- Prestation 1 : Organiser un point de coordination dans les 5 jours ouvrés sur demande notifiée de l'établissement. Ce point de coordination est mis en place selon les modalités décrites dans l'offre du titulaire (réunion téléphonique, visioconférence ou réunion en présentiel). Ce point de coordination permet à l'établissement de préciser ses besoins et de définir les éléments à fournir par l'établissement pour la réalisation du BSP. L'ensemble est consigné dans un compte rendu à la charge du titulaire.
- Prestation 2 : L'installation d'une application NXP ou d'une clé maîtresse dans la carte d'un établissement peut nécessiter une phase de mise au point avant l'élaboration d'une commande (cf. mission 3). L'intervention d'un prestataire extérieur de l'établissement (ex : installation d'une application de transport NXP ou autre service) pourrait s'avérer nécessaire pour convenir des modalités de mise à disposition de son application au titulaire du marché voire de convenir d'aspects techniques. L'établissement accède ainsi à un processus de discussion permettant de rassembler les représentants du titulaire du marché, de l'établissement et du prestataire afin d'échanger sur les particularités techniques, de convenir les mesures de sécurité de mise à disposition de son application NXP ou de la clé maîtresse et de définir les engagements de confidentialité entre les parties. L'aboutissement de cette prestation permet à l'établissement de recevoir un florilège de cartes de tests lui permettant de s'assurer du bon fonctionnement de celle-ci dans le contexte d'usage de son prestataire et de vérifier que cette dernière est opérationnelle pour ses divers contextes d'usages.
- Prestation 3 : Élaborer le BSP. Le Bordereau de Suivi des Processus associé à un établissement est établi suivant les éléments définis dans le cadre de la prestation 1 de la mission 2 et sur la base du modèle défini en mission 1. Tout au long de cette mission, le titulaire a un devoir de conseil auprès de l'établissement sur la compatibilité des supports fournis avec les équipements en place (lecteurs, imprimantes...).
- Prestation 4 : Impression de cartes pour des personnes avec un déficit visuel. Conception des modalités d'échange de la donnée à imprimer sur la carte avec le futur titulaire du marché national. Obtention d'un fichier pour mettre en évidence l'UID de la carte et le numéro braille inscrit en relief.

6.2.3 Livrables, délais et modalités de recette

Les prestations objet de la mission 2 débuteront à la fin de la prestation 2 de la mission 1 et sur notification d'un établissement. Par établissement, la mission 2 s'achèvera au plus tard dans un délai de 12 jours ouvrés (recette comprise).

Les délais d'exécution de la mission 2 sont récapitulés dans le tableau ci-dessous.

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

L'établissement 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 à l'établissement 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.

En cas de changement substantiel d'un des éléments du BSP à l'initiative d'une des deux parties, celle-ci devra prévenir l'autre suffisamment en amont pour que les mesures d'adaptation puissent être prises.

Mission 2 :

Prestation	Nature des livrables	Forme des livrables	Délai maximum de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette de l'établissement	Délai de correction éventuelle du titulaire
Prestation 1	Compte-rendu de la réunion de point de coordination	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	3 jours à compter de la réunion de coordination.	1 jour	1 jour
Prestation 2	Compte-rendu de la réunion de point de coordination Cartes de tests	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant) Cartes de Tests	5 jours à compter de la réunion de coordination.	5 jours	2 jours
Prestation 3	BSP Identifiant pour accès au configurateur	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant) Identifiant (avec MdP)	5 jours à compter de la réception par le titulaire des éléments à la charge de l'établissement et détaillés dans le CR de la	1 jour	1 jour

			réunion de coordination		
--	--	--	----------------------------	--	--

6.2.4 Recette

Pour un établissement, la recette de la mission est prononcée à la recette des livrables de la prestation 3.

6.3 Mission 3 : Fourniture de cartes, accessoires et services associés.

6.3.1 Objet et description de la mission

Elle a pour objet la livraison des cartes multiservices dans les établissements adhérents au groupement de commande (bon de commande établi en référence au BPU). L'établissement commande, au travers de l'outil décrit au chapitre 4, un ou plusieurs lots de cartes et/ou des choix d'options complémentaires telles que décrites au titre 4.1.

6.3.2 Livrables, délais et modalités de recette

Le délai de livraison, à compter de la date d'émission du bon de commande, est de 25 jours ouvrés maximum.

Si l'établissement a retenu des options de personnalisation au porteur, le délai de livraison est à compter de la date de réception du fichier de personnalisation fourni par l'établissement.

Ces délais sont jugés à la date de remise au transporteur indiquée sur les documents de livraison du transporteur.

6.3.3 Vérification du service fait

Le service fait est prononcé par l'établissement à la réception des livrables et de la vérification de leur conformité au bon de commande.

6.3.4 Non-conformité

Tout support non-conforme est renvoyé au titulaire pour remplacement à sa charge (frais de port inclus). Le remplacement d'un support non conforme doit être réalisé dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à compter de la date d'envoi de l'établissement.

Dans la phase de vérification de la conformité, le titulaire doit assister l'établissement dans tout cas où une incompatibilité du support avec les équipements listés dans le BSP est détectée.

Les cas de non-conformité sont :

- Livrable non-conforme au bon de commande, par exemple, erreur sur le type de support commandé ;
- Personnalisation des cartes non-conforme au bon de commande et au BSP ;
- Cartes non conformes aux spécifications et aux exigences définies dans le CCTP ;
- Cartes muettes et non lisibles détectées à la date de mise en service de la carte (la puce ne répond pas) ;
- Dysfonctionnements liés à l'antenne intégrée dans la carte ;
- Défauts liés à une mauvaise encapsulation de la carte ;
- Absence du vernis d'overlay et/ou des films de laminage ;
- Cartes endommagées par des agressions anormales (agressions mécaniques, électriques, thermiques, lumineuses, etc.) ;
- Cartes endommagées par un tiers (livraison, acheminement, etc.).

6.3.5 Application de la garantie

Le remplacement des supports couverts par la garantie est réalisé frais de port inclus. L'application de la garantie est définie dans le CCAP et aux conditions évoquées dans l'offre pour laquelle le candidat s'est vu notifié le marché.

6.3.6 Destruction des cartes

Les adhérents au groupement de commandes peuvent décider de détruire des cartes. Ils les envoient à leurs frais au titulaire du marché pour qu'il en exécute le pilonnage et le recyclage.

Le titulaire prend toutes les dispositions techniques permettant la destruction des cartes en respectant les dispositions prévues à ce titre dans le CCAP.

Lorsque le titulaire a procédé à la destruction, il adresse un procès-verbal certifiant la destruction des cartes au service émetteur de la commande, ce document valant service fait.

7 SUIVI DU MARCHÉ

7.1 Instances de pilotage et de suivi 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 (participants : titulaire, Comité National Carte Etudiant et de ses Usages (CNCEU), coordonnateur du marché) ;
- Le comité national de pilotage (participants : titulaire, coordonnateur du marché) ;

7.2 Comités

7.2.1 Comité national de suivi du marché (CNS)

Ce comité a pour mission de :

- Coordonner les actions au niveau national notamment dans la phase d'initialisation du dispositif ;
- Faire un point régulier sur la conformité des prestations de service avec les termes du marché ;
- Prendre en compte les demandes et les questions des établissements pour mieux comprendre les besoins ;
- Préparer les comités de pilotage ;
- Valider les fonctionnalités optionnelles proposées par le titulaire.

Le Titulaire désigne ses représentants au sein de ce comité. Le CNOUS et le CNCEU désignent leurs représentants avec une représentation des établissements.

Le comité national de suivi peut se réunir au plus une fois par mois sur demande du titulaire ou des membres représentant les adhérents du groupement. Les réunions se tiennent dans les locaux du CNOUS ou en distanciel. 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 représentant du pouvoir adjudicateur a 5 jours ouvrés pour valider ou corriger le compte rendu.

7.2.2 Comité national de pilotage (CNP)

Le Titulaire s'engage à prendre part pour tout ou partie de la séance (au choix du CNOUS) 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. Pour le CNOUS, chaque établissement peut être représenté à ce comité.

Le CNP peut se réunir à la demande du pouvoir adjudicateur ou du titulaire. Les dates de réunion sont déterminées deux mois avant la date du comité. C'est le pouvoir adjudicateur qui prend la décision de la tenue de la séance en adressant un mail à au

moins un des représentants du titulaire. Le compte rendu du CNP est à la charge du titulaire et transmis au pouvoir adjudicateur dans les 10 jours ouvrés faisant suite à la tenue du comité, pour approbation dans un délai de 5 jours ouvrés.

8 SUIVI DES ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX DANS L'EXECUTION DU MARCHE

Le titulaire met en œuvre les mesures sur lesquelles il s'est engagé dans son offre technique dans le cadre de sa réponse au « critère 3 : engagements environnementaux adaptés à l'objet du marché ». Le CNOUS 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 (ex : justificatif de traçabilité des déchets, bilan des mesures mises en place pour réduire l'impact environnemental des conditions de livraison...). Cette demande devra être faite par écrit dans un délai donné qui ne pourra être inférieur à 5 jours ouvrés.

En cas d'absence de production des éléments demandé dans le délai imparti et/ou de non-respect des engagements, les pénalités de l'article 16.3 du CCAP seront appliquées.

9 CONDUITE A TENIR EN CAS DE PÉNURIE

En cas de pénurie, les cartes disponibles ne doivent pas être fournies de manière systématique aux premiers établissements qui commandent. Le titulaire s'engage à recenser les besoins d'une manière globale et à prévenir le comité de suivi le plus tôt possible pour que celui-ci retransmette l'information aux établissements.

Le comité de suivi définit les priorités de production et les communique au prestataire. La répartition des cartes entre les établissements doit notamment tenir compte des critères suivants :

- Les chaînes d'inscriptions pour les primo inscrits doivent être prioritaires. Ainsi les établissements dont les inscriptions ont lieu en septembre seront livrés après ceux dont les inscriptions ont lieu en juillet ;
- Les commandes dont le but est de renouveler des cartes pour des étudiants ou des personnels ayant déjà une carte seront livrées après les cartes à destination des primo-inscrit ;
- A la demande du titulaire, les établissements fourniront une répartition de leur besoin permettant une répartition des commandes.

En cas de pénurie avérée, liée au contexte économique extérieur et s'il est prouvé qu'en aucun cas il n'y a eu insuffisance, faute ou défaillance du titulaire, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité, sur demande motivée du titulaire, de déroger aux pénalités de retard mentionnées notamment à l'article 16.2 du CCAP.