

Ministère de l'intérieur
Direction du numérique - Programme Frontières Sécurisées et Fluides

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

AYANT POUR OBJET

Accord-cadre relatif à la conception, au développement, à la
fourniture, au déploiement et la maintenance de kiosques
biométriques de
pré-enregistrement des voyageurs notamment dans le cadre du
système européen d'entrées – sorties.

Le présent CCTP comporte les annexes suivantes :

Annexe I	Découpage des prestations et des livrables – DPL
Annexe II	Lexique des sigles et termes utilisés
Annexe III	Définitions
Annexe IV	Présentation des acteurs parties prenantes au projet
Annexe V	Présentation du règlement EES et de ses dispositions
Annexe VI	Le parcours voyageur actuel (sans kiosque)
Annexe VII	Processus kiosque détaillé
Annexe VIII	Normes et références applicables
Annexe IX	Cadre de cohérence technique ministériel – CCT
Annexe X	Stratégie API de la DNUM

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	4
1.1 OBJET.....	4
1.2 OBJECTIFS DU PROJET.....	4
1.3 PRESENTATION GENERALE DU DISPOSITIF KIOSQUE	5
1.4 DECOUPAGE DES PRESTATIONS	5
1.5 DEMARCHE GENERALE ET CALENDRIER PREVISIONNEL	8
2 CONTEXTE	10
2.1 PRESENTATION DU CONTROLE AUX FRONTIERES.....	10
2.2 PRESENTATION DU PROJET.....	12
2.3 PRESENTATION DES ACTEURS MINISTERIELS DU PROJET	14
3 PERIMETRE DU PROJET	15
3.1 PERIMETRE DU PROJET	15
3.2 DONNEES TRANSMISES PAR LE KIOSQUE AU CENTRAL CONTROLES AUX FRONTIERES	19
3.3 ENVIRONNEMENT MATERIEL, TECHNIQUE ET DESCRIPTION DE L'ARCHITECTURE MATERIELLE ET LOGICIELLE.....	20
4 DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS	27
4.1 LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	27
4.2 ACCES AUX LOCAUX.....	27
4.3 HYGIENE ET SECURITE	27
4.4 PLAGES HORAIRES	27
4.5 CONFORMITE AU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES ET A LA DIRECTIVE POLICE-JUSTICE	27
4.6 GESTION DES COMPETENCES ET CONTINUITE DES PRESTATIONS	27
4.7 SENIORITE DES PROFILS	28
4.8 REPRESENTANTS DES PARTIES	29
4.8.1 GENERALITES.....	29
4.8.2 REPRESENTANTS DE L'ADMINISTRATION	30
4.8.3 REPRESENTANTS DU TITULAIRE	30
4.9 COMITOLOGIE.....	30
4.9.1 COMITE DE PILOTAGE	31
4.9.2 COMITE DE SUIVI CONTRACTUEL	32
4.9.3 COMITE DE PROJET	33
4.9.4 AUTRES REUNIONS	34
4.10 LIVRABLES DOCUMENTAIRES	35
4.11 PLAN D'ASSURANCE SECURITE (PAS).....	39
4.12 VALEUR AJOUTEE ET DEVOIR DE CONSEIL DU TITULAIRE	39
4.13 USINE LOGICIELLE	40
4.14 QUALITE DU LOGICIEL.....	41
4.15 AMELIORATION CONTINUE.....	41
4.16 GARANTIE	41
4.17 GESTION DE L'OBSOLESCENCE DU MATERIEL	43
4.18 MODALITES DE TRANSPORT ET DE LIVRAISON.....	43
4.19 AUDIT DE SECURITE DU LOGICIEL ET DE SON ENVIRONNEMENT.....	44
4.20 SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION (SSI)	44
5 EXIGENCES FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES	45
5.1 EXIGENCES GENERALES.....	45
5.2 EXIGENCES FONCTIONNELLES MINIMALES.....	46

5.3	EXIGENCES TECHNIQUES	50
5.4	EXIGENCES DE PERFORMANCE	50
5.5	EXIGENCES DE DISPONIBILITE	52
5.6	EXIGENCES D'EVOLUTIVITE ET D'ADAPTABILITE	52
5.7	EXIGENCES DE RESISTANCE DU DISPOSITIF KIOSQUE	52
5.8	EXIGENCES D'INTEGRITE ET DE RESILIENCE	53
5.9	EXIGENCES DE SECURITE	53
6	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	55
6.1	PRESTATION 01 (P01) : LANCEMENT ET INITIALISATION DU PROJET	55
6.2	PRESTATION 02 (P02) : ELABORATION ET MODIFICATION DE L'ARCHITECTURE GENERALE	56
6.3	PRESTATION 03 (P03) : DEVELOPPEMENT LOGICIEL, CONCEPTION ET REALISATION DE KIOSQUES	57
6.4	PRESTATION 04 (P04) : FOURNITURE ET DEPLOIEMENT DE KIOSQUES	63
6.5	PRESTATION 05 (P05) : DEVELOPPEMENT DE LA SOLUTION LOGICIELLE DU SYSTEME DE SUPERVISION METIER ET OPERATIONNELLE ET FOURNITURE DE MATERIELS ASSOCIES	65
6.6	PRESTATION 06 (P06) : DEVELOPPEMENT DE LA SOLUTION LOGICIELLE DU SYSTEME DE SURVEILLANCE TECHNIQUE ET FOURNITURE DE MATERIELS ASSOCIES	67
6.7	PRESTATION 07 (P07) : FOURNITURE DE MATERIELS, PERIPHERIQUES ET ACCESSOIRES COMPLEMENTAIRES	68
6.8	PRESTATION 08 (P08) : PRESTATIONS D'EXPERTISE SPECIFIQUE	70
6.9	PRESTATION 09 (P09) : MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORRECTIVE DU MATERIEL	73
6.10	PRESTATION 10 (P10) : MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES (MCO) DES SOLUTIONS LOGICIELLES	81
6.11	PRESTATION 11 (P11) : MAINTENANCE ADAPTATIVE	87
6.12	PRESTATION 12 (P12) : MAINTENANCE EVOLUTIVE DE LA SOLUTION LOGICIELLE	88
6.13	PRESTATION 13 (P13) : MAINTIEN EN CONDITIONS DE SECURITE (MCS) DES KIOSQUES	89
6.14	PRESTATION 14 (P14) : REVERSIBILITE	90
6.15	PRESTATION 15 (P15) : INTEGRATION D'UN NOUVEAU MATERIEL	92
	ANNEXE I – DECOUPAGE DES PRESTATIONS ET DES LIVRABLES - DPL	93
	ANNEXE II – LEXIQUE DES SIGLES ET TERMES UTILISES	93
	ANNEXE III – DEFINITIONS	94
	ANNEXE IV – PRESENTATION DES ACTEURS PARTIES PRENANTES AU PROJET	94
	ANNEXE V – PRESENTATION DU REGLEMENT EES ET DE SES DISPOSITIONS	95
	ANNEXE VI – LE PARCOURS VOYAGEUR ACTUEL (SANS KIOSQUE)	97
	ANNEXE VII – PROCESSUS KIOSQUE DETAILLE	99
	ANNEXE VIII – NORMES ET REFERENCES APPLICABLES	102
	ANNEXE IX – CADRE DE COHERENCE TECHNIQUE MINISTERIEL	103
	ANNEXE X – STRATEGIE API DE LA DNUM	103

ARTICLE 1. Objet de l'accord-cadre

1.1 Objet

Le présent accord-cadre a pour objet le développement du logiciel spécifique, le paramétrage et la fourniture des kiosques de pré-enregistrement, leur déploiement et leur maintenance, ainsi que des prestations associées.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (ci-après CCTP) précise les fonctionnalités attendues dans les kiosques et fixe les dispositions techniques, de conduite de projet et de management de la qualité nécessaires à l'exécution de l'accord-cadre.

1.2 Objectifs du projet

L'objectif de ce projet est de mettre en place des kiosques sur les sites des gestionnaires d'infrastructures des points de passage frontaliers (ci-après PPF) en ayant fait la demande auprès du ministère de l'intérieur. Le déploiement de la solution doit pouvoir commencer d'ici à l'automne 2021.

Tous les sites des gestionnaires souhaitant s'équiper de kiosques en feront la demande au ministère de l'intérieur. A titre indicatif, le déploiement de deux-cent-cinquante (250) kiosques sur une douzaine de sites constitue un objectif minimal. Une montée en charge progressive, également indicative, serait d'atteindre cinquante (50) kiosques déployés en année N+1, cent-cinquante (150) kiosques en année N+2 et deux-cent-cinquante (250) kiosques en année N+3. Les estimations précitées restent indicatives et n'engagent pas l'administration : les commandes s'adapteront selon les demandes des gestionnaires de site et les arbitrages du ministère de l'intérieur.

Si la demande en est faite, le deuxième objectif de ce projet sera de développer et mettre en service une solution de pré-enregistrement hors site gestionnaire reprenant les mêmes fonctionnalités que le kiosque, utilisable sur des équipements grand public et dont l'IHM est conçue en « responsive web design ».

Le kiosque de pré-enregistrement devra également répondre aux dispositions du règlement européen n°2017/2226 portant création d'un système d'entrée / sortie¹ (EES), au code de l'Union relatif au régime de franchissement des frontières par les personnes (ci-après code frontières Schengen)² ainsi qu'à la législation française concernant les données à collecter et au fonctionnement des systèmes en libre-service. Il doit pouvoir intégrer tous les ajustements rendus nécessaires par les évolutions futures du règlement, du code frontières Schengen ou de la législation française.

Le kiosque de pré-enregistrement doit ainsi participer à l'amélioration de « l'expérience voyageur » tout en respectant les contraintes de sécurité des systèmes d'information et les enjeux de protection des données à caractère personnel des voyageurs.

¹ Règlement (UE) 2017/2226 du Parlement européen et du Conseil du 30 novembre 2017 portant création d'un système d'entrée/de sortie (EES) pour enregistrer les données relatives aux entrées, aux sorties et aux refus d'entrée concernant les ressortissants de pays tiers qui franchissent les frontières extérieures des États membres et portant détermination des conditions d'accès à l'EES à des fins répressives, et modifiant la convention d'application de l'accord de Schengen et les règlements (CE) n°767/2008 et (UE) n°1077/2011.

² Règlement (UE) 2016/399 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2016 concernant un code de l'Union relatif au régime de franchissement des frontières par les personnes (code frontières Schengen).

1.3 Présentation générale du dispositif kiosque

Le dispositif kiosque est une solution hébergée localement et dont les mises à jour sont centralisées. Le kiosque utilisé reste identique quel que soit le site.

Il est constitué :

- d'un volet « matériel et équipements » :
 - un bâti avec un socle ;
 - un écran digital tactile ;
 - un système de prise de photo composé d'une ou plusieurs caméras ;
 - un capteur d'empreintes digitales à plat multi-doigts. Le capteur d'empreintes digitales est intégré à l'architecture des kiosques et ne peut être fourni indépendamment des kiosques ;
 - un lecteur de document de voyage biométrique permettant de lire la bande MRZ, la puce biométrique et les caractères contenus dans la page d'identité ainsi que les visas, les titres de séjour et les cartes de séjour.
- d'un volet logiciel, interfacé au système central de contrôle aux frontières du ministère de l'intérieur, permettant l'interrogation des bases connexes nécessaires au contrôle aux frontières³ (ci-après « Central ») ;
- d'un dispositif de surveillance technique, sur site ou centralisé à distance, et éventuellement d'un dispositif de supervision métier sur site ou à distance.

1.4 Découpage des prestations

Les prestations susceptibles d'être commandées dans le cadre du présent accord-cadre sont indiquées ci-dessous.

En fonction de leur nature, certaines prestations sont forfaitaires et d'autres font l'objet d'unités d'œuvre (UO) comme précisé dans le tableau ci-dessous :

Référence de la prestation	Intitulé de la prestation
Prestation 1 (P01)	Lancement et initialisation du projet
Sous-prestation SP01-1	Lancement et initialisation du projet kiosque
Sous-prestation SP01-2	Lancement et initialisation du projet de solution de pré-enregistrement hors site
Prestation 2 (P02)	Elaboration et modification de l'architecture générale
Sous-prestation SP02-1	Elaboration de l'architecture générale
Sous-prestation SP02-2	Modification de l'architecture générale
Prestation 3 (P03)	Développement logiciel, conception et réalisation de

³ Se référer à la définition présente dans le lexique en annexe au présent CCTP.

Référence de la prestation	Intitulé de la prestation
	kiosques
Sous-prestation SP03-1	Développement de la solution logicielle du kiosque
<i>Sous-prestation SP03-1-1</i>	<i>Développement de la solution logicielle du kiosque</i>
<i>Sous-prestation SP03-1-2</i>	<i>Fourniture et intégration d'un module « matcheur » dans les développements de la solution logicielle du kiosque</i>
Sous-prestation SP03-2	Conception et réalisation du kiosque
Sous-prestation SP03-3	Développement d'une solution de pré-enregistrement hors site
Sous-prestation SP03-4	Développement de l'outil de mesure de la qualité des biométries
Prestation 4 (P04)	Fourniture et déploiement de kiosques
Sous-prestation SP04-1	Fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique des kiosques
Sous-prestation SP04-2	Désinstallation et réinstallation des kiosques entre sites
<i>Sous-prestation SP04-2-1</i>	<i>Désinstallation et réinstallation des kiosques sur un même site</i>
<i>Sous-prestation SP04-2-2</i>	<i>Désinstallation et réinstallation des kiosques entre deux sites</i>
Sous-prestation SP04-3	Décommissionnement des kiosques (reprise de l'ancien matériel)
Prestation 5 (P05)	Développement de la solution logicielle du système de supervision métier et opérationnelle et fourniture de matériels associés
Sous-prestation SP05-1	Développement de la solution logicielle de supervision métier et opérationnelle
Sous-prestation SP05-2	Fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique de la console de supervision métier et opérationnelle
Sous-prestation SP05-3	Décommissionnement des consoles de supervision métier et opérationnelles (reprise de l'ancien matériel)
Prestation 6 (P06)	Développement de la solution logicielle du système de surveillance technique et fourniture de matériels associés
Sous-prestation SP06-1	Développement de la solution logicielle de surveillance technique
<i>Sous-prestation SP06-1-1</i>	<i>Développement d'une solution de gestion technique centralisée</i>
<i>Sous-prestation SP06-1-2</i>	<i>Développement d'une solution de gestion technique par</i>

Référence de la prestation	Intitulé de la prestation
	<i>console de surveillance</i>
Sous-prestation SP06-2	Fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique de la console de surveillance technique
Sous-prestation SP06-3	Décommissionnement des consoles de surveillance technique (reprise de l'ancien matériel)
Prestation 7 (P07)	Fourniture de matériels, périphériques et accessoires complémentaires
Sous-prestation SP07-1	Fourniture de matériels, périphériques et accessoires complémentaires
Sous-prestation SP07-2	Reprise de l'ancien matériel
Prestation 8 (P08)	Prestations d'expertise spécifique
Sous-prestation SP08-1	Expertise en protection des données (RGPD)
Sous-prestation SP08-2	Réalisation d'études d'impact
Sous-prestation SP08-3	Expertise ergonomique
Sous-prestation SP08-4	Expertise en sécurité des systèmes d'information (SSI)
Prestation 9 (P09)	Maintenance préventive et corrective du matériel
Sous-prestation SP09-1	Maintenance préventive et corrective du matériel kiosque
<i>Sous-prestations SP09-1-1</i>	<i>Maintenance préventive du matériel kiosque</i>
<i>Sous-prestations SP09-1-2</i>	<i>Maintenance corrective du matériel kiosque</i>
Sous-prestation SP09-2	Maintenance préventive et corrective de la console de supervision métier et opérationnelle du kiosque
<i>Sous-prestation SP09-2-1</i>	<i>Maintenance préventive de la console de supervision métier et opérationnelle du kiosque</i>
<i>Sous-prestation SP09-2-2</i>	<i>Maintenance corrective de la console de supervision métier et opérationnelle du kiosque</i>
Sous-prestation SP09-3	Maintenance préventive et corrective de la console de surveillance technique du kiosque
<i>Sous-prestation SP09-3-1</i>	<i>Maintenance préventive de la console de surveillance technique du kiosque</i>
<i>Sous-prestation SP09-3-2</i>	<i>Maintenance corrective de la console de surveillance technique du kiosque</i>
Prestation10 (P10)	Maintien en conditions opérationnelles (MCO) des

Référence de la prestation	Intitulé de la prestation
	solutions logicielles
Sous-prestation SP10-1	MCO de la solution logicielle du kiosque
Sous-prestation SP10-2	MCO de la solution logicielle de supervision métier et opérationnelle
Sous-prestation SP10-3	MCO de la solution logicielle de surveillance technique
Prestation 11 (P11)	Maintenance adaptative de la solution logicielle
Prestation 12 (P12)	Maintenance évolutive de la solution logicielle
Prestation 13 (P13)	Maintien en conditions de sécurité (MCS) des kiosques
Prestation 14 (P14)	Réversibilité
Prestation 15 (P15)	Intégration d'un nouveau matériel

1.5 Démarche générale et calendrier prévisionnel

Le projet se découpe en plusieurs phases décrites ci-dessous (les actions décrites dans ce chapitre ne correspondent pas toutes à des actions du titulaire).

Pour chacune des phases du projet, l'administration fait appel à une ou plusieurs prestations, telles que définies dans le présent accord-cadre.

1.5.1 Phase d'initialisation

Cette phase comporte les objectifs suivants :

- le lancement du projet, au travers d'une réunion de lancement ;
- l'initialisation du projet ;
- la mise en place des outils et environnements logiciels et la vérification de la bonne prise en compte des exigences techniques du projet (intégration, exploitation, etc.).

1.5.2 Phase d'expression de besoins et d'élaboration de l'architecture

Cette phase doit permettre de recenser les besoins de l'administration et de les spécifier pour construire l'architecture globale de la solution : métier, fonctionnelle et technique, à partir des informations du cadre d'architecture générale.

1.5.3 Phase de développement et de réalisation

Cette phase doit aboutir à une version du système kiosque (logiciel et matériel) qui répond en tout point aux exigences de l'administration.

1.5.4 Phase de fonctionnement permanent

Lorsque tous les nouveaux sous-systèmes ont été développés et que la période de vérification (cf. article X du CCAP) est terminée, le kiosque entre en fonctionnement permanent.

1.5.5 Phase de réversibilité

Une prestation de réversibilité est déclenchée en fin d'accord-cadre.

Son objectif est d'assurer un transfert de compétences et de connaissances sur l'application par le titulaire vers les interlocuteurs désignés par l'administration.

1.5.6 Calendrier prévisionnel

Les jalons sont donnés à titre prévisionnel et pourront être modifiés par l'administration, en concertation avec le titulaire.

Les principaux jalons du projet sont à ce jour les suivants :

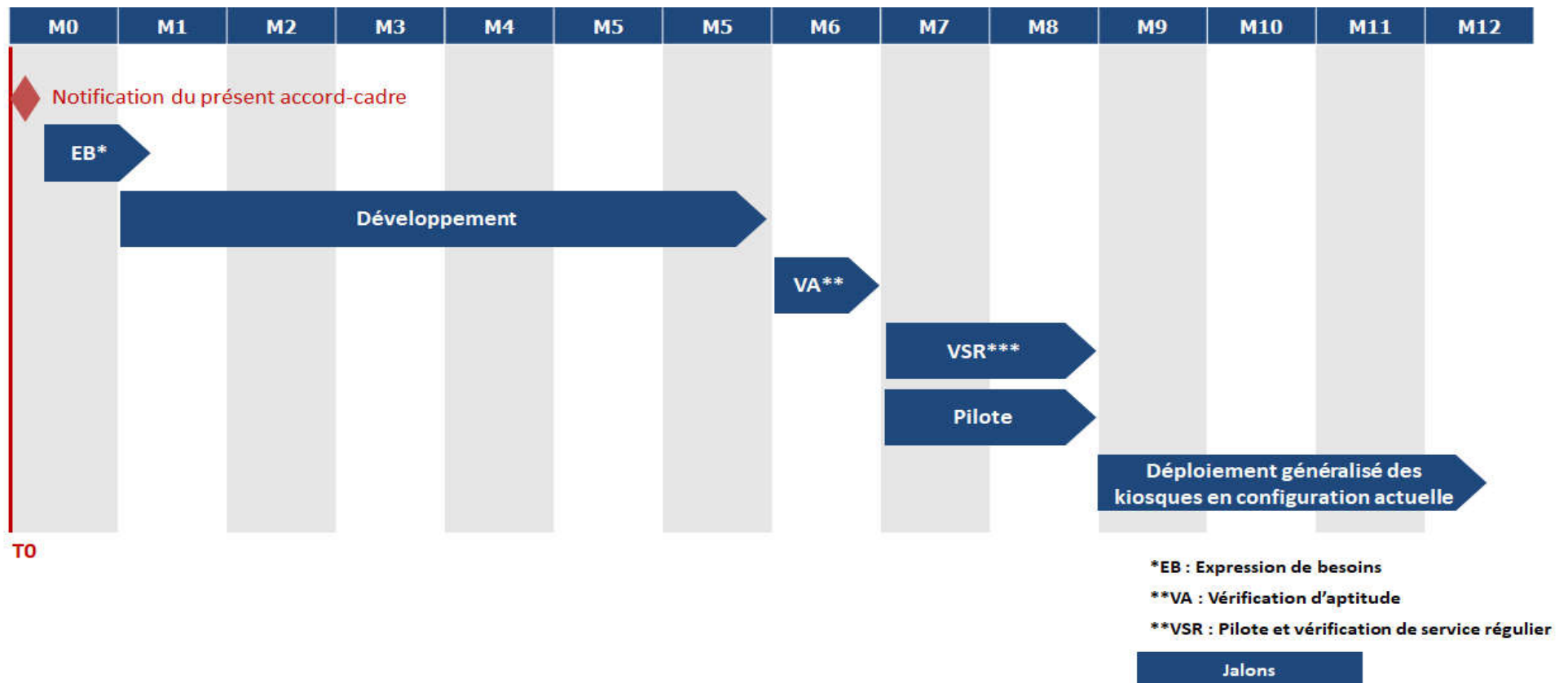
- T_0 : date de notification du présent accord-cadre, lancement du projet et des ateliers d'expression de besoins ;
- $T_0 + 1$ mois : début des développements (6 mois) ;
- $T_0 + 7$ mois : début de la vérification d'aptitude (VA - 1 mois) ;
- $T_0 + 8$ mois : début du pilote et de la vérification de service régulier (VSR - 2 mois) ;
- $T_0 + 10$ mois : début du déploiement généralisé des kiosques en configuration actuelle de contrôle aux frontières.

A titre indicatif, la mise en service du système européen de contrôle des entrées et sorties du territoire Schengen EES est prévue pour février 2022.

Le calendrier présenté au § 2.1 du présent CCTP détaille les jalons.

2 Contexte

2.1 Présentation du contrôle aux frontières



Tout voyageur franchissant la frontière en entrée ou en sortie de l'espace Schengen par un PPF doit subir un contrôle.

Les PPF sont les lieux définis par les autorités compétentes pour le franchissement des frontières extérieures de l'espace Schengen selon l'une des deux modalités décrites ci-après.

Le premier type de contrôle applicable à tous les voyageurs sans distinction de nationalité est le contrôle manuel effectué par un garde-frontières en aubette.

Le second, applicable seulement pour une population restreinte éligible (essentiellement les ressortissants bénéficiant de la libre circulation dans l'espace Schengen) permet de passer par le contrôle automatisé (sas de passage automatisé rapide aux frontières extérieures PARAFE), sous supervision d'un garde-frontières, pour un franchissement plus rapide de la frontière.

L'utilisation de kiosques de pré-enregistrement intervient sur le PPF en amont du passage à l'aubette. Les voyageurs y collectent les données nécessaires au contrôle aux frontières.

Les voyageurs se rendent ensuite à l'aubette où les gardes-frontières analysent les résultats de l'interrogation des bases nécessaires au contrôle aux frontières avant de décider l'entrée ou la sortie du territoire.

Le passage par un contrôle automatisé des frontières ne requiert pas l'utilisation préalable d'une solution de pré-enregistrement.

Pour contextualisation :

- la part de voyageurs transitant par les sas automatisés PARAFE en 2019 représente 19,5% des voyageurs effectuant un passage aux frontières ;
- les aéroports français ont enregistré 172,5 millions de passagers en 2018, dont 59,6 millions de passagers internationaux extra Union européenne (UE). Cela représente une hausse de +5,2 % par rapport à 2017 ;⁴
- 32,2 millions de passagers ont fréquenté les ports maritimes français en 2016.⁵

2.2 Présentation du projet

Cette présentation est complétée des précisions fournies en annexes II à VII au présent CCTP.

Dans un contexte d'augmentation constante du trafic et de mise en place du système européen d'entrée / sortie (EES), actuellement prévue en 2022, le contrôle aux frontières doit s'adapter tout en s'assurant d'un niveau de sécurité élevé.

Ces éléments doivent également être mis en perspective :

- du risque politique fort au regard du positionnement de la France en Europe, en particulier dans un contexte de présidence française du conseil de l'UE en 2022 ;
- des enjeux de fluidité définis dans le cadre de la stratégie IBM (Integrated Border management) partagée entre les institutions européennes, les Etats membres, les pays associés à l'espace Schengen et l'Agence Frontex ;
- de l'enjeu d'attractivité du territoire, dans un écosystème à forte concurrence européenne, notamment pour les aéroports ;

⁴ Source Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC).

⁵ Chiffres clés du transport édition 2018, service de la donnée et des études statistiques (SDES).

- des prochaines manifestations sportives qui se dérouleront en France en 2023 (coupe du monde de rugby) et 2024 (jeux olympiques).

Dans ce cadre, le déploiement des kiosques est considéré comme une solution répondant aux besoins des gardes-frontières, et fait l'objet d'un engagement fort de la part de l'Etat. En effet, les kiosques permettront d'assurer la sécurité et la fluidité nécessaires au passage aux frontières, répondant ainsi aux objectifs étatiques et aux nouvelles actions prévues par le règlement EES.

Le système EES⁶ constitue un outil au service de la lutte contre le phénomène de dépassement de la durée de séjour autorisée⁷. Le système EES a pour objectifs de :

- améliorer la gestion des frontières extérieures ;
- réduire l'immigration illégale, en s'attaquant au problème de dépassement de la durée de séjour autorisée ;
- contribuer à la lutte contre le terrorisme et les formes graves de criminalité et assurer un niveau élevé de sécurité intérieure.

Pour ce faire, ce système enregistre les données relatives aux entrées, aux sorties et aux refus d'entrée des ressortissants des pays tiers de l'espace Schengen afin de :

- augmenter l'efficacité des contrôles, via le contrôle de la biométrie ;
- calculer automatiquement les durées de séjour autorisées ;
- composer automatiquement les passeports.

Le kiosque, et au besoin, la solution de pré-enregistrement hors site, devront s'attacher à répondre aux enjeux suivants :

- assurer un niveau de sécurité renforcée dans le contrôle des personnes et des titres ;
- garantir une fluidité des contrôles pour proposer un parcours utilisateurs moins contraignant.

Pour répondre aux exigences de sécurité du passage aux frontières et de fluidité du parcours voyageur, sur les différents PPF, il a été décidé d'installer des kiosques de pré-enregistrement dans des zones de contrôle aux frontières.

Les kiosques devront couvrir les besoins de l'Etat et effectuer la collecte des données biographiques et biométriques (image faciale et empreintes digitales) du voyageur pour anticiper certaines actions actuellement effectuées en aubette, lancer l'interrogation des bases de signalement en amont de la ligne frontière et éventuellement orienter le voyageur vers la suite de son parcours.

Le kiosque n'est pas un outil de contrôle. Il permet uniquement de collecter des données et de les envoyer au Central. Les voyageurs utilisant le kiosque doivent obligatoirement se présenter devant un garde-frontières qui validera ou non le passage de la frontière et, à la mise en place du système EES, de créer la fiche d'entrée ou sortie du territoire Schengen.

Le projet de ce présent accord-cadre consiste à :

⁶ Une présentation détaillée du système EES est proposée en annexe au présent CCTP.

⁷ Le dépassement de la durée de séjour autorisée recouvre le maintien d'un RPT au-delà de l'expiration du visa ou du titre de séjour. En l'absence d'obligation de visa, à l'expiration du délai de 90 jours à compter de l'entrée sur le territoire. La définition détaillée est proposée en annexe au présent CCTP.

- développer et fournir le logiciel kiosque, la solution de supervision et de surveillance ;
- fournir le matériel, les équipements et l'ensemble des composants du kiosque et des solutions de supervision et de surveillance ;
- accompagner l'administration dans la phase pilote du déploiement de la solution kiosque (logiciel, matériel, supervision et surveillance).

Une prestation de développement d'une solution de pré-enregistrement hors site gestionnaire reprenant les mêmes fonctionnalités que le kiosque, utilisable sur des équipements grand public et dont l'IHM est conçue en « *responsive web design* », pourra également être commandée si nécessaire.

2.3 Présentation des acteurs ministériels du projet

Le ministère de l'intérieur a créé en octobre 2017 le Programme frontières sécurisées et fluides (ci-après PFSF). Il est composé d'une équipe inter-directionnelle de la direction générale des étrangers en France (ci-après DGEF), de la direction générale de la police nationale (ci-après DGPN) et du secrétariat général (ci-après SG) afin de moderniser et d'améliorer le contrôle aux frontières sous le prisme réglementaire, technique et opérationnel.

Les principaux objectifs de l'équipe intégrée du programme PFSF sont les suivants :

- rendre les systèmes d'information relatif aux contrôles aux frontières, fiables, résilients, sécurisés et fluides ;
- accompagner les évolutions du contrôle aux frontières par la mise en place de nouveau processus ou solutions tout en respectant les évolutions réglementaires, tant nationales qu'européennes.

Le PFSF est la direction de programme en charge de cette problématique pour le ministère.

Les différents acteurs sont présentés en détail en annexe IV au présent CCTP.

3 Périmètre du projet

3.1 Périmètre du projet

3.1.1 Présentation des acteurs

Les acteurs concernés par les kiosques de pré-enregistrement se divisent en trois catégories, non exhaustives :

- les voyageurs utilisateurs du kiosque ;
- les acteurs étatiques ;
- les acteurs non-utilisateurs et non étatiques.

3.1.1.1 Les voyageurs utilisateurs du kiosque

Les acteurs utilisateurs sont l'ensemble des voyageurs de 18 ans et plus ou les mineurs de plus de 12 ans s'ils sont accompagnés d'un adulte, traversant la frontière Schengen munis d'un document de voyage biométrique :

- les bénéficiaires de la libre-circulation⁸ (ci-après BLC) comprenant les ressortissants des zones et pays suivants :
 - l'Union européenne ;
 - l'espace Schengen ;
 - l'espace économique européen ;
 - des pays tiers ayant un statut de résidents réguliers ;
 - les exceptions, telles que précisées dans le code frontières Schengen (CFS).
- les ressortissants des pays tiers soumis à visa (court et long séjour) ;
- les ressortissants de pays tiers non soumis à visa.

Un kiosque peut être utilisé par l'ensemble de ces voyageurs, qu'ils voyagent seuls ou en groupe.

3.1.1.2 Les acteurs étatiques

Les acteurs étatiques non-utilisateurs sont l'ensemble des parties concernées par le développement et le déploiement des kiosques :

- les gardes-frontières – direction centrale de la police aux frontières (ci-après DCPAF), direction générale des douanes et des droits indirects (ci-après DGDDI) concernés par la remontée des informations des kiosques qu'ils valideront lors du passage en aubette et par la supervision des kiosques ;
- la DGEF, en tant que référent réglementaire, pour la mise en application des évolutions réglementaires nationales et européennes ;
- la DNUM, en tant que maîtrise d'œuvre, dans le cadre de ce projet, de l'ensemble des matériels et des logiciels qui composent le dispositif kiosque ;

⁸ Ressortissants des pays membres de l'Union européenne ou des pays signataires d'accord de libre-échange (à la notification de l'accord-cadre : Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse) et membres de leur famille.

- la direction de l'évaluation de la performance, de l'achat, des finances et de l'immobilier, en tant que pouvoir adjudicateur du présent accord-cadre.

3.1.1.3 Les acteurs non-utilisateurs et non-étatiques

Les acteurs non-utilisateurs et non-étatiques sont les gestionnaires des PPF.

Il existe trois types de PPF sur lesquels les kiosques pourront être installés à ce stade :

- les aéroports (soixante-quatorze PPF aériens) ;
- les ports (trente-trois PPF maritimes) ;
- les gares (douze PPF terrestres).

Les gestionnaires sont impliqués à double titre :

- la commande de kiosques sera effectuée à leur demande ;
- l'implantation des kiosques se fait dans leur espace.

3.1.2 Le parcours voyageur cible

La figure 1 fournie à l'article 3.1.2.2 illustre le parcours d'un voyageur⁹ lors de son passage aux frontières.

3.1.2.1 Préférences voyageurs et informations sur les modalités de voyage

Préalablement à la lecture du document de voyage et à la collecte des biométries du voyageur, le kiosque doit collecter certaines données pour adapter le processus à la situation du voyageur et éventuellement recueillir les informations relatives à ses conditions de voyage :

- la langue d'affichage des interfaces homme-machine. Les langues proposées seront les suivantes : français, anglais, espagnol, arabe littéraire, japonais, mandarin, russe. Cette liste devra pouvoir être enrichie ;
- la modalité de voyage : voyage seul ou en groupe. Le kiosque prévoit pour les voyageurs en groupe de réaliser la prise de leurs données biographiques, documentaires et biométriques dans un même processus ;
- le consentement du voyageur au traitement de ses données à caractère personnel nécessaire pour chaque voyageur.

Selon l'expression de besoin formulée par l'administration, le kiosque doit pouvoir assurer le recueil des informations relatives aux conditions d'entrée et de séjour du voyageur¹⁰ dans le cadre d'un questionnement du voyageur. Pour les cas de groupe de voyageurs, le recueil de ces informations pourra être mutualisé.

3.1.2.2 Le parcours voyageur avec kiosque

L'ensemble des voyageurs définis ci-avant à l'article [3.1.1.1.](#), qu'ils voyagent seuls ou en groupe, peuvent utiliser les kiosques.

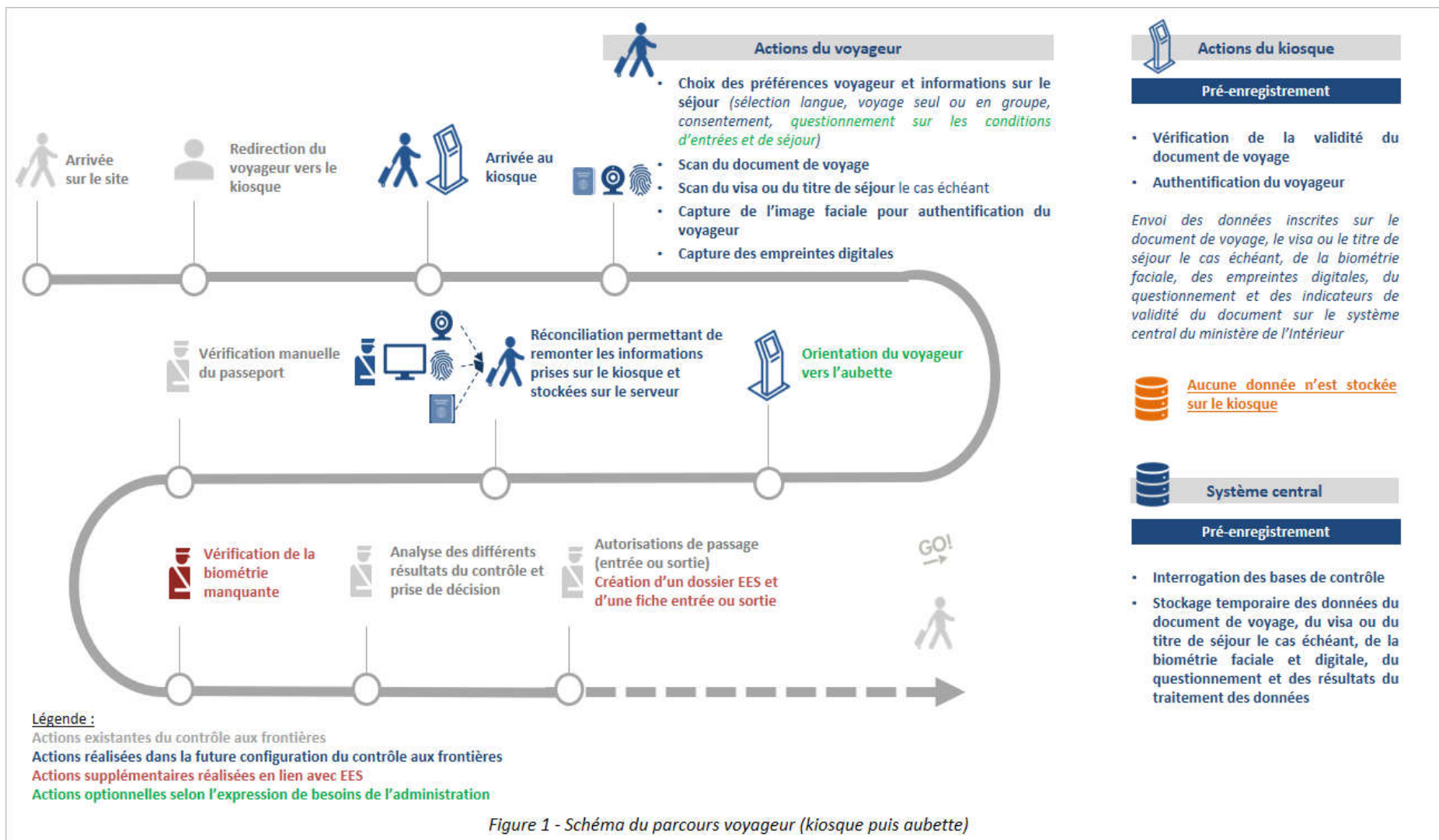
La figure 1 – *Schéma du parcours voyageur (kiosque puis aubette)* – ci-après présente de manière conceptuelle l'usage du kiosque de pré-enregistrement dans le parcours de passage aux frontières du voyageur et son interaction avec le Central du ministère dans la configuration :

⁹ Le processus kiosque est détaillé en [annexe VII](#) au présent CCTP.

¹⁰ Concerne les RPT court et long séjour, soumis ou non à visa ainsi que les BLC long séjour.

- actuelle du passage aux frontières (avant l'entrée en service d'EES) ;
- future du passage aux frontières avec l'entrée en service d'EES.

Le parcours voyageur décrit l'ensemble des étapes suivies par le voyageur pour franchir la ligne frontière. Certaines étapes du parcours sont modulables selon le type de PPF concerné (routier, portuaire, aéroportuaire, ferré).



3.2 Données transmises par le kiosque au central contrôles aux frontières

Le recueil de données réalisé au kiosque doit permettre aux voyageurs de fournir des informations en amont de leur passage aux frontières.

Les données collectées sont les suivantes :

- image faciale ;
- empreintes digitales ;
- document de voyage biométrique :
 - données alphanumériques ;
 - image de la page d'identité passée aux trois lumières ;
 - image de la photo de la page d'identité ;
 - les informations stockées sur la puce (datagroup 1 et 2) ;
- vignette visa et titre de séjour le cas échéant.

Le kiosque ne recevra pas d'information quant aux résultats de l'interrogation des bases de signalement.

La figure 2 – Illustratif des flux de données entre le kiosque et le Central – ci-dessous présente les flux de données échangés entre le kiosque et le Central.

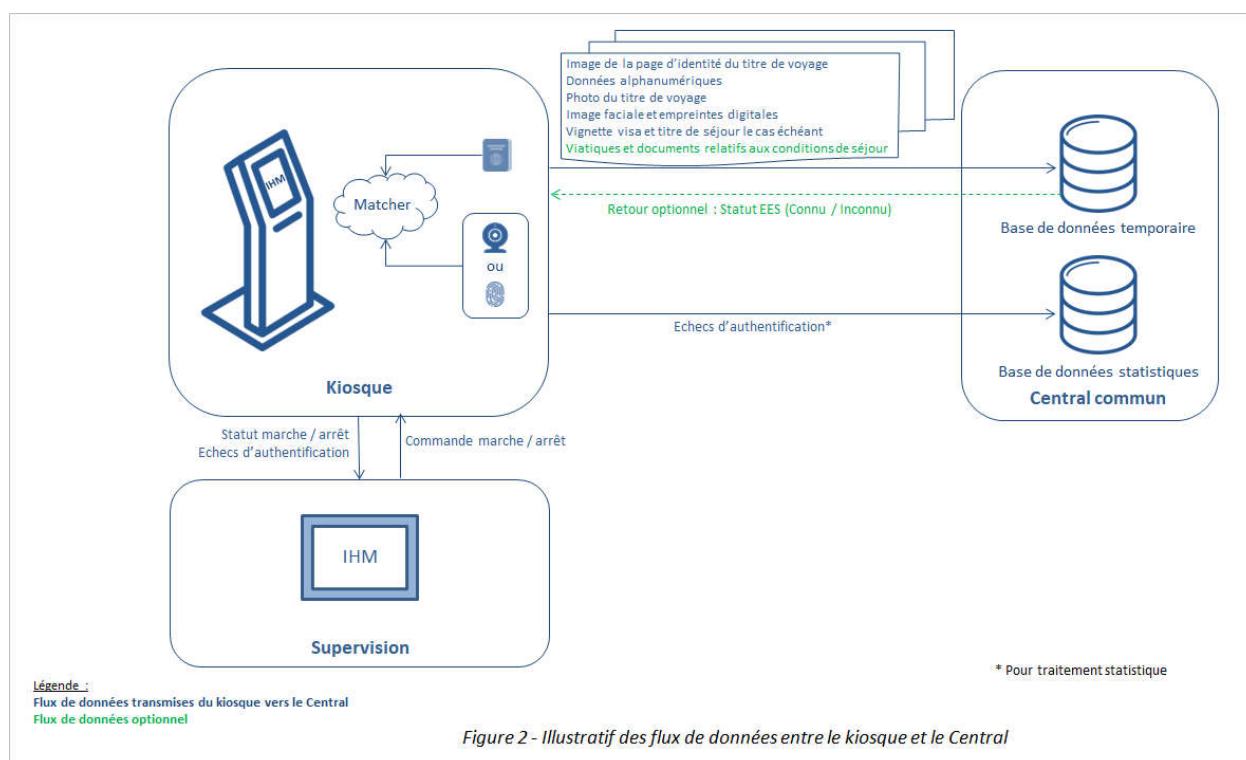


Figure 2 - Illustratif des flux de données entre le kiosque et le Central

3.3 Environnement matériel, technique et description de l'architecture matérielle et logicielle

3.3.1 Description du kiosque et des équipements

La solution kiosque est homogène fonctionnellement sur l'ensemble des sites où elle est déployée. Le bâti devra rester identique sur tous les sites et pour la durée complète de l'accord-cadre.

Le titulaire garantit que les matériels sont conformes aux normes de sécurité en vigueur et qu'ils répondent aux exigences de marquage CE, attestant de la conformité à la réglementation européenne. Aucun logo ou signe distinctif d'une organisation ou pays autre que ceux validés par le ministère n'est accepté.

Les normes à respecter émanent notamment des organismes suivants :

- organisation de l'aviation civile internationale (OACI) ;
- organisation internationale de normalisation (ISO) ;
- comité européen de normalisation (CEN) ;
- association française de normalisation (AFNOR) ;
- institut des ingénieurs en électricité et en électronique (IEEE) ;
- union internationale des télécommunications (UIT).

Les principales normes à respecter sont détaillées ci-dessous (liste non exhaustive) :

- sécurité électrique : NF-EN 60950 ou équivalent ;
- degré de protection des enveloppes : NF-EN 60529 ou équivalent ;
- acoustique : NF-EN 29295 ou équivalent ;
- compatibilité électromagnétique : NF-EN 55032 ou équivalent ;
- ergonomie : NF-EN 29241-2 ou équivalent ;
- composants électromécaniques pour équipements électroniques : NF-C 93418 ou équivalent ;
- exigences de qualité du produit logiciel et évaluation (SQuaRE) : ISO/IEC 25000 ou équivalent.

Le titulaire est réputé connaître l'ensemble des normes et standards applicables aux matériels et logiciels objets du présent accord cadre.

3.3.1.1 Bâti des kiosques

Le bâti des kiosques doit être ergonomique, pratique et accessible par des personnes de plus de 12 ans, et en situation de handicap. Sa conception d'ensemble en garantit la robustesse.

Les kiosques devant être installés dans des lieux publics, ils ne doivent pas pouvoir être ouverts et démontés sans outillage spécial. Par leur conception, les kiosques doivent être équipés d'un dispositif anti-intrusion verrouillé de manière sécurisée, de type clé ou détecteur d'ouverture.

Les dimensions maximales recommandées pour le kiosque sont les suivantes, mais ne constituent pas une exigence :

- largeur : 65 cm ;
- profondeur : 70 cm ;
- hauteur : 200 cm.

Le poids maximal recommandé du kiosque est de 200 kg / m² sans constituer une exigence.

Le kiosque doit être fixé au sol et ne doit pas pouvoir être déplacé intentionnellement ou dans son usage normal. L'emprise au sol d'un kiosque ne doit pas dépasser un carré d'une surface de 1 m².

La hauteur du kiosque ne doit occasionner aucune contrainte d'aucune sorte et il est convenu qu'une personne d'une taille d'au moins 1,30 m ou une personne à mobilité réduite doit pouvoir utiliser le kiosque.

L'habillage complet des kiosques doit être suffisamment résistant pour un usage intensif dans un lieu public et permettre la dissimulation complète de l'ensemble des éléments des kiosques, à l'exception de l'écran, du lecteur de document de voyage biométrique et du capteur d'empreintes digitales.

Le bâti du kiosque doit être conforme aux exigences essentielles de santé et de sécurité de la réglementation en vigueur. Il doit également être conforme aux exigences d'accessibilité pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR).

L'habillage des kiosques doit être d'une couleur neutre et pouvoir être personnalisé par le ministère de l'Intérieur. La personnalisation, s'il y est procédé, n'est pas à la charge du titulaire.

3.3.1.2 Ecran tactile

Le kiosque doit être équipé d'un écran tactile couleur d'une diagonale de 15 pouces minimum. La résolution de l'écran doit être suffisante pour une lecture confortable des informations présentées.

L'écran tactile servant d'interface avec l'utilisateur pendant la procédure d'inscription est placé de telle sorte qu'une observation par un autre individu soit impossible.

3.3.1.3 Lecteur de document de voyage biométrique

Les kiosques doivent être équipés d'un lecteur de document de voyage biométrique. Le lecteur est capable de lire la bande MRZ et d'en vérifier la validité et l'intégrité et d'accéder à la puce (lecture du certificat de clé publique de l'autorité de certification racine CSCA notamment) pour en extraire les données biométriques accessibles et les données d'identité.

Le lecteur de document doit être capable de lire :

- les documents de voyages biométriques ;
- les titres de séjour ;
- les visas.

Le lecteur doit lire les documents de voyages en trois lumières pour les envoyer au Central : ultra-violet, infra-rouge et lumière visuelle.

Le lecteur de document doit être positionné pour permettre une présentation facile du document de voyage. L'offre du titulaire propose toute solution en mesure de faciliter la lecture des documents afin d'écarter au maximum les difficultés liées à une mauvaise pose du document.

3.3.1.4 Capteur d'empreintes digitales

Les kiosques doivent être équipés d'un capteur d'empreintes digitales multi-doigts permettant la capture d'empreintes. Le capteur doit être capable de lire quatre empreintes digitales de la main droite ou de la main gauche, telles que définies à l'article [5.2.4.2](#) du CCTP.

Le capteur d'empreintes digitales doit être positionné pour permettre la pose facile de la main droite ou de la main gauche.

Le capteur d'empreintes digitales est intégré à l'architecture des kiosques et ne peut être fourni indépendamment des kiosques.

3.3.1.5 Système de prise de photo composé d'une ou plusieurs caméras

Le kiosque doit être équipé d'un système de prise de photo composé d'une ou plusieurs caméras pour effectuer la prise en direct de l'image faciale. Le retour vidéo et la photo transmise au Central doivent être en couleur.

Le système de prise de photo s'adapte en fonction de la taille du passager (entre 130 cm et 200 cm pour des enfants d'au moins 12 ans et des adultes) pour assurer la meilleure prise de vue du visage du voyageur.

La zone optimale d'acquisition recommandée se situe entre 40 et 80 cm de distance du kiosque.

Le système de prise de photo détecte plusieurs visages dans la zone d'acquisition de l'image. Si de multiples visages sont détectés par le système de caméra, il est demandé au voyageur de se présenter seul devant la zone d'acquisition.

Le système de prise de photo détecte un mauvais positionnement du voyageur. Si le voyageur ne se place pas dans la zone d'acquisition optimale, il lui est demandé de se placer dans la zone d'acquisition optimale.

Le système de prise de photo a impérativement la capacité d'annuler l'effet miroir des lunettes de vue.

Le système de prise de photo garantit la netteté de l'image capturée dans le cadre de la zone d'acquisition de l'image faciale.

Le système de prise de photo doit capturer des images frontales complètes et nettes avec une distorsion minimale de l'image.

La prise de l'image faciale n'est effectuée que lorsque les critères suivants sont respectés :

- position de la tête ;
- position des yeux ;
- qualité requise.

La fréquence minimale recommandée de prise de photo est de 8 photos par seconde.

Le système de prise de photo enregistre l'image faciale du voyageur en conformité avec les exigences de qualité et de performance décrites à l'article [5.2.4.1](#).

Il est recommandé que le système de prise de photo dispose d'une connexion et d'une interface standard à haut débit (par exemple : USB 3 ou FireWire).

3.3.1.6 Eclairage

Le kiosque doit être doté d'un éclairage permettant qu'une image de qualité soit prise, quelles que soient les conditions d'éclairage extérieur.

En plus des exigences de qualité des images faciales définies à l'article [5.2.4.1](#), il est demandé que le niveau de qualité de l'image faciale soit défini en application de la norme ISO/IEC 19794-5, ou tout autre évolution de cette norme.

Ainsi, le système de prise de photo pourra incorporer un système d'éclairage adaptatif. Le titulaire pourra s'appuyer sur les dispositions de la norme ISO/IEC 19794-5.

3.3.2 Description de l'environnement matériel et technique

3.3.2.1 Dispositifs électriques

Une alimentation électrique doit permettre de résister aux microcoupures et aux surtensions.

3.3.2.2 Interfaces réseaux

Les kiosques doivent être connectés au réseau de l'administration par un port Ethernet. Une seule et unique interface réseau est activée.

Le kiosque met en œuvre un pare-feu logiciel. Il filtre les flux entrants et sortants sur son interface réseau disponible.

Le pare-feu interdit l'ensemble des connexions à l'exception de celles autorisées, listées ci-après :

- interfaçage du logiciel kiosque avec le Central ;
- interface avec le logiciel du système de surveillance technique ;
- interfaçage avec l'éventuel logiciel permettant la supervision métier et opérationnelle des kiosques.

Tout autre type de connexion (ex. USB, Bluetooth, téléphonie, hertzienne, Wifi) est proscrite et doit être désactivée si présente.

Les interfaces de connexions de périphériques non utilisés par le dispositif sont désactivées (ex. port USB non utilisé, carte SD).

3.3.3 Description de l'architecture du logiciel

3.3.3.1 Le logiciel kiosque et son interface avec le système central

Le logiciel inclut une interface entre le dispositif kiosque et le Central de contrôle aux frontières détenu et administré par le ministère de l'Intérieur. Aucune donnée n'est stockée dans le système kiosque.

L'administration se charge de communiquer le contrat d'interface pour les échanges entre le kiosque et le système central. A la notification de l'accord-cadre, il est prévu que les liaisons soient de type « services WEB » (SOAP ou REST).

La communication entre les kiosques et la supervision doit reposer sur l'utilisation d'interfaces de programmation applicative appelées API (Application Programming Interface). Les API mises en place dans le projet doivent pouvoir être assemblées et inter-opérer.

La solution doit impérativement respecter les choix technologiques suivants :

- l'architecture REST et API RESTful pour l'appel et l'utilisation des API ;
- la spécification OpenAPI et le framework swagger pour la documentation des API ;
- le format JSON pour la structuration des données.

Les API doivent être conformes à la Stratégie API du ministère v1.0 du 30 juin 2017 (fournie en annexe X au présent CCTP).

3.3.3.2 Les flux de données entre le logiciel kiosque et le système central

Le recueil de données réalisé au kiosque doit permettre aux voyageurs de fournir des informations en amont de leur passage aux frontières, permettant ainsi en amont du passage en aubette :

- la vérification du droit au séjour : base VISABIO pour les visas nationaux, base VIS pour les visas Schengen, système ETIAS lors de son entrée en service ;
- la consultation des bases de signalements (notamment : FPR2, SIS, Interpol) ;
- la vérification de l'existence d'un dossier EES et, le cas échéant, le recueil des données nécessaires au dossier EES et à la fiche d'entrée ou de sortie EES.

Le kiosque ne reçoit pas le résultat de l'interrogation des bases par le Central.

La figure 3 – *Logigramme présentant le processus kiosque* – présente les flux de données échangées entre le kiosque et le système central.

3.3.3.3 L'outil de comparaison biométrique

Un outil de comparaison biométrique, dit « matcher », doit être intégré à l'architecture logicielle du kiosque par le titulaire.

Cet outil exécute un algorithme de comparaison de l'image faciale du voyageur prise en direct au kiosque avec l'image faciale contenue dans la puce de son document de voyage pour authentifier le voyageur. Il envoie le résultat de l'authentification au logiciel du kiosque.

Le « matcher » proposée et fournie par le titulaire doit être modulaire et interchangeable pour faciliter son intégration au logiciel du kiosque.

3.3.3.4 L'interface Homme Machine du logiciel kiosque

L'architecture applicative et technique proposée et mise en œuvre par le titulaire pour le logiciel est conforme au référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA) *a minima* au niveau A. Le niveau définitif du RGAA sera validé ultérieurement dans le cadre des ateliers d'expression de besoins.

La couleur du fond d'écrans doit être compatible avec l'habillage extérieur du kiosque et, à la convenance de l'administration, personnalisable selon une charte graphique fournie par le ministère de l'Intérieur.

Les interfaces « Homme Machine » (IHM) sont définies lors d'ateliers organisés avec le ministère de l'intérieur. A titre indicatif, les IHM devront couvrir les fonctions du kiosque présentées sur le logigramme ci-après.

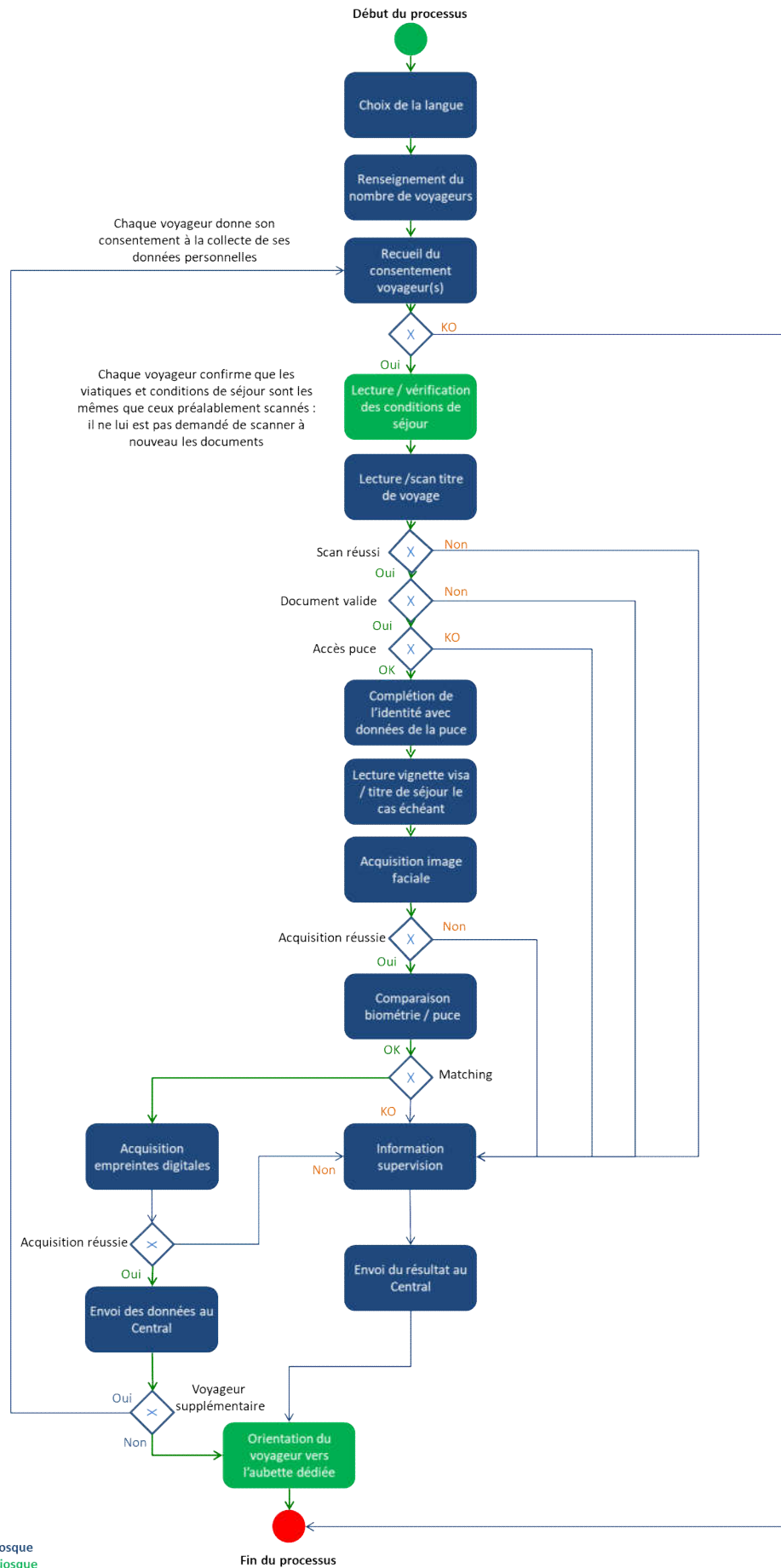


Figure 3 - Logigramme présentant le processus kiosque

3.3.4 Surveillance technique

Le titulaire doit fournir et mettre en place un système de surveillance comportant une solution logicielle et le matériel associé.

La surveillance est modulaire : elle pourra être centralisée hors site ou sur site via une console, selon les besoins exprimés par l'administration.

Le système de surveillance technique doit permettre de :

- activer ou désactiver un ou plusieurs kiosques ;
- recevoir en provenance des informations sur le fonctionnement, leur intégrité et leur niveau de sécurité.

3.3.5 Système de supervision métier et opérationnelle

Le titulaire doit fournir et mettre en place un système de supervision comportant une solution logicielle et le matériel associé.

Le matériel de supervision est modulaire : il pourra être sur site, près des kiosques via une console ou à distance à l'aide de vidéo, selon les besoins exprimés par l'administration.

Le système de supervision doit permettre de :

- identifier et authentifier le garde-frontières en charge de la supervision des kiosques ;
- détecter des comportements suspects, tels que :
 - problème d'authentification du voyageur au kiosque ;
 - incohérence entre le nombre d'empreintes digitales saisies et celui attendu.

3.3.6 Système intégré de surveillance et de supervision

Le ministère de l'intérieur prévoit également la possibilité que le titulaire fournisse et mette en place un système comportant une solution logicielle de surveillance technique et une solution logicielle de supervision opérationnelle intégrées à un même matériel.

Dans ce cas de figure, le matériel doit également être modulaire : il pourra être sur site, près des kiosques via une console ou à distance, selon les besoins exprimés par l'administration.

Si cette solution est retenue, le système doit permettre de :

- activer ou désactiver un ou plusieurs kiosques ;
- recevoir en provenance des informations sur le fonctionnement, leur intégrité et leur niveau de sécurité ;
- identifier et authentifier le garde-frontières en charge de la supervision des kiosques ;
- détecter des comportements suspects, tels que :
 - problème d'authentification du voyageur au kiosque ;
 - incohérence entre le nombre d'empreintes digitales saisies et celui attendu.

4 Dispositions communes à l'ensemble des prestations

Lieux d'exécution des prestations

L'exécution des prestations de développement est située dans les locaux du titulaire. Celui-ci devra respecter les dispositions relatives à l'usine logicielle, exposées ci-après en [article 4.13](#). Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires permettant d'assurer le respect des dispositions de confidentialité liées au projet.

Pour les prestations prenant en compte le déploiement des kiosques de pré-enregistrement, l'industriel est tenu de se rendre sur les différents sites de déploiement des kiosques. Ceux-ci pourront être en métropole (Corse incluse), dans les zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni et, avec une probabilité plus faible car ne faisant pas partie de l'espace Schengen, en territoires ultra-marins.

4.2 Accès aux locaux

Sous réserve du résultat positif des enquêtes préalables, l'administration fournit au personnel du titulaire, pour les besoins de l'exécution des prestations, les autorisations d'accès aux locaux de la DNUM, ainsi que les autorisations d'accès aux autres locaux dans lesquels le titulaire doit se rendre au titre de l'exécution des prestations.

L'administration assure au personnel du titulaire appelé à intervenir dans ses locaux des conditions d'environnement conformes aux normes d'hygiène et de sécurité. L'administration informe le titulaire des consignes de sécurité dans ses locaux.

L'accès aux locaux est soumis au respect des dispositions de la politique de sécurité des systèmes d'information du ministère de l'intérieur (PSSI - cf. annexe 1 au CCAP).

4.3 Hygiène et sécurité

Le titulaire et son personnel respectent les règles d'hygiène et de sécurité, ainsi que le règlement intérieur et les consignes internes de l'administration destinés à tout intervenant dans les locaux de l'administration (notamment les horaires d'accès aux locaux).

4.4 Plages horaires

Les délais relatifs à l'ensemble des prestations sont exprimés soit en jours, soit en heures ouvrés.

Un jour ouvré s'entend comme un jour non férié, non chômé, du lundi au vendredi.

Les heures ouvrées s'étendent de 8h00 à 18h00 les jours ouvrés.

Tout atelier de travail ou intervention d'intégration doit être planifié au moins huit (8) jours ouvrés avant la date de celui-ci, à l'exception de la prestation P01 pour laquelle les réunions sont planifiées lors de la réunion de lancement.

4.5 Conformité au règlement général sur la protection des données et à la directive police-justice

Le titulaire (ainsi que tout sous-traitant) doit présenter les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD ou de la directive police-justice et garantisse la protection des droits de la personne concernée conformément à l'annexe III du cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

4.6 Gestion des compétences et continuité des prestations

Le titulaire met en place une structure adaptée au projet, conforme aux dispositions et aux engagements contenus dans son offre. En tout temps de l'exécution de l'accord-cadre, l'équipe

consacrée au projet est dimensionnée quantitativement et qualitativement afin d'exécuter les prestations en stricte conformité avec l'ensemble des exigences du cahier des charges.

Le titulaire veille à disposer tout au long de l'exécution de l'accord-cadre de l'ensemble des compétences et expertises nécessaires aux prestations.

Afin de coordonner l'ensemble des actions nécessaires à la bonne exécution des prestations et d'assurer sa pleine mission de conseil, le titulaire dispose dans ses ressources internes d'experts dans chacun des domaines abordés par le programme. Le cas échéant, le titulaire doit être capable de mobiliser les ressources nécessaires. Le titulaire assure la formation permanente de ses personnels de sorte qu'ils soient aptes à mettre en œuvre les méthodes et outils retenus par l'administration pour les prestations à réaliser.

Le titulaire communique à l'administration, à sa demande, les noms, titres et coordonnées professionnelles des personnes physiques en charge de l'exécution des prestations.

Le titulaire s'engage à informer l'administration de tout changement de personnel au sein de son équipe. En tout état de cause, le changement de personnel ne doit pas impacter la bonne marche du projet tant en termes de délais que de résultats.

Conformément aux dispositions du CCAP, en cas de changement d'un intervenant à l'initiative du titulaire, la période minimale de recouvrement pendant laquelle le partant communique à son successeur toutes les informations relatives au projet est fixée à quinze (15) jours.

Si l'administration juge qu'un intervenant est insuffisamment formé à certaines techniques, elle adresse une demande de mise à niveau au titulaire par tout moyen de communication permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de réception. Dans un délai d'un (1) mois, le titulaire est tenu de procéder à la mise à niveau précitée ou, à défaut, de proposer un nouvel intervenant présentant le profil demandé.

L'administration recommande un niveau d'expérience des intervenants supérieur à deux (2) ans pour les profils juniors, lorsque ceux-ci sont autorisés (V. § 4.7 du présent CCTP).

En cas de rotation des personnels, il assure les transitions et transferts de connaissances et compétences nécessaires à la continuité des prestations.

4.7 Séniorité des profils

Des profils différents peuvent intervenir sur les unités d'œuvre. Le niveau de l'intervenant peut dépendre notamment de la complexité technique de l'intervention. Ces profils sont les suivants :

- profil junior : jusqu'à trois (3) ans d'expérience, disposant d'une formation sur le domaine de compétence ou la technologie concernés ;
- profil confirmé : de trois (3) à huit (8) ans d'expérience dans le domaine de compétences ou la technologie concernés ;
- profil sénior : plus de huit (8) ans d'expérience dans le domaine de compétence ou la technologie concernés.

Le tableau ci-après indique pour chaque prestation le niveau de séniorité des profils autorisés par l'administration.

Référence de la prestation	Intitulé prestation	Junior	Confirmé	Sénior
Prestation 1 (P01)	Lancement et initialisation du projet	Non	Oui	Oui
Prestation 2 (P02)	Elaboration et modification de l'architecture générale	Non	Oui	Oui

Référence de la prestation	Intitulé prestation	Junior	Confirmé	Sénior
Prestation 3 (P03)	Développement logiciel, conception et réalisation de kiosques	Oui	Oui	Oui
Prestation 4 (P04)	Fourniture et déploiement de kiosques	Oui	Oui	Oui
Prestation 5 (P05)	Développement de la solution logicielle du système de supervision métier et opérationnelle et fourniture de matériels associés	Oui	Oui	Oui
Prestation 6 (P06)	Développement de la solution logicielle du système de surveillance technique et fourniture de matériels associés	Oui	Oui	Oui
Prestation 7 (P07)	Fourniture de matériels, périphériques et accessoires complémentaires	Oui	Oui	Oui
Prestation 8 (P08)	Prestations d'expertise spécifique	Oui	Oui	Oui
Prestation 9 (P09)	Maintenance préventive et corrective du matériel	Oui	Oui	Oui
Prestation 10 (P10)	Maintien en conditions opérationnelles (MCO) des solutions logicielles	Oui	Oui	Oui
Prestation 11 (P11)	Maintenance adaptative de la solution logicielle	Oui	Oui	Oui
Prestation 12 (P12)	Maintenance évolutive de la solution logicielle	Non	Oui	Oui
Prestation 13 (P13)	Maintien en conditions de sécurité (MCS) des kiosques	Non	Oui	Oui
Prestation 14 (P14)	Réversibilité	Non	Oui	Oui
Prestation 15 (P15)	Intégration d'un nouveau matériel	Non	Oui	Oui

4.8 Représentants des parties

4.8.1 Généralités

Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations. Pour ce faire, elles désignent chacune un interlocuteur chargé du suivi des prestations au cours de l'exécution de l'accord-cadre.

La désignation des représentants des parties ne saurait remettre en cause le commencement d'exécution des prestations tel que prévu à l'accord-cadre.

4.8.2 Représentants de l'administration

Le pilotage général du programme est effectué par l'administration. Dans ce cadre, l'administration vérifie l'adéquation entre le périmètre d'intervention attendu et les moyens alloués.

L'identité du chef de projet de l'administration pour le suivi de l'exécution de l'accord-cadre est communiquée au titulaire à la notification du présent accord-cadre.

Les modalités de désignation du représentant de l'administration sont précisées à l'article VI.3 du CCAP.

4.8.3 Représentants du titulaire

Le titulaire est représenté par un directeur de projet ou son équivalent pour assurer le suivi contractuel.

Le directeur de projet est l'interlocuteur privilégié du chef de projet de l'administration au niveau opérationnel.

Il veille à ce que, à chaque période ou étape de l'exécution du projet, les ressources et moyens nécessaires soient mis en œuvre pour assurer la bonne exécution des travaux et prestations prévus au présent accord-cadre, dont la responsabilité a été confiée au titulaire.

Il assure le suivi mensuellement (rapport et suivi d'activité) auprès de l'administration :

- il définit, met en place et actualise les outils de suivi des prestations (ex. tableau de suivi des travaux et des risques, tableau de bord des livrables, indicateurs) ;
- il organise et met en œuvre le suivi des prestations, ayant pour objet de rendre compte :
 - de l'avancement des prestations ouvertes¹¹ ;
 - des difficultés rencontrées ;
 - du statut de présentation aux opérations de vérification et de réception des prestations.

Le titulaire est responsable de la réalisation des développements, sur la base des spécifications élaborées conjointement avec l'administration. Il assiste l'administration sur l'intégration des développements livrés dans l'environnement du ministère.

Les modalités de désignation du représentant du titulaire sont précisées dans l'article VI.3 du CCAP.

4.9 Comitologie

Le titulaire participe à toutes les réunions où sa présence est requise par l'administration. Il s'engage notamment à participer aux instances de gouvernance dans les conditions exposées ci-après.

Par ailleurs, sur demande de l'administration, le candidat pourra participer partiellement à l'élaboration des supports des instances suivantes, pour une charge estimée d'un (1) jour/homme par comité : le comité opérationnel transverse (COMOP), le comité directeur de coordination des SI (CODIR) et le comité directeur stratégique lié au contrôle aux frontières (COSTRAT).

¹¹ Une prestation ouverte est une prestation commandée dont l'exécution est déclenchée et non réceptionnée au sens du CCAG-TIC, c'est à dire n'ayant pas encore fait l'objet d'une décision de réception.

Pour précision, la fréquence de ces instances est la suivante :

- COMOP : bimestriel ;
- CODIR : trimestriel ;
- COSTRAT : semestriel.

La gouvernance du projet est assurée par l'administration. Elle est organisée autour des instances suivantes :

- le comité de pilotage (COPIL) ;
- le comité de suivi contractuel (COCON) ;
- le comité de projet (COPROJ) ;
- les réunions techniques (COTECH).

4.9.1 Comité de pilotage

Comité de pilotage (COPIL)		
Objectif	<p>Le comité de pilotage, instance d'orientation et de décision, est destiné à définir les orientations stratégiques du projet et entériner les évolutions des priorités de l'accord-cadre. Si besoin, il prend la décision de déclencher toute procédure d'alerte ou d'escalade qui semble nécessaire au bon déroulement et à la réussite de l'accord-cadre. Il se tient dans les locaux de l'administration.</p> <p>Le titulaire y présente les éléments financiers, de délais et techniques sur les sujets nécessitant des orientations.</p>	
Participants	Administration	Titulaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Directrice de programme du PFSF ; • Directeurs de la DCPAF, de la DNUM et de la DIMM ou leurs représentants ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour. 	<ul style="list-style-type: none"> • Représentant de la direction ; • Directeur de projet ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	<p>Trimestrielle.</p> <p>En période de forte charge ou selon l'actualité projet, le COPIL peut être amené à se tenir mensuellement, pour revenir à une fréquence trimestrielle le pic d'activité passé.</p>	
Ordre du jour (J-7j)	<p>Point d'avancement général et suivi du bon déroulement de l'accord-cadre. Sujets nécessitant un arbitrage.</p> <p>Priorités pour l'accord-cadre après présentation par le titulaire des éléments financiers, calendaires et techniques nécessaires à la prise de décision et le cas échéant de ses préconisations.</p> <p>L'administration se réserve le droit d'ajouter à l'ordre du jour tout élément qu'elle jugera utile.</p>	

Support (J-5j)	Ordre du jour détaillé
Compte-rendu (J+3j)	Relevé de décisions et d'actions

4.9.2 Comité de suivi contractuel

Comité de suivi contractuel (COCON)		
Objectif	<p>Le comité de suivi contractuel est destiné à assurer le suivi contractuel du projet. Il se tient dans les locaux de l'administration</p> <p>Le titulaire y présente l'avancement contractuel (commandes, paiements, difficultés rencontrées, proposition d'évolution, etc.) des prestations qui lui ont été commandées. Il devra présenter tous les indicateurs permettant de suivre l'évolution de l'accord-cadre et des consommations.</p> <p>Par ailleurs le titulaire communique à l'administration un bilan trimestriel consolidant les données communiquées lors des comités contractuels.</p>	
Participants	Administration	Titulaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Directrice de programme du PFSF ; • Chef(s) de projet ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour. 	<ul style="list-style-type: none"> • Représentant de la direction ; • Directeur de projet ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Trimestrielle	
Ordre du jour (J-7j)	<p>Point d'information générale.</p> <p>Avancement des prestations commandées.</p> <p>Livrables de la période écoulée et à venir, état des procès-verbaux de réception.</p> <p>Point budgétaire (commandes en cours, facturation émise / payée).</p> <p>Indicateurs de qualité de service (délais de réalisation des prestations, de livraison, de résolution des anomalies).</p> <p>Décisions sur les évolutions éventuelles (après présentation des impacts sur les coûts, le calendrier et les travaux en cours).</p> <p>L'administration se réserve le droit d'ajouter à l'ordre du jour tout élément qu'elle jugera utile.</p>	
Support (J-5j)	Ordre du jour détaillé	
Compte-rendu (J+3j)	Relevé de décisions et d'actions	

4.9.3 Comité de projet

Comité de Projet (COPROJ)		
Objectif	<p>Le comité de projet est destiné à assurer le suivi technique du projet. Il se tient dans les locaux de l'administration</p> <p>Le titulaire y présente le calendrier du projet, l'avancement des prestations commandées, les activités en cours, les actions correctives, les risques du projet et les plans d'actions.</p>	
Participants	Administration	Titulaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Directrice de programme du PFSF ; • Directeurs de la DCPAF, de la DNUM et de la DIMM ou leurs représentants ; • Chef(s) de projet ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour. 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur de projet ; • Responsables fonctionnel, technique, sécurité ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Mensuelle	
Ordre du jour (J-7j)	<p>Examen de l'avancement général du projet et suivi des actions identifiées lors des comités précédents.</p> <p>Tableau de bord du projet.</p> <p>Planning du projet.</p> <p>Suivi des livraisons.</p> <p>Point d'avancement technique des prestations commandées, difficultés rencontrées et plan d'actions.</p> <p>Risques projet et plans d'action.</p> <p>Indicateurs de qualité de service.</p> <p>Décisions sur les évolutions éventuelles.</p> <p>L'administration se réserve le droit d'ajouter à l'ordre du jour tout élément qu'elle jugera utile.</p>	
Support (J-5j)	Rapport d'avancement	
Compte-rendu (J+3j)	Relevé de décisions et d'actions	

4.9.4 Autres réunions

4.9.4.1 Réunion de lancement

Réunion de lancement		
Objectif	<p>La réunion de lancement a pour objectif de vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la bonne compréhension des enjeux et objectifs de l'accord-cadre par le titulaire ; • la mise en place, par le titulaire des moyens et outils de gestion du projet et de réalisation des prestations par le titulaire. 	
Participants	Administration	Titulaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Représentant du pouvoir adjudicateur ; • Directrice du PFSF ; • Directrice réglementaire ; • Directeur technique ; • Directeur métier ; • Chef(s) de projet ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour. 	<ul style="list-style-type: none"> • Représentant de la direction du titulaire ; • Directeur de projet ; • Responsables fonctionnel, technique, sécurité ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Délai maximal de tenue de la réunion de lancement	Un mois maximum suivant la notification de l'accord cadre.	
Ordre du jour (J-7j)	<p>Calendrier du projet.</p> <p>Plan de management et d'assurance qualité (organisation du titulaire, moyens de pilotage du projet, tableaux de bord, etc.).</p> <p>L'administration se réserve le droit d'ajouter à l'ordre du jour tout élément qu'elle jugera utile.</p>	
Support (J-5j)	<p>Plan de management et d'assurance qualité.</p> <p>Calendrier détaillé.</p> <p>Synthèse de l'offre technique.</p> <p>Risques et plan d'actions.</p>	
Compte-rendu (J+3j)	Relevé de décisions et d'actions	

4.9.4.2 Comités techniques

Les comités techniques sont organisés à la demande de l'administration ou du titulaire. En fonction des travaux ou problèmes en cours, les réunions peuvent se tenir de façon semestrielle ou bimensuelle, selon la charge d'activité.

Comités techniques (COTECH)		
Objectif	Les comités techniques ont pour objet de traiter les points techniques et/ou fonctionnels lors de l'exécution des prestations. Ils peuvent également traiter spécifiquement des résolutions des anomalies constatées.	
Participants	Administration	Titulaire
	<ul style="list-style-type: none">• Chef(s) de projet ;• Experts techniques, fonctionnels ;• Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	<ul style="list-style-type: none">• Directeur de projet ;• Responsables fonctionnel, technique, sécurité ;• Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Semestrielle. En période de forte charge, le COTECH peut être amené à se tenir tous les deux mois, pour revenir à une fréquence semestrielle le pic d'activité passé.	
Ordre du jour (J-5j)	Points techniques, fonctionnels, d'exploitation à traiter en séance. Plan d'actions	
Support (J-3j)	Présentation détaillée de l'ordre du jour. Tableau de suivi des actions. État récapitulatif des interventions.	
Compte-rendu (J+1j)	Tableau de suivi des actions mis à jour. Le cas échéant, point nécessitant une décision du comité de projet.	

4.10 Livrables documentaires

4.10.1 Généralités

Tous les livrables documentaires doivent faire l'objet d'une diffusion restreinte¹². Ils doivent être remis à l'administration dans une version stable au format Microsoft Office (non verrouillé) et, sur demande de l'administration, ces mêmes documents seront chiffrés par tout logiciel recommandé par l'administration (ACID, Zed ! etc.).

Ils deviennent la propriété exclusive de l'administration dès leur livraison.

¹² Extrait de l'IGI 1300 : la mention *Diffusion Restreinte* indique que l'information ne doit pas être rendue publique et ne doit être communiquée qu'aux personnes ayant besoin de la connaître dans l'exercice de leurs attributions.

Le titulaire fournit et maintient systématiquement à jour, pour chaque version de la solution, toute la documentation nécessaire à la compréhension, à l'installation, à l'utilisation, à la désinstallation, à la maintenance et à la mise à jour de la solution fournie.

La mise en œuvre de ce projet étant financée pour partie par les fonds européens « FSI », chaque livrable de type documentaire est revêtu du logo exposé ci-dessous.



La liste des livrables ainsi que les délais de livraison et de vérification se trouvent en [annexe I](#) au présent CCTP, dans le document intitulé « Découpage des Prestations et des Livrables » (DPL).

Le titulaire définit et exécute un processus de contrôle préalable en interne avant toute livraison à l'administration, permettant de vérifier la satisfaction des exigences requises comme définies ci-dessous :

- exigences de forme :
 - utilisation exclusive de la langue française ;
 - qualité de relecture ;
 - conformité aux modèles types mis en place par l'administration et disponibles dans des documents de référence, ou, à défaut, des modèles types proposés par le titulaire dans son offre et validés avec l'administration ;
 - conformité avec les spécifications et les objectifs de la maquette ou du prototype ;
 - exhaustivité, mise à jour, traçabilité, réutilisabilité du support ;
 - exactitude, cohérence intrinsèque avec les autres productions documentaires ;
 - présentation et lisibilité (exemple : les copies d'écrans doivent être positionnées sur une seule page) ;
 - rédaction, orthographe, grammaire ;
 - plan ;
 - précision des informations ;
 - précision des références (exemple : référence à une règle de gestion) ;
 - nommage (règles définies ci-dessus, si non-respect des règles définies conjointement avec l'administration) ;
 - toute(s) autre(s) exigence(s) précisée(s) dans le bon de commande ;
- exigences de fond :
 - pertinence des analyses, expertises développées, au regard des enjeux exprimés par l'administration ;
 - en cas de développement, qualité du code fourni, des rapports de tests, des commentaires et de la documentation associée, ainsi que tout élément indispensable à la bonne compréhension et au fonctionnement opérationnel de la fonction/application/service concerné(s) ;
 - valeur ajoutée des propositions de scénarii et de solutions faites en résultat des études commandées par l'administration ;

- argumentation claire et pertinente des solutions proposées ;
- couverture (fonctionnelle, technique, etc.) de l'ensemble des points et spécifications à traiter, par rapport à l'expression des besoins de l'administration et à l'état de l'art ;
- démonstration de la prise en compte des spécificités du besoin exprimé par l'administration par la formalisation de scénarii, solutions, spécifications personnalisées ;
- toute autre exigence précisée dans le bon de commande.

Au titre du plan d'assurance qualité, le titulaire met en place une démarche d'assurance de la qualité documentaire.

Pour chaque livrable documentaire, l'administration évalue la qualité de la livraison selon les exigences ci-dessus et les modalités de réception et vérification précisées dans les documents du présent accord-cadre. Un manquement à cette nécessité de qualité peut motiver une décision d'ajournement par l'administration dans les conditions définies à l'article X du CCAP.

4.10.2 Norme de la documentation

Chaque document comporte au minimum :

- un titre ;
- une référence ;
- un numéro de version permettant d'identifier s'il s'agit d'une version majeure ou mineure ;
- un état de validité ;
- une date de version ;
- les identités du rédacteur et du validateur ;
- la traçabilité des modifications réalisées entre chaque version.

L'administration peut demander au titulaire la diffusion systématique des documents par messagerie à l'ensemble des membres de l'équipe projet.

4.10.3 Langue

En application de la loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, tous les documents écrits remis par le titulaire doivent être rédigés en langue française.

Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il est tenu de fournir, à sa charge, ce document accompagné d'une traduction en langue française.

L'ensemble des communications écrites ou orales entre l'administration et le titulaire (éventuel(s) co-traitant(s) et sous-traitant(s) compris), durant la phase d'exécution de l'accord-cadre s'effectue en langue française.

4.10.4 Modalités de vérification des livrables documentaires

Les opérations de vérification des prestations sont effectuées sur la base des livrables qui leur sont associés, selon les dispositions de l'article X du CCAP.

Les délais de vérification par l'administration sont précisés pour chaque prestation à l'[annexe I](#) du présent CCTP (« découpage des prestations et des livrables (DPL) »).

A la convenance de l'administration, la procédure de vérification est réitérable jusqu'à ce que l'administration soit en mesure de prononcer une décision d'admission.

4.10.5 Modalités de commande des prestations

Les modalités de commande des prestations sont décrites à l'article VII du CCAP.

4.10.6 Plan d'assurance qualité (PAQ)

Au titre de la prestation P01 « Lancement et initialisation du projet », le titulaire rédige et formalise le plan d'assurance qualité (PAQ), dont il gère les évolutions dans le temps. Ce PAQ prend pour base la « version-projet » inséré dans l'offre du titulaire.

Le PAQ définit les règles de fonctionnement du projet pour la réalisation des prestations du présent accord-cadre.

Il comporte les dispositions générales sur l'organisation du projet, les outils, méthodes, moyens organisationnels et techniques mis en œuvre, ainsi que les dispositions particulières pour la vérification des livrables (documents et produits techniques).

Il décrit notamment :

- la maîtrise de l'environnement méthodologique telle que la description des méthodes, des techniques, des outils, des matériels et des logiciels permettant la production de l'application (les matériels et logiciels de développement sont décrits), y compris la gestion des incidents et des demandes d'évolution ;
- l'organisation de l'équipe projet du titulaire avec les rôles et responsabilités ;
- la maîtrise des coûts et des délais ;
- la maîtrise des risques, à savoir l'identification des risques et le plan de gestion des risques ;
- le suivi des actions ;
- le suivi des versions, la gestion des livraisons, la gestion des configurations technique et documentaire ;
- la gestion des documents ;
- la maîtrise de l'environnement méthodologique telle que la description des méthodes, des techniques, des outils, des matériels et des logiciels permettant la production de l'application (les matériels et logiciels de développement seront décrits), y compris la gestion des demandes et des incidents ;
- la description de l'organisation de l'équipe projet du titulaire ;
- la gestion de la sécurité : description des moyens mis en œuvre pour le stockage et l'archivage des différentes versions applicatives et documentaires, description des procédures de sauvegarde ;
- les moyens de tests ;
- le calendrier général des prestations commandées ;
- les dispositions de mesures de l'avancement des prestations ;
- les tableaux de bord ;
- les modes de communication entre le titulaire et l'administration ;
- les mesures prises pour assurer la qualité constante des livrables documentaires ;
- le processus de validation des livrables (documentaires ou codes).

Ce document est présenté pour la réunion de lancement (au plus tard $T_0 + 1$ mois) et fait l'objet d'évolutions autant que de besoin pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, et notamment avant les grandes phases du projet telles que définies par l'administration, afin

d'apporter toutes les précisions complémentaires ou évolutions jugées nécessaires par l'administration et/ou le titulaire de l'accord-cadre.

À la suite de chaque vérification d'aptitude (VA) / vérification de service régulier (VSR), le PAQ est impérativement mis à jour dans le but de prendre en compte le fonctionnement permanent.

Toute évolution du PAQ est validée par l'administration dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la remise du document par le titulaire à l'administration.

La description et le résultat des actions qualité conduites par le titulaire sont consignés dans un dossier réservé à cet effet et consultable par l'administration à sa demande.

4.11 Plan d'assurance sécurité (PAS)

Au titre de la prestation (P01), le titulaire établit le plan d'assurance sécurité (PAS), dont il gère les évolutions dans le temps.

Le PAS décrit l'ensemble des actions spécifiques que le titulaire met en œuvre lors de l'exécution de l'accord-cadre, pour garantir le respect des exigences de sécurité de l'administration, pour le développement sécurisé et pour le maintien en conditions de sécurité (MCS) de la solution.

Le PAS traite des thèmes suivants :

- organisation de la sécurité des SI ;
- application de la politique de sécurité des SI ;
- évaluation de la sensibilité et protection des documents ;
- gestion des ressources humaines ;
- sécurité physique des locaux et des salles informatiques ;
- architecture et exploitation des SI : réseaux, systèmes ;
- sécurité des postes de travail ;
- sécurité des supports numériques ;
- gestion des autorisations et contrôle d'accès logique aux ressources ;
- développement et maintenance des systèmes ;
- gestion des incidents et des alertes ;
- gestion de la continuité d'activité des SI ;
- conformité et démarche de contrôle interne ;
- localisation des données.

4.12 Valeur ajoutée et devoir de conseil du titulaire

Le titulaire maximise la valeur ajoutée de ses prestations. Il veille notamment à :

- acquérir, maîtriser, maintenir et développer par lui-même les compétences spécifiques au domaine métier nécessaires à la bonne exécution des prestations ;
- être autonome dans la recherche d'information. À défaut de disponibilité d'information nécessaire à la réalisation des prestations et supposée existante, le titulaire en fera la demande écrite auprès de l'administration ;
- apporter un regard extérieur ;
- être force de proposition sur des choix et des solutions innovantes adaptés au contexte ;

- faire bénéficier l'administration d'apports de bonnes pratiques issues du parangonnage et de retours d'expérience pertinents ;
- justifier les choix soumis à l'approbation de l'administration, les propositions présentées, les travaux réalisés et les résultats fournis ;
- assurer la qualité et la lisibilité des documents (démarche d'assurance qualité documentaire, langue française, orthographe, ...).
- prendre les précautions nécessaires pour éviter la survenance d'incidents lors de l'exécution des prestations du fait de l'emplacement des kiosques dans des espaces publics ;
- s'assurer de la compatibilité de ses solutions avec les solutions interfacées ;
- assurer une veille technologique et fonctionnelle ;
- adopter les « bonnes pratiques » en matière de sécurité et anticiper/connaître les menaces potentielles encourue par le système ;
- se tenir informé des nouveaux types d'attaques informatiques, à l'actualité en termes de cybersécurité et des solutions disponibles afin d'assurer un niveau optimal de sécurité de la solution proposée conformément aux normes SSI en vigueur du ministère de l'intérieur et détaillées en annexe IX-3 du présent CCTP.

4.13 Usine logicielle

La plateforme de développement est localisée sur le site du titulaire et est à sa charge. À ce titre, le titulaire met en place et configure l'usine logicielle sur son site.

Les outils utilisés par le titulaire doivent être compatibles avec les outils du ministère de l'Intérieur et l'administration est libre d'adopter un ou plusieurs de ces outils, dans le respect des règles mentionnées en [annexe IX](#) relative au cadre de cohérence technique du ministère, relative au cadre d'architecture. Les outils concernés pourront être :

- outils de gestion des versions ;
- outils de gestion de l'intégration continue ;
- déploiement continu (FORGE) ;
- outil de gestion de configuration ;
- outil de génération de tests automatiques ;
- outil de gestion des demandes et des incidents ;
- qualimétrie ;
- déploiement ;
- tests unitaires ;
- etc.

Si l'administration décide de choisir d'autres outils que ceux proposés par le titulaire, celui-ci est tenu de les utiliser.

Il convient de souligner que les applications s'appuient de plus en plus sur des infrastructures techniques mutualisées et que les centres d'exploitation, responsables de ces infrastructures, ont pour objectif de maîtriser le nombre de composants en exploitation, ainsi que le nombre de versions d'un composant donné et plus particulièrement de minimiser le nombre de composants obsolètes. En tout état de cause, le titulaire devra se référer au cadre de cohérence technique (cf. [annexe IX](#) au présent CCTP) du ministère de l'Intérieur et ses différentes versions ultérieures tout au long de la durée de l'accord-cadre.

De manière à assurer la pertinence ainsi que la pérennité des technologies qui seront retenues, l'administration demande au titulaire de justifier, dans tous les cas de développements initiaux, de maintenances évolutives ou adaptatives, l'adéquation parfaite et la pérennité des technologies proposées avec la version du cadre de cohérence technique existant lors du fait générateur. Le titulaire appuie ses arguments sur les éléments suivants :

- ses compétences dans les mises en œuvre similaires des choix proposés ;
- les garanties de pérennité des solutions (éditeurs, technologies, techniques, standards, normes, autres) ;
- le niveau de diffusion des produits du cadre de cohérence technique proposés.

4.14 Qualité du logiciel

Le titulaire se porte garant de la qualité à long terme des produits livrés.

La qualité à long terme est mesurée par :

- le nombre de défauts logiciels constatés dans le produit en phase de qualification ou de production. L'administration définit comme défaut un écart entre le résultat constaté et le fonctionnement spécifié au démarrage du développement dans les critères d'acceptation, les scénarios de tests ou les exigences transverses ;
- l'évaluation de la qualité intrinsèque du code pour garantir les exigences non-fonctionnelles de maintenabilité, évolutivité, sécurité, robustesse, « scalabilité » ;
- l'évaluation des outils mis en place par le titulaire afin de garantir la fluidité et qualité de la production, dans le cas où le développement se ferait chez le titulaire.

Le titulaire est garant du respect des principes d'architecture.

4.15 Amélioration continue

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre continuellement des actions pour améliorer la performance (technique, organisationnelle, humaine, etc.) de l'équipe. Pour cela, il met en place une démarche d'amélioration continue.

4.16 Garantie

4.16.1 Généralités

La garantie matérielle du kiosque recouvre les pièces et équipements du kiosque, de la console de supervision métier et opérationnelle et de la console de surveillance technique.

Le service de garantie du matériel est strictement identique à celui de la maintenance et court pour une durée d'un an à compter de l'installation du matériel sur site.

Le service de garantie logicielle est strictement identique à celui de la MCO logicielle et court pour une durée d'un an à compter de la livraison du logiciel à l'administration.

S'agissant des conditions et des modalités pratiques d'exécution de la garantie, quel qu'en soit le type, le titulaire de l'accord-cadre est l'interlocuteur unique et exclusif des services de l'administration. Il est seul responsable de la parfaite conformité des prestations attachées à la garantie pendant l'intégralité de leur période d'exécution.

Par conséquent, il est interdit au titulaire d'orienter l'administration vers un constructeur, un sous-traitant ou un tiers mainteneur.

La garantie s'entend avec l'obligation de résultat dans les délais impartis.

4.16.2 Contenu de la garantie matérielle

Les caractéristiques de la garantie sont les suivantes :

- garantie pièces, main d'œuvre et transports compris ;
- une adresse courriel (identique à celle utilisée pour la maintenance) pour déposer les demandes d'intervention.

Le service de garantie des équipements inclut :

- le dépannage par réparation ou remplacement des pièces ou sous-ensembles défectueux, usés ou cassés à la suite de l'usage conforme à la notice d'utilisation du matériel ;
- le contrôle du bon état technique du matériel, à l'occasion des interventions du titulaire.

Tous les composants internes commandés en même temps qu'un équipement bénéficient automatiquement de la garantie de celui-ci.

Dans le cadre de la garantie « retour atelier », l'envoi du matériel est à la charge de l'administration qui n'est pas tenue d'envoyer le matériel dans son emballage d'origine, de sorte que le titulaire ne peut éluder ses obligations relatives à la garantie sur ce fondement.

Le retour du matériel vers les sites de l'administration (comprenant notamment les frais de conditionnement, d'emballage, de transport et de douanes en France métropolitaine) est à la charge du titulaire.

La durée de garantie est prolongée du nombre de jours de privation de jouissance.

Pour tous les matériels objets de la garantie, les pièces de rechange nécessaires à l'application de la garantie sont disponibles pendant toute la durée de celle-ci.

4.16.3 Exclusion de la garantie

Sont exclus du service de garantie :

- la réparation des dommages ou défaillances du matériel résultant d'accidents ou de négligences non imputables au titulaire ou de l'accès frauduleux au matériel ;
- les conséquences de l'inobservation des conditions d'installation, d'environnement et d'utilisation ou des règles d'emploi du matériel ou de l'usage de courant électrique ou de fournitures ou de supports informatiques ne correspondant pas aux normes prescrites par le titulaire ;
- les extensions, connexions ou déconnexions non expressément prévues par le titulaire comme étant incluses dans le service ;
- la modification des matériels ou dispositifs à la demande de l'administration sauf lorsque ces modifications ont été réalisées ou validées par le titulaire.

4.16.4 Modalités d'exécution de la garantie

Pour l'exécution conforme de la garantie, le titulaire est tenu de fournir à l'administration une adresse électronique (courriel) pour le déclenchement de la garantie.

Tous les échanges sont obligatoirement en langue française.

Les délais d'exécution de la garantie sont identiques à ceux exigés en maintenance aux prestations [P09](#) et [P10](#) du présent CCTP.

Le prix de la garantie standard est compris dans le prix d'acquisition de l'équipement auquel elle se rattache conformément à l'annexe financière à l'acte d'engagement.

4.16.5 Suivi d'exécution de la garantie

Au titre du suivi d'exécution de la garantie, le titulaire est tenu de transmettre le premier jour ouvré de chaque semestre, à compter de six (6) mois après la notification du présent accord-cadre, à l'interlocuteur technique de l'administration ou à son représentant, le rapport d'exécution de la garantie. Ce rapport est validé lors du comité de suivi trimestriel suivant sa remise.

Si nécessaire, en cours d'exécution de l'accord-cadre, l'administration se réserve la faculté de demander au titulaire d'apporter des aménagements de forme ou de contenu au rapport précité.

4.17 Gestion de l'obsolescence du matériel

Lors des comités de suivi contractuel trimestriels, le titulaire informe l'administration de l'obsolescence de tout composant. Il présente un état des lieux des composants obsolètes ainsi que les éléments de justification afférents à chacun des composants déclarés comme obsolètes.

Le titulaire propose un composant de remplacement entièrement compatible avec l'ensemble du parc et disposant au minimum des mêmes fonctionnalités que le composant remplacé.

Si la solution de gestion d'obsolescence proposée par le titulaire est acceptée par l'administration, le composant remplaçant le composant obsolète est alors inscrit à l'annexe II de l'acte d'engagement, suivant les modalités définies à l'article II.4 du cahier des charges administratives particulières.

En tout état de cause, la substitution de composants ne saurait bouleverser l'économie générale du présent accord-cadre.

4.18 Modalités de transport et de livraison

4.18.1 Emballage du matériel

Tout matériel fourni au titre du présent accord-cadre doit pouvoir supporter, sans aucun dommage, le transport entre les locaux du titulaire et les sites de livraison de l'administration.

La qualité des emballages, qui est de la responsabilité du titulaire, doit être appropriée aux conditions et modalités de transport.

Les volumes et poids des emballages doivent être optimisés afin de réduire les prélèvements à la source de matières premières et les surfaces de stockage notamment dans la phase de transport.

La conception des emballages doit permettre leur recyclage et/ou leur réutilisation.

Les mono-matériaux facilement recyclables ainsi que les matériaux biodégradables ou recyclés sont à privilégier. En particulier, les papiers/cartons utilisés dans les emballages doivent contenir des fibres recyclées.

Les métaux lourds (plomb, cadmium, mercure et chrome hexavalent) sont exclus.

Les plastiques contenus dans les emballages sont sans polymères halogénés et marqués selon la norme ISO 11469. Le chlorure de polyvinyle (PVC) doit être exclu des emballages à usage unique.

Sauf consigne contraire :

- la dé-palettisation est à la charge du titulaire ;
- les emballages nécessaires au conditionnement sur palettes sont repris par le titulaire à l'occasion d'une livraison (lors de la livraison initiale ou d'une livraison ultérieure).

4.18.2 Transport et préavis de livraison

Le transport s'effectue sous la responsabilité du titulaire, jusqu'au lieu de livraison. Le conditionnement, l'arrimage et le déchargement sont effectués sous sa responsabilité.

Toute livraison fait l'objet d'un préavis, adressé par courriel par le titulaire au représentant de l'administration, au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la date prévue pour la livraison.

4.18.3 Procès-verbal de livraison et documentation

Toute livraison est accompagnée :

- d'un procès-verbal de livraison comportant notamment la date d'expédition, la date de livraison, la référence de la commande ou de l'accord-cadre, l'identification du titulaire, l'identification et la quantité de ce qui est livré et, quand il y a lieu, la répartition par colis, la date de validation des tests de bons fonctionnement;
- de la documentation complète en langue française se rapportant à l'équipement livré. Cette documentation comprend le guide d'installation ainsi que la documentation du constructeur relative à l'équipement.

La date de garantie correspond à la date de livraison d'un matériel dès lors que la livraison est réputée totalement effectuée.

Toute livraison pour laquelle la documentation n'a pas été fournie est réputée n'avoir pas été effectuée.

4.19 Audit de sécurité du logiciel et de son environnement

L'administration se réserve la possibilité de diligenter un audit ponctuel pour vérifier la qualité et la sécurité du code. Le cas échéant, le titulaire est informé cinq (5) jours ouvrés avant le démarrage de l'audit.

Dans le cadre de l'homologation des systèmes d'information du ministère de l'Intérieur, un audit du code source relevant les failles de sécurité, de qualité, de performance et de conformités aux bonnes pratiques et à la PSSI du ministère de l'intérieur, pourra être réalisé à l'initiative de l'administration et par une agence spécialisée CSPN (certificat de sécurité de premier niveau, auditeur ANSSI) sur le système kiosque. A cet effet, le ministère de l'Intérieur peut demander le code source de la solution développée par l'industriel dans le cadre de la prestation P03, et dont l'administration est propriétaire. En cas de non-conformité, celles-ci devront être corrigées.

4.20 Sécurité des systèmes d'information (SSI)

Pour rappel, le titulaire doit respecter la politique de sécurité du système d'information (PSSI) du ministère de l'intérieur dans le cadre du développement logiciel. Il suit également les recommandations émises par l'administration en amont du lancement du développement.

Pour le développement de la solution, le titulaire respecte les exigences du chapitre sécurité du développement des systèmes de la PSSI et contrôle sa mise en œuvre par des analyses régulières du code.

Avant sa mise en service, la solution globale de contrôle aux frontières doit être homologuée (cf. exigences en [annexe IX](#) au présent CCTP).

Le titulaire assiste l'administration dans l'établissement des documents nécessaires à l'homologation selon la démarche EBIOS.

Toutefois dans le cadre de l'analyse de risques effectuée pour l'homologation, si des risques résiduels portent sur la solution réalisée par le titulaire, celui-ci mène les actions nécessaires à leur réduction.

5 Exigences fonctionnelles et techniques

Le titulaire prend en compte et respecte l'ensemble des éléments du présent CCTP qu'ils soient ou non formalisés spécifiquement en tant qu'exigences.

5.1 Exigences générales

5.1.1 Exigences d'accessibilité applicables au logiciel et au matériel kiosque

5.1.1.1 Accessibilité du logiciel kiosque

Le logiciel du kiosque ayant un usage grand public, il doit être facile d'usage.

Le volet applicatif du kiosque, fourni par le titulaire, est conforme au RGAA niveau A. Le niveau définitif du RGAA sera validé lors d'ateliers entre l'administration et le titulaire.

Le titulaire produit l'attestation de la vérification de l'accessibilité, qui établit la conformité du service avec les règles applicables.

Lorsqu'un écart est constaté entre le logiciel et la norme applicable, le titulaire réalise les opérations de retour à la configuration normale.

L'administration peut réaliser une vérification de la conformité du logiciel fourni par le titulaire avec la norme de référence.

5.1.1.2 Accessibilité au matériel du kiosque

Le kiosque est utilisable par tout voyageur, y compris ceux en situation de handicap.

5.1.1.3 Langues d'utilisation

Le kiosque (matériel et logiciel), le matériel de supervision et de surveillance sont impérativement accessibles en langue française, conformément aux dispositions de la circulaire du 19 mars 1996 concernant l'application de la loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française.

Pour faciliter l'utilisation des kiosques par des voyageurs de multiples nationalités, le logiciel devra être disponible dans plusieurs langues. A la notification de l'accord-cadre, les langues proposées sont les suivantes : français, anglais, espagnol, arabe littéraire, japonais, mandarin et russe. Cette liste est actualisable, à la convenance de l'administration.

5.1.2 Exigences et contraintes réglementaires

Les actions réalisées par les voyageurs sur les kiosques et le contrôle d'authentification du voyageur réalisé par les kiosques sont uniformes sur l'ensemble des kiosques déployés sur le territoire national.

Ainsi, le kiosque procède aux contrôles suivants, tels qu'établis par le CFS (article 6) et le règlement EES (articles 14, 15 et 16) :

- vérification des sécurités de la bande MRZ du passeport biométrique pour s'assurer de la validité du document de voyage ;
- lecture des informations biographiques et documentaires à partir de la bande MRZ du document de voyage biométrique. Si l'état civil est incomplet dans la bande MRZ (le nombre de caractères y est limité), les données d'identité sont complétées grâce aux données présentes sur la puce ;
- vérification des sécurités d'accès et d'écriture de la puce du passeport biométrique ;
- lecture de la puce du passeport biométrique pour en extraire l'image faciale de l'individu et le cas échéant les empreintes digitales ;

- lecture de la vignette visa ou du titre de séjour le cas échéant pour les ressortissants de pays tiers ;
- prise de la photo en direct ;
- prise des empreintes digitales du voyageur ;
- vérification de la création antérieure d'un dossier EES.

A cette liste s'ajoute, si demandé par l'administration, le recueil des documents relatifs aux conditions d'entrée et de séjour pour apprécier les moyens de subsistance du voyageur.

Le titulaire garantit l'intégrité et la non-suppression des données collectées par le kiosque et transmises au système central. Les données à caractère personnel ne sont pas stockées sur le kiosque.

La solution proposée par le titulaire respecte les règles du RGPD telles que définies en annexe III au CCAP. Lors de leur passage au kiosque, les voyageurs sont informés que leurs données personnelles qui font l'objet d'un stockage temporaire dans le cadre de la procédure de contrôle aux frontières sont, à l'achèvement dudit contrôle, intégralement effacées et ne font l'objet d'aucun archivage d'aucune sorte.

5.2 Exigences fonctionnelles minimales

Pour rappel, les flux de données entre le kiosque et le système central sont présentés aux articles [3.3.3.1](#) et [3.3.3.2](#) du présent CCTP.

La solution kiosque met en œuvre les processus suivants :

- Processus de pré-enregistrement des voyageurs sur le kiosque en amont du contrôle réalisé par le garde-frontières à l'aubette :
 - choix de la langue d'affichage de l'écran du kiosque par le voyageur ;
 - collecte des informations relatives aux modalités de voyage (ex. : voyage seul ou en groupe) ;
 - recueil du consentement au traitement des données personnelles du voyageur ;
 - lecture du document de voyage ;
 - extraction de la biométrie faciale contenue dans la puce du document de voyage ;
 - collecte de la biométrie faciale du voyageur en direct ;
 - authentification par la biométrie faciale ;
 - lecture / scan de la vignette du visa ou du titre de séjour ;
 - capture des empreintes digitales ;
 - transmission des données collectées au Central.

Deux actions pourront être éventuellement ajoutées par l'administration lors du lancement du projet :

- le recueil des documents relatifs aux conditions d'entrée et de séjour du voyageur :
 - s'il s'agit d'un voyage en groupe où les conditions d'entrée et de séjour sont communes pour l'ensemble des voyageurs composant le groupe ou des voyageurs, ils n'auront pas à être scannés de nouveau par les voyageurs suivants.
 - dans le cas contraire, s'il s'agit d'un voyage en groupe où les conditions d'entrée et de séjour ne sont pas les mêmes pour l'ensemble des voyageurs composant

le groupe, chaque voyageur doit alors scanner ses propres documents relatifs à ses conditions d'entrée et de séjour lors de son passage au kiosque.

- l'orientation du voyageur vers l'aubette.

Les processus de surveillance et de supervision comprennent respectivement le suivi du bon fonctionnement des kiosques sur les volets techniques (pilotage de l'état des kiosques et alertes éventuelles) et métier (déroulement du processus kiosque).

Selon l'évolution de la réglementation, la surveillance et la supervision en temps réel d'une batterie de kiosques (dont le nombre sera précisé ultérieurement en atelier) est assurée par un matériel spécifique qui offre aux personnes chargées de la surveillance et de la supervision, selon leur périmètre d'intervention :

- une vue synthétique de l'état courant ;
- une vue synthétique des actions en cours sur le kiosque ;
- une vue des contrôles techniques en défaut sur les kiosques.

Surveillance technique

Les processus techniques couverts sont :

- l'activation/ désactivation d'un kiosque ou d'un groupe de kiosques ;
- l'état des kiosques (ex. allumé/éteint, capteur défaillant) ;
- la supervision des capteurs.

Pour chaque kiosque, les informations suivantes sont présentées à l'agent en charge de la surveillance :

- identification du kiosque ;
- état du kiosque (ex. allumé/éteint, veille, erreur, maintenance) ;
- état des capteurs (écran digital tactile, système de prise de photo, capteur d'empreintes digitales multi-doigts, lecteur de document).

Supervision opérationnelle et métier

Les processus métiers couverts sont :

- le suivi des processus en cours sur chaque kiosque ;
- les actions du voyageur ;
- les comportements suspects.

Pour chaque kiosque, les informations suivantes sont présentées à l'agent effectuant la supervision :

- identification du kiosque ;
- informations et alertes liées aux actions du voyageur sur le kiosque (ex. : qualité des biométries, authentification d'un voyageur) ;
- détection de comportements suspects (ex. : usurpation d'identité).

Les alertes sont notifiées au garde-frontières.

5.2.3 Données biographiques et documentaires

Le processus de vérification des documents doit être effectué dans son intégralité conformément à la norme ICAO 9303.

En application de l'article 16 du règlement (UE) 2017/2226 du 30 novembre 2017 portant création d'un système d'entrée/de sortie (EES) et les règlements (CE) n°767/2008 et (UE) n°1077/2011 ; le kiosque doit recueillir les données biographiques et documentaires suivantes, contenues dans les documents de voyage biométriques. Il en vérifie l'authenticité et l'intégrité :

- le nom de famille ;
- le ou les prénoms ;
- la date de naissance ;
- la ou les nationalités ;
- le type de ressortissant ;
- le sexe ;
- le numéro du document de voyage biométrique ;
- le type du document de voyage ;
- le code à trois lettres (trigramme) du pays de délivrance du document de voyage (exemple : FRA pour France) ;
- la date d'émission et d'expiration de la validité du ou des documents de voyage.

En application de l'article 16 du règlement (UE) 2017/2226 du 30 novembre 2017 portant création d'un système d'entrée/de sortie (EES), le kiosque doit recueillir les informations documentaires suivantes issues du visa :

- le numéro de vignette visa court séjour ;
- le code à trois lettres de l'État membre de délivrance ;
- le type de visa de court séjour,
- la date de fin de la durée maximale du séjour autorisé par le visa de court séjour ;
- le nombre d'entrées autorisées
- s'il y a lieu, les informations indiquant que le visa de court séjour a été délivré avec une validité territoriale limitée
- la date d'expiration de la validité du visa de court séjour s'il y a lieu.

L'ensemble de ces données, ainsi que le scan de la page d'identité et les images résultant de la lecture du document de voyage biométrique aux trois lumières (ultra-violet, infra-rouges et lumière visible) doivent être envoyées au Central.

Les données biographiques et documentaires collectées par le kiosque et transmises au Central doivent être conformes aux données stockées dans le document de voyage, sans altération ou suppression afin d'éviter toute fausse acceptation ou faux rejet du document de voyage en raison d'une erreur de lecture par le kiosque.

Le voyageur est redirigé vers l'aubette du garde-frontières après un nombre paramétrable d'échecs de lecture du document de voyage biométrique, par défaut fixé à trois.

5.2.4 Données biométriques

5.2.4.1 Définition de la biométrie faciale

La prise de biométrie faciale correspond à la prise de photo en direct du voyageur par le kiosque.

L'image faciale doit correspondre aux exigences de qualité définies en annexe 2.2 Images faciales de la décision d'exécution (UE) 2019/329 de la Commission européenne du 25 février 2019 établissant les spécifications relatives à la qualité, à la résolution et à l'utilisation des empreintes digitales et de l'image faciale aux fins de vérification et d'identification biométriques dans le système d'entrée/de sortie (EES) :

- résolution minimale de 600 x 800 pixels ;
- résolution maximale de 1200 x 1600 pixels.

La méthode de compression des images faciales doit être soit JPEG 2000 (comparaison [ISO_15444]) soit JPEG (comparaison [ISO_10918-1]). Le standard de compression JPEG 2000 est appliqué avec un taux maximum de 1 : 20.

La qualité de l'image faciale est évaluée en continu au niveau national, à l'aide :

- soit d'un outil fourni, géré et actualisé par l'Agence eu-LISA qui sera intégré par le titulaire à la solution fournie dans le cadre du présent accord-cadre ;
- soit d'un outil proposé par le titulaire, permettant d'évaluer la qualité de l'image en continu, sans que cela induise l'achat d'une licence spécifique. Cet outil doit être sans impact sur le fonctionnement du kiosque. Il doit fournir des données statistiques sur la qualité des photos prises. L'algorithme pour la qualité faciale pourra s'appuyer sur les critères de la norme ISO/IEC 19794-5:2011.

La solution du titulaire doit être en capacité de réaliser une comparaison entre la photo prise en direct et la photo du document de voyage pour vérifier l'identité du voyageur.

Afin d'authentifier le voyageur, le kiosque doit comparer l'image faciale prise en direct avec la photo contenue sur la puce du document de voyage biométrique.

La comparaison entre le visage présenté et la photo présente dans le document de voyage, exige un taux de fausse acceptation inférieur à 0,1% et un taux de faux rejet inférieur à 5%.

Le kiosque signale au dispositif de supervision les doutes d'identité fondées notamment sur :

- la présentation de visages créés ou reproduits (masques, photos, etc.) ;
- la présentation de visages créés ou reproduits sur une surface plane de type :
 - photographies sur tout type de support et de toute taille, plat ou courbé ;
 - photographies sur un écran (de type tablette, téléphone, etc.) ;
 - flux d'images vidéo sur un écran (de type tablette, téléphone, ordinateur etc.).

Les détections de doutes sur l'identité du voyageur font immédiatement l'objet d'une alerte remontée au garde-frontières superviseur via la console de supervision métier.

La fonctionnalité de détection des tentatives de fraude du kiosque doit être en capacité de détecter tous les types de fraude connus. La détection de la tentative de fraude ne doit pas être affichée à la personne dont l'image faciale est prise.

Le nombre de tentatives de prise d'image faciale est paramétrable, fixé par défaut à trois.

5.2.4.2 Définition des empreintes digitales

La prise des empreintes digitales correspond à la capture des empreintes du voyageur par le kiosque.

Les empreintes digitales récupérées par le kiosque seront les quatre (4) doigts de la main droite (index, majeur, annulaire et auriculaire), conformément à la définition des données dactyloscopiques définies à l'article 3 §1.16 du règlement 2017/2226 portant création d'un système d'entrée/de sortie (EES). Si la personne est en incapacité physique de fournir les empreintes digitales de la main droite, elle devra fournir ceux de la main gauche.

Les empreintes digitales doivent correspondre aux exigences de qualité définies en annexe 2.1 relatif à la décision d'exécution (UE) 2019/329 de la Commission européenne du 25 février 2019 établissant les spécifications relatives à la qualité, à la résolution et à l'utilisation des empreintes digitales et de l'image faciale aux fins de vérification et d'identification biométriques dans le système d'entrée/de sortie (EES) :

- résolution minimale : 500 dpi ;
- résolution maximale : 1000 dpi.

L'écart acceptable de résolution à l'enregistrement en première entrée sur le territoire Schengen est de +/- 5 dpi. Il est de +/- 10 dpi en entrée subséquente à l'étape de vérification des biométries.

Les empreintes digitales sont au format XML (standard ANSI/NIST-ITL1 2011 Update 2015). Le niveau de compression en résolution :

- minimale : l'algorithme WSQ ;
- maximale standard de compression JPEG 2000 1:15.

Les Etats-membres vérifient la qualité des empreintes capturées au moyen de la version 2.0 (ou une version plus récente) de la métrique Fingerprint Image Quality (NFIQ) du NIST. A défaut, et si cela est techniquement impossible, une autre métrique corrélée avec la version 2.0 (ou une version plus récente) de la NFIQ pourra être acceptée par l'administration.

La solution du titulaire doit être en capacité d'éviter les erreurs de lecture des empreintes digitales qui entraîneraient des risques de faux rejet et de détecter les tentatives de fraude (ex. : faux doigts ou doigts morts).

La fonctionnalité de détection des tentatives de fraude du kiosque doit être en capacité de détecter tous les types de fraude connus. La détection de la tentative de fraude ne doit pas être affichée à la personne dont les empreintes digitales sont relevées.

Pour tenir compte du développement de nouvelles technologies en la matière, la fonctionnalité relative aux doutes d'identité doit être régulièrement mise à jour et ré-évaluée.

Les empreintes digitales sont collectées par le kiosque en vue de la réconciliation à l'aubette et seront envoyées au Central pour, à terme, alimenter EES, VIS et VISABIO.

Le voyageur est redirigé vers l'aubette du garde-frontières après un nombre paramétrable d'échecs de capture des empreintes digitales, par défaut fixé à trois.

5.3 Exigences techniques

Le titulaire s'engage à respecter les règles et recommandations définies dans le cadre de cohérence technique (CCT) du ministère de l'intérieur en [annexe IX](#) au présent CCTP.

Toute solution non référencée dans le CCT du ministère de l'intérieur devra être argumentée par le titulaire, lors de la remise du mémoire technique ou lors de l'exécution de l'accord-cadre auprès du ministère de l'intérieur, afin d'aboutir à un consensus bilatéral, dans un souci de cohérence et de pérennité.

5.4 Exigences de performance

5.4.1 Réactivité du logiciel

Les exigences liées au temps de réponse du kiosque à la suite des actions réalisées par le voyageur sont précisées dans le tableau ci-dessous :

Etape 1 – Présentation du voyageur au kiosque	Durée (en secondes)
---	---------------------

Choix de la langue	< 2
Détermination d'un voyage seul ou en groupe	< 2
Consentement à la collecte des données à caractère personnel du ou des voyageurs	< 2
Recueil des documents relatifs aux conditions d'entrée et de séjour du voyageur ou du groupe de voyageurs	< 2
Si voyage en groupe : détermination du nombre de voyageurs	< 2

Etape 2 – Vérification de l'identité du voyageur à partir du document de voyage biométrique	Durée (en secondes)
Vérification des sécurités de la bande MRZ du document de voyage biométrique pour s'assurer de son intégrité et de sa validité	< 2
Lecture des informations biographiques et documentaires du voyageur à partir de la bande MRZ de son document de voyage	< 2
Vérification des sécurités d'accès et d'écriture de la puce du document de voyage biométrique	< 2
Lecture de la puce du document de voyage biométrique pour en extraire l'image faciale du voyageur	< 2
Prise de l'image faciale de l'individu en direct	<10
Comparaison de l'image faciale issue du document de voyage et de l'image faciale prise par le kiosque pour réconciliation	<2
Prise des empreintes digitales du voyageur	<15

Les exigences de performance sont garanties notamment dans le cadre des évolutions du kiosque et de l'augmentation attendue des flux de voyageurs.

Ces performances font l'objet de mesures régulières par l'administration et le titulaire est tenu d'en garantir le strict respect pendant la période de validité de l'accord-cadre, en procédant si nécessaire, et sans augmentation de prix d'aucune sorte, aux éventuelles évolutions de la configuration matérielle et / ou logicielle dans le but de conserver intégralement les performances du logiciel.

5.4.2 Performance d'acceptation des données biométriques

La comparaison entre l'image faciale prise par le kiosque et la photo présente dans le document de voyage, exige un taux de fausse acceptation inférieur à 0,1% et un taux de faux rejet inférieur à 5%.

Le taux de fausse acceptation des empreintes digitales est fixé à 0,1%. Le taux de faux rejet est inférieur à 1%.

L'outil de mesure de ces performances est fourni par le titulaire. Ces mesures sont relevées tout au long de la durée de vie du kiosque.

5.4.3 Performance de lecture du document

Le taux de mauvaise lecture des documents doit être inférieur à 5%.

Le taux de mauvaise lecture des documents est calculé sur la base du nombre de documents posés et des résultats de lecture. Ces informations font parties des traces applicatives générées par le processus.

5.5 Exigences de disponibilité

Pour chaque jour de l'année, la plage d'utilisation d'un kiosque est fixée à 20 heures continue, de 04h00 à 24h00. Le pourcentage de disponibilité attendu du kiosque est de 97%, soit une tolérance annuelle d'indisponibilité limitée à 365 heures. Le titulaire fournit à l'administration des indicateurs mensuels de disponibilité de chaque kiosque, sur la base des déclarations de panne.

Les temps d'indisponibilité sont calculés à partir du signalement de l'incident par la chaîne de support aux utilisateurs. L'indisponibilité cesse dès lors que toutes les fonctionnalités et services concernés sont de nouveau opérationnels et que toutes les données associées sont disponibles à l'utilisation. Ce retour à l'état disponible est constaté et notifié au titulaire par un représentant de l'administration. L'indisponibilité se mesure exclusivement à l'intérieur de la plage d'utilisation journalière.

Exemple : un kiosque est indisponible du 25 décembre 2020-15h00 au 26 décembre 2020-11h00. La durée d'indisponibilité est de 16 heures.

Pendant toute la durée de validité de l'accord-cadre, le titulaire est tenu de disposer des pièces de rechange, d'usure ainsi que des consommables et plus généralement de tout composant ou élément nécessaire à la maintenance aux conditions de l'accord-cadre de tous les éléments et composants liés au dispositif kiosque A défaut ils doivent être remplacés avec l'accord de l'administration, par des modèles de mêmes caractéristiques et devront faire l'objet d'une vérification de bon fonctionnement par le titulaire.

5.6 Exigences d'évolutivité et d'adaptabilité

Tout au long du cycle de vie prévu du projet, le kiosque garantit la flexibilité en termes d'échange/mise à niveau des composants avec des composants techniquement plus avancés.

5.6.1 Exigence d'évolutivité et d'adaptabilité du logiciel

Le logiciel est conçu de façon à pouvoir être amélioré, adapté et maintenu, et ce, malgré les évolutions technologiques, techniques, réglementaires et opérationnelles qui pourraient l'affecter.

Pour tenir compte du développement de nouvelles technologies, les fonctionnalités et équipements sont régulièrement mis à jour et réévalués.

L'ensemble de la solution doit être en mesure de communiquer avec les systèmes existants et de prendre en compte les impacts des différents systèmes existants et à venir. Chaque nouvelle version de la solution est compatible avec la version précédente (rétrocompatibilité).

5.6.2 Exigence d'évolutivité et d'adaptabilité du matériel

Le matériel du kiosque doit pouvoir être remplacé et/ou étendu à tout moment. Cela s'applique également à l'échange et au remplacement de tous les équipements du kiosque, tels que le lecteur de documents et le capteur d'empreintes digitales.

5.7 Exigences de résistance du dispositif kiosque

5.7.1 Exigences de résistance du logiciel kiosque

Le titulaire apporte la preuve de la tenue de la solution aux flux importants et constants.

Sur la base d'une disponibilité de 97% et d'une plage d'utilisation de 20 heures par jour, il est estimé qu'un même kiosque doit rester fonctionnel sans dégradation après 8150 utilisations sur une semaine.

5.7.2 Exigences de robustesse et de résistance du matériel kiosque

Le kiosque doit rester fonctionnel malgré les contraintes de son environnement d'implantation :

- kiosque hermétique aux poussières ;
- kiosque fermé pour éviter une surchauffe ;
- forte sollicitation du kiosque ;
- courant électrique potentiellement instable.

Le kiosque doit être résistant au feu. Tous les matériaux utilisés doivent, dans la mesure du possible, être conformes aux normes de sécurité incendie applicables. Le titulaire pourra également s'appuyer sur la norme UL 94 V0.

Le kiosque ne comporte aucun(e) module/pièce faisant saillie sur l'un quelconque de ses côtés qui soit facilement détachable ou dissociable du corps principal.

5.8 Exigences d'intégrité et de résilience

La vérification de l'intégrité du logiciel et de ses paramètres peut être conduite de façon automatisée et à distance par l'administration, à partir d'un poste du réseau de l'administration.

La solution développée par le titulaire ne doit pas modifier ou altérer les données lors de leur collecte ou leur transmission au système central.

Le titulaire s'engage à mettre en place un système éprouvé aux risques électroniques, électromagnétiques. Le kiosque ne génère pas d'onde électromagnétique et n'y est pas non plus sensible.

5.8.1 Sécurité des personnes

La conception générale des kiosques ainsi que leur fonctionnement garantissent la sécurité des utilisateurs.

5.8.2 Exigences environnementales

Le titulaire s'engage à mettre en place un système éprouvé aux risques environnementaux.

5.9 Exigences de sécurité

5.9.1 Accès aux fournitures

Les matériels, ordinateurs et logiciels constituant les fournitures sont conformes au CCT du ministère de l'Intérieur ([annexe IX](#) au présent CCTP).

Les consoles de supervision et de surveillance ne doivent pouvoir être accessibles que par l'agent superviseur et les agents du titulaire chargés de la maintenance selon leur périmètre d'intervention.

5.9.2 Traces techniques et consignation d'évènement inattendu

5.9.2.1 Logs en fonctionnement

Toute activité réalisée sur un kiosque est tracée par des « logs » en fonctionnement.

Un « log » est envoyé au Central avec l'identifiant du kiosque, la date de l'évènement, et la description de l'évènement pour tous les cas de fonctionnement nominaux.

En cas d'évènement inattendu, un « log » est envoyé au Central avec l'identifiant du kiosque, la date de l'évènement, et la description de l'évènement.

5.9.2.2 Logs hors transaction

Le kiosque enregistre les traces techniques permettant d'auditer ou d'analyser les évènements liés à son fonctionnement.

Les traces techniques ne comportent pas de données à caractère personnel. Elles sont produites quotidiennement et sont nommées puis archivées en conséquence.

Ces traces concernent entre autres les changements de mode (activé, désactivé, arrêté, en erreur) et tout autre problème ou intervention technique ayant lieu sur le kiosque (panne d'un périphérique, perte de communication, erreur survenue dans le logiciel ou le système d'exploitation).

Tous les enregistrements sont horodatés et stockés de façon chronologique. Le stockage des traces ne doit pas empêcher le bon fonctionnement du dispositif.

5.9.3 Auditabilité

Au cours de l'exécution, l'administration se réserve la faculté de réaliser, sous réserve d'un préavis de cinq (5) jours, des audits portant sur le respect des obligations contractuelles. Des audits opérationnels, techniques, de sécurité (code, configuration, etc.) pourront alors être réalisés. Ces audits donnent lieu à des rapports dont certaines parties non confidentielles pourront faire l'objet de remarques ou d'observations de la part de l'administration.

En cas de non-respect de ses obligations, relevé lors des audits, une lettre de rappel sera adressée au titulaire. A défaut de correction apportée dans un délai d'un (1) mois, si la gravité ou l'occurrence du ou des manquements l'exige et sous réserve d'un préavis raisonnable, l'administration adressera une mise en demeure de rétablir la situation dans un délai imparti.

6 Description des prestations

L'ensemble des charges jours/hommes associées aux prestations sont présentée en jours ouvrés.

6.1 Prestation 01 (P01) : lancement et initialisation du projet

La prestation P01 est composée des sous-prestations suivantes :

- **SP01-1** : lancement et initialisation du projet kiosque ;
- **SP01-2** : lancement et initialisation du projet de solution de pré-enregistrement hors site.

6.1.1 Sous-prestation SP01-1 : lancement et initialisation du projet kiosque

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet le lancement et l'initialisation du projet kiosque. Elle a pour objectifs de :

- présenter les personnels du titulaire et de l'administration impliqués dans la réalisation ;
- définir les bases du projet et la méthode de développement et d'organisation avec l'administration ;
- mettre en évidence les modalités de déroulement opérationnel du projet (calendrier, phases du projet, etc.) ;
- réaliser la réunion de lancement du projet, son support et son compte-rendu ;
- définir :
 - l'organisation projet et les méthodes ;
 - l'outillage de gestion de projet.

La connaissance acquise doit être partagée et intégrée par l'ensemble de l'équipe du titulaire.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.1.2 Sous-prestation SP01-2 : lancement et initialisation du projet de solution de pré-enregistrement hors site

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet le lancement et l'initialisation du projet de solution de pré-enregistrement hors site. Elle a pour objectifs de :

- présenter les personnels du titulaire et de l'administration impliqués dans la réalisation ;
- définir les bases du projet et la méthode de développement et d'organisation avec l'administration ;
- mettre en évidence les modalités de déroulement opérationnel du projet (calendrier, phases du projet, etc.) ;
- réaliser la réunion de lancement du projet, son support et son compte-rendu.

La connaissance acquise doit être partagée et intégrée par l'ensemble de l'équipe du titulaire.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.2 Prestation 02 (P02) : élaboration et modification de l'architecture générale

La prestation P02 est composée des sous-prestations suivantes :

- **SP02-1** : élaboration de l'architecture générale ;
- **SP02-2** : modification de l'architecture générale.

6.2.1 Sous-prestation SP02-1 : élaboration de l'architecture générale

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet l'élaboration de l'architecture générale. Elle met à la charge du titulaire :

- l'établissement de l'architecture générale du futur système précisant l'ensemble des briques techniques du kiosque afin de répondre aux besoins et fonctionnalités décrits lors d'ateliers de spécification conduits avec l'administration ;
- l'élaboration détaillée du socle complet de l'architecture technique du système et de la future plate-forme d'hébergement du système (caractéristiques techniques incluses) ;
- la mise en place des outils et environnements logiciels permettant la vérification de la bonne prise en compte des exigences techniques du projet (intégration, exploitation, etc.) ;
- l'organisation, la conduite et le compte rendu des ateliers de spécifications (dans le cadre de ces ateliers, le titulaire présente également l'avancement de ses travaux).

Au terme de cette sous-prestation, le titulaire fournit le dossier d'architecture générale (DAG) contenant :

- l'architecture applicative, qui inclut au minimum une cartographie applicative, une description détaillée des composants applicatifs devant être hébergés par le ministère, installés dans le kiosque et une description des flux inter-composants ;
- l'architecture technique par plate-forme (qualification, préproduction et production) ;
- les contraintes d'installation par plate-forme (qualification, préproduction et production) qui spécifient de manière détaillée l'ordonnement des tâches d'installation de tous les composants logiciels nécessaires au bon fonctionnement du système ;
- les contraintes d'exploitation du système (installation, exploitation, supervision, ordonnancement, sauvegarde, démarche de restauration et transaction de maintenance).

Cette sous-prestation sera réalisée en coopération avec un architecte et un intégrateur du ministère de l'intérieur (DNUM) en conformité avec le CCT. Le titulaire présentera l'avancement technique des travaux en ateliers.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration
Coordonnées des architectes et intégrateur du ministère.
Livrables
A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.2.2 Sous-prestation SP02-2 : modification de l'architecture générale

Définition/objectif de la sous- prestation			
<p>Cette sous-prestation a pour objet la modification de l'architecture générale. Elle met à la charge du titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> la modification des spécifications des composants applicatifs et techniques de l'application définies et validées initialement dans le cadre de la sous-prestation SP02-1 d'élaboration de l'architecture, lors de chaque nouvelle version ; l'organisation d'ateliers de spécification avec les équipes du ministère de l'Intérieur ; la mise à jour des documents d'architecture applicative et technique (DAG) ; l'organisation, la conduite et le compte rendu des ateliers de spécification (dans le cadre de ces ateliers, le titulaire présente également l'avancement de ses travaux). <p>Cette prestation est réalisée en coopération avec un architecte et un intégrateur du ministère de l'Intérieur (DNUM) en conformité avec le CCT.</p>			
Pré requis spécifiques fournis par l'administration			
Coordonnées des architecte et intégrateur du ministère.			
Livrables			
A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».			
Niveaux de complexité et charges associées aux unités d'œuvre			
Référence UO	SP02-2S	SP02-2M	SP02-2C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.3 Prestation 03 (P03) : développement logiciel, conception et réalisation de kiosques

La prestation P03 est composée des sous-prestations suivantes :

- SP03-1** : développement de la solution logicielle du kiosque ;

- **SP03-2** : conception et réalisation du kiosque ;
- **SP03-3** : développement d'une solution de pré-enregistrement hors site ;
- **SP03-4** : développement de l'outil de mesure de la qualité des biométries.

6.3.1 Sous-prestations SP03-1 : développement de la solution logicielle kiosque

Définition / objectifs des sous-prestations

SP03-1-1 : développement de la solution logicielle du kiosque

Cette sous-prestation a pour objet de concevoir et réaliser la brique logicielle du kiosque répondant aux exigences détaillées ci-avant aux articles [3.3.3](#), [4.13](#), [4.14](#), [4.19](#), [5.1](#), [5.2](#) et [5.3](#) du présent CCTP.

L'ensemble des briques techniques et l'interface avec le Central seront précisés afin de répondre aux besoins et fonctionnalités décrits lors d'ateliers de spécification conduits avec l'administration. Il s'agit également de bâtir le socle complet de l'architecture technique de la solution et de détailler les contraintes SSI pour la transmission au Central des données collectées par le kiosque :

- données relatives au pré-enregistrement ;
- données relatives à l'initialisation du dossier EES et de la fiche entrée / sortie ;
- le système d'information du kiosque sera soumis à évolution. En ce sens, le logiciel doit être modulaire et particulièrement, il doit être indépendant par rapport au matériel, en ce sens qu'aucune adhérence entre les éléments matériels et logiciels ne doit rendre impossible l'évolution dissociée de l'un des deux ;
- la brique logicielle doit pouvoir être récupérée et adaptée dans le cadre du développement d'une solution d'application web.

A ce titre, le titulaire doit :

- mettre en place, animer des ateliers et établir les comptes rendus avec les futurs utilisateurs des kiosques et de leur supervision pour définir les IHM à intégrer dans les spécifications fonctionnelles détaillées ;
- spécifier fonctionnellement et techniquement la solution ;
- spécifier les interfaces de la solution ;
- développer et intégrer les composants et interfaces de la solution, y compris les fonctions techniques d'exploitation ;
- établir la stratégie de tests de la solution (ex. : objectifs des tests, exigences couvertes, organisation des tests et ressources nécessaires) ;
- réaliser les tests unitaires, les tests d'intégration des composants entre eux et les tests de non-régression (comprenant les scénarios de tests, les jeux d'essais, les bouchons ou simulateurs d'interfaces, les résultats attendus et obtenus), les tests techniques et les tests de performance et SSI. Les tests de d'intégration et de non-régression devront être automatisés ;
- réaliser ou faire réaliser l'audit de conformité au RGAA ;
- établir la documentation :
 - utilisateur ;

- d'installation ;
 - d'exploitation (avec liste exhaustive des actions de proximité à réaliser, arrêt / relance) ;
 - de restauration (dont planification des sauvegardes logicielles, procédure de restauration, procédure de mise en cohérence).
- réaliser avant livraison une démonstration, auprès de l'administration, des fonctions développées et des corrections effectuées ;
 - fournir à l'administration les éléments nécessaires à l'établissement du dossier d'installation par plate-forme (qualification, préproduction et production) qui spécifie de manière détaillée l'ordonnancement des tâches d'installation de tous les composants logiciels nécessaires au bon fonctionnement de la solution ;
 - fournir à l'administration les éléments nécessaires à l'établissement du dossier d'exploitation qui fixe les règles d'exploitation de la solution (supervision, sauvegarde, démarche de restauration et transaction de maintenance – script permettant de vérifier que tous les services sont démarrés) ;
 - mettre à disposition de l'administration les codes source, scripts et jeux de données sur l'environnement dédié ;
 - assurer le support technique auprès de l'administration sur les composants logiciels livrés, en particulier pour leur installation sur les plateformes de tests.

SP03-1-2 : fourniture et intégration d'un module matcheur dans les développements de la solution logicielle kiosque.

Cette sous-prestation a pour objet l'intégration dans la brique logicielle et la fourniture du « matcheur » répondant aux exigences détaillées ci-avant aux articles [3.3.3.3](#), [5.3.1](#) et [5.4](#) du présent CCTP. A ce titre, le titulaire doit :

- intégrer l'algorithme dans la brique logicielle qu'il développe ;
- fournir l'algorithme « matcheur » permettant la comparaison entre l'image faciale prise en direct et la photo stockée sur la puce du document de voyage biométrique lors de la livraison du kiosque intégré (matériel et logiciel) au titre de la sous-prestation SP03-2 de conception et réalisation du kiosque.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration

Règles de gestion relatives au kiosque en conformité avec le CFS et le règlement EES.

Livrables

A l'issue des sous-prestations, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

Niveaux de complexité et charges associées aux unités d'œuvre

Référence UO	SP03-1-1S	SP03-1-1M	SP03-1-1C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.3.2 Sous-prestation SP03-2 : conception et réalisation du kiosque

Définition / objectifs de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet de concevoir et réaliser la solution matérielle du kiosque répondant aux exigences détaillées ci-avant aux articles [3.3.1](#), [3.3.2](#), [5.1](#) et [5.2](#) et [5.3](#) du présent CCTP.

La brique matérielle a pour objet d'établir les caractéristiques physiques du kiosque et de ses équipements afin de répondre aux exigences du CCTP.

A ce titre, le titulaire doit :

- définir la solution ;
- intégrer et assembler les matériels, composants, équipements et accessoires du kiosque ;
- intégrer au matériel kiosque la solution logicielle développée dans le cadre de la sous-prestation SP03-1 de développement de la solution logicielle kiosque ;
- réaliser les tests permettant de vérifier la résistance du matériel ainsi que l'atteinte des exigences de performance (ex. : qualité des biométries) ;
- établir la documentation :
 - d'installation ;
 - d'exploitation (avec liste exhaustive des actions de proximité à réaliser, arrêt / relance) ;
- réaliser avant livraison une démonstration, auprès de l'administration, du fonctionnement du kiosque (matériel, logiciel, équipements et accessoires du kiosque) ;
- assurer le support technique auprès de l'administration sur le kiosque livré.

Le titulaire met un kiosque à disposition de l'administration. Il est utilisé dans le laboratoire du ministère pour permettre à l'administration de procéder aux vérifications du logiciel et du matériel livré. Ce kiosque fait l'objet du même niveau de maintenance (matériel et logiciel) que les kiosques acquis dans cet accord-cadre.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration

Règles de gestion relatives au kiosque en conformité avec le CFS et le règlement EES.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

Niveaux de complexité et charges associées aux unités d'œuvre

Référence UO	SP03-2S	SP03-2M	SP03-2C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.3.3 Sous-prestation SP03-3 : développement d'une solution de pré-enregistrement hors site

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet de réutiliser la brique logicielle kiosque dans le cadre du développement d'une solution de pré-enregistrement hors site (non déployé sur un site de gestionnaire) avec un IHM « responsive web design » permettant aux voyageurs d'utiliser cette solution sur différents supports.

Cette solution permettra ainsi aux voyageurs d'utiliser différents supports ayant une interface web (application mobile, ordinateur, etc.). Dans ce cadre, elle pourra présenter les mêmes fonctionnalités que le kiosque, ou être complétées par des fonctionnalités précisées lors de la passation du bon de commande spécifique au développement de la solution.

A ce titre, comme pour le développement de la brique logicielle kiosque, le titulaire doit :

- spécifier fonctionnellement et techniquement la solution ;
- spécifier les interfaces de la solution ;
- développer et intégrer les composants et interfaces de la solution ;
- établir la stratégie de tests de la solution (ex. : objectifs des tests, exigences couvertes, organisation des tests et ressources nécessaires) ;
- réaliser les tests unitaires, les tests d'intégration des composants entre eux et les tests de non-régression (comprenant les scénarios de tests, les jeux d'essais, les bouchons ou simulateurs d'interfaces, les résultats attendus et obtenus), les tests techniques et les tests de performance et SSI ;
- fournir les tests automatisés ;
- établir la documentation :
 - utilisateur ;
 - d'installation ;
 - d'exploitation (avec liste exhaustive des actions de proximité à réaliser, arrêt / relance) ;
 - de restauration (dont planification des sauvegardes logicielles, procédure de restauration, procédure de mise en cohérence) ;
- réaliser avant livraison une démonstration, auprès de l'administration, des fonctions développées et des corrections effectuées ;
- fournir à l'administration les éléments nécessaires à l'établissement du dossier d'installation par plate-forme (qualification, préproduction et production) qui spécifie de manière détaillée l'ordonnancement des tâches d'installation de tous les composants logiciels nécessaires au bon fonctionnement de la solution ;
- fournir à l'administration les éléments nécessaires à l'établissement du dossier d'exploitation qui fixe les règles d'exploitation de la solution (supervision, sauvegarde, démarche de restauration et transaction de maintenance – script permettant de vérifier que tous les services sont démarrés) ;
- mettre à disposition de l'administration les codes source, scripts et jeux de données sur l'environnement dédié ;
- assurer le support technique auprès de l'administration sur les composants logiciels livrés, en particulier pour leur installation sur les plateformes de tests.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration			
Règles de gestion relatives à la solution en conformité avec le CFS et le règlement EES.			
Livrables			
A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».			
Niveaux de complexité et charges associées aux unités d'œuvre			
Référence UO	SP03-3S	SP03-3M	SP03-3C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.3.4 Sous-prestation SP03-4 : développement de l'outil de mesure de la qualité des biométries

Définition / objectif de la sous-prestation
<p>Cette sous-prestation a pour objet de développer un outil applicatif d'évaluation en continu de la qualité des biométries.</p> <p>Cet outil est intégré à la brique logicielle du kiosque et, le cas échéant, de la solution de pré-enregistrement hors site. A ce titre, le titulaire doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • spécifier fonctionnellement et techniquement l'outil ; • développer et intégrer les composants de l'outil ; • établir la stratégie de tests de l'outil (ex. : objectifs des tests, exigences couvertes, organisation des tests et ressources nécessaires) ; • réaliser les tests unitaires, les tests d'intégration de l'outil avec la brique logicielle du kiosque et de la solution de pré-enregistrement hors site, les tests de non-régression (comprenant les scénarios de tests, les jeux d'essais, les bouchons ou simulateurs d'interfaces, les résultats attendus et obtenus), les tests techniques et les tests de performance et SSI ; • fournir les tests automatisés ; • intégrer les parties usage, installation, exploitation, restauration et supervision de cet outil dans la documentation du logiciel kiosque ; • réaliser avant livraison une démonstration, auprès de l'administration, des fonctions développées et des corrections effectuées ; • fournir à l'administration les éléments nécessaires à l'établissement du dossier d'installation par plate-forme (qualification, préproduction et production) qui spécifie de manière détaillée l'ordonnancement des tâches d'installation de l'outil nécessaires à son bon fonctionnement ; • fournir à l'administration les éléments nécessaires à l'établissement du dossier d'exploitation qui fixe les règles d'exploitation de l'outil (supervision, sauvegarde, démarche de restauration et transaction de maintenance – script permettant de vérifier

<p>que tous les services sont démarrés) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> mettre à disposition de l'administration les codes source, scripts et jeux de données sur l'environnement dédié ; assurer le support technique auprès de l'administration sur l'outil livré, en particulier pour son installation sur les plateformes de tests. 			
Pré requis spécifiques fournis par l'administration			
Règles de gestion relatives à l'application en conformité avec le CFS et le règlement EES.			
Livrables			
A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».			
Niveaux de complexité et charges associées aux unités d'œuvre			
Référence UO	SP03-4S	SP03-4M	SP03-4C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.4 Prestation 04 (P04) : fourniture et déploiement de kiosques

La prestation P04 est composée des sous-prestations suivantes :

- SP04-1** : fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique des kiosques ;
- SP04-2** : désinstallation et réinstallation des kiosques entre sites ;
- SP04-3** : décommissionnement des kiosques (reprise de l'ancien matériel).

6.4.1 Sous-prestation SP04-1 : fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique des kiosques

Définition / objectif de la sous-prestation
<p>Cette sous-prestation a pour objet l'acquisition de kiosques, leur configuration et leur déploiement physique.</p> <p>Les kiosques seront commandés par lots. Une commande peut combiner plusieurs lots. Le dimensionnement des lots est précisé dans l'annexe financière (annexe 2 à l'acte d'engagement).</p> <p>Avant livraison sur site et l'utilisation des kiosques, le titulaire vérifie la conformité intégrale du matériel à ses spécifications. Les anomalies éventuelles seront qualifiées en fonction de leur écart par rapport à leur définition fonctionnelle et technique et résolues avant livraison à l'administration. Sur demande de l'administration, le titulaire lui remet le rapport de qualification et de correction des anomalies détectées.</p> <p>Tout matériel faisant partie des fournitures est identifié par un numéro de série.</p>

Le titulaire assure également l'installation et la mise en service des kiosques sur site.

A ce titre, le titulaire installe les kiosques sur site conformément aux plans et au calendrier transmis par l'administration lors de l'émission du bon de commande. Il réalise les tests qui permettent de garantir le fonctionnement de ceux-ci.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.4.2 Sous-prestation SP04-2 : désinstallation et réinstallation des kiosques entre sites

Définition / objectif des sous-prestations

Cette sous-prestation a pour objet la désinstallation et la réinstallation sur site des kiosques avec mise en service dans de nouveaux locaux.

A ce titre le titulaire déconnecte les kiosques, les désinstalle, les emballe et les transporte dans les nouveaux locaux. Le titulaire déballé les kiosques, les installe et les reconnecte avant de réaliser les tests de bon fonctionnement.

Le titulaire installe également les kiosques sur site conformément aux plans transmis par l'administration et réalise les tests qui permettent de garantir le fonctionnement de ceux-ci.

La SP04-2 est décomposée des deux sous-prestations suivantes :

- **SP04-2-1 : désinstallation et réinstallation sur un même site ;**
- **SP04-2-2 : désinstallation et réinstallation entre deux sites.**

A titre exceptionnel, les désinstallations et réinstallations pourront être effectuées en zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni ou en France ultramarine.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.4.3 Sous-prestation SP04-3 : décommissionnement des kiosques (reprise de l'ancien matériel)

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet le décommissionnement des kiosques. En cas de remplacement d'un kiosque par un nouveau matériel, l'administration peut demander une reprise de l'ancien matériel par le titulaire.

A ce titre, le titulaire démonte et reprend le matériel et s'assure que toutes les données locales liées à l'utilisation des kiosques ont bien été supprimées conformément à la PSSI du ministère de l'intérieur. Il procède donc aux opérations de débranchement et assure le transport du kiosque vers son site.

A titre exceptionnel, les décommissionnements pourront être effectués en zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni ou en France ultramarine.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.5 Prestation 05 (P05) : développement de la solution logicielle du système de supervision métier et opérationnelle et fourniture de matériels associés

La prestation P05 est composée des sous-prestations suivantes ;

- **SP05-1** : développement de la solution logicielle de supervision métier et opérationnelle ;
- **SP05-2** : fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique de la console de supervision métier et opérationnelle ;
- **SP05-3** : décommissionnement des consoles de supervision métier et opérationnelles.

6.5.1 Sous-prestation SP05-1 : développement de la solution de logicielle de supervision métier et opérationnelle

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet le développement de la solution de supervision métier et opérationnelle décrite aux articles [3.3.5](#), [3.3.6](#) et [5.2.2](#).

Le mode de supervision de la solution kiosque étant peu défini dans le règlement EES, les différentes options sont présentées ci-dessous par l'administration. Elles pourront être activées par bon de commande selon les évolutions réglementaires. La SP05-1 est décomposée comme suit :

- **SP05-1-1 : développement d'une solution de gestion métier par console de supervision ;**
- **SP05-1-2 : développement d'une solution de gestion métier à distance.**

Ces deux solutions doivent permettre de développer une solution qui puisse :

- identifier et authentifier la personne en charge de la supervision des kiosques ;
- permettre le suivi des processus en cours sur chaque kiosque ;
- permettre le suivi des actions du voyageur ;
- détecter des comportements suspects, tels que :
 - problème d'authentification du voyageur au kiosque ;
 - incohérence entre le nombre d'empreintes digitales saisies et celui attendu.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

Niveaux de complexité et charges associées aux unités d'œuvre

Référence UO	SP05-1S	SP05-1M	SP05-1C
--------------	---------	---------	---------

Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.5.2 Sous-prestation SP05-2 : fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique de la console de supervision métier et opérationnelle

Définition / objectif de la sous-prestation
<p>Cette sous-prestation a pour objet la fourniture de la console de supervision métier et opérationnelle.</p> <p>La console de supervision métier et opérationnelle sera commandée dans le cadre des fourchettes décrites dans l'annexe financière.</p> <p>Avant livraison sur site d'utilisation des kiosques, le titulaire vérifie, sous supervision de l'administration, la conformité intégrale du matériel à ses spécifications. Les anomalies éventuelles seront qualifiées en fonction de leur écart par rapport à leur définition fonctionnelle et technique et résolues avant livraison à l'administration.</p> <p>Le titulaire assure ensuite l'installation et la mise en service des consoles de supervision sur site, en collaboration avec l'administration et les gestionnaires.</p> <p>A titre exceptionnel, l'installation pourra être effectuée en zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni ou en France ultramarine.</p>
Livrables
<p>A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».</p>

6.5.3 Sous-prestation SP05-3 : décommissionnement des consoles de supervision métier et opérationnelles (reprise de l'ancien matériel)

Définition / objectif de la sous-prestation
<p>Cette sous-prestation a pour objet le décommissionnement des consoles de supervision métier et opérationnelles.</p> <p>En cas de remplacement d'une console de supervision métier et opérationnelle par un nouveau matériel, l'administration peut demander une reprise de l'ancien matériel par le titulaire. A ce titre, le titulaire reprend le matériel et s'assure que toutes les données locales liées à l'utilisation du système ont bien été supprimées. Il procède donc aux opérations de débranchement et assure le transport du système vers son site.</p> <p>A titre exceptionnel, les décommissionnements pourront être effectués en zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni ou en France ultramarine.</p>
Livrables
<p>A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».</p>

6.6 Prestation 06 (P06) : développement de la solution logicielle du système de surveillance technique et fourniture de matériels associés

La prestation P06 est composée des sous-prestations suivantes ;

- **SP06-1** : développement de la solution logicielle de surveillance technique ;
- **SP06-2** : fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique de la console de surveillance technique ;
- **SP06-3** : décommissionnement des consoles de surveillance technique (reprise de l'ancien matériel).

6.6.1 Sous-prestation SP06-1 : développement de la solution logicielle de surveillance technique

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet le développement de la solution de surveillance technique décrite aux articles [3.3.4](#), [3.3.6](#) et [5.2.2](#).

Le mode de surveillance de la solution kiosque étant peu défini dans le règlement EES, nous présentons ci-dessous les différentes options, qui pourront être activées par bon de commande selon les évolutions réglementaires. La SP06-1 est décomposée comme suit :

- **SP06-1-1 : développement d'une solution de gestion technique centralisée ;**
- **SP06-1-2 : développement d'une solution de gestion technique par console de surveillance.**

Ces deux solutions doivent permettre de développer une solution qui puisse :

- activer ou désactiver un ou plusieurs kiosques ;
- surveiller l'état des kiosques (ex. allumé/éteint, capteur défaillant) ;
- recevoir des informations sur le fonctionnement, l'intégrité et le niveau de sécurité des capteurs.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

Niveaux de complexité et charges associées aux unités d'œuvre

Référence UO	SP06-1S	SP06-1M	SP06-1C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.6.2 Sous-prestation SP06-2 : fourniture et assistance à la configuration et au déploiement physique de la console de surveillance technique

Définition / objectif de la sous-prestation
<p>Cette sous-prestation a pour objet la fourniture de la console de surveillance technique.</p> <p>La console de surveillance technique sera commandée à l'unité.</p> <p>Avant livraison sur site d'utilisation des kiosques, le titulaire vérifie, sous supervision de l'administration, la conformité intégrale du matériel à ses spécifications. Les anomalies éventuelles seront qualifiées en fonction de leur écart par rapport à leur définition fonctionnelle et technique et résolues avant livraison à l'administration.</p> <p>Le titulaire assure ensuite l'installation et la mise en service des consoles de surveillance sur site, en collaboration avec l'administration et les gestionnaires.</p> <p>A titre exceptionnel, l'installation pourra être effectuée en zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni ou en France ultramarine.</p>
Livrables
<p>A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».</p>

6.6.3 Sous-prestation SP06-3 : décommissionnement des consoles de surveillance technique (reprise de l'ancien matériel)

Définition / objectif de la sous-prestation :
<p>Cette sous-prestation a pour objet le décommissionnement des consoles de surveillance technique.</p> <p>En cas de remplacement d'une console de surveillance technique par un nouveau matériel, l'administration peut demander une reprise de l'ancien matériel par le titulaire. A ce titre, le titulaire reprend le matériel et s'assure que toutes les données locales liées à l'utilisation du système ont bien été supprimées. Il procède donc aux opérations de débranchement et assure le transport du système vers son site.</p> <p>A titre exceptionnel, les décommissionnements pourront être effectués en zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni ou en France ultramarine.</p>
Livrables
<p>A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».</p>

6.7 Prestation 07 (P07) : fourniture de matériels, périphériques et accessoires complémentaires

La prestation P07 est composée des sous-prestations suivantes ;

- **SP07-1** : fourniture de matériels, périphériques et accessoires complémentaires ;

- **SP07-2** : reprise de l'ancien matériel.

6.7.1 Sous-prestation SP07-1 : fourniture de matériels, périphériques et accessoires complémentaires

Définition / objectif de la sous-prestation
<p>Cette prestation a pour objet la fourniture, l'installation, la reprise de matériels, périphériques et accessoires complémentaires.</p> <p>Les spécifications des périphériques sont décrites à l'article 3.3.1, et seront fournies au titulaire avec le bon de commande. Elles pourront néanmoins être amenées à évoluer selon la réglementation.</p> <p>Les composants seront commandés par lots. Une commande peut combiner plusieurs lots. Le dimensionnement des lots est précisé au sein de l'annexe financière (annexe 2 au CCTP).</p> <p>Les composants concernés par cette prestation sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • système de prise de photo ; • lecteur de document ; • capteur d'empreintes digitales ; • écran tactile ; • ordinateur interne du kiosque. <p>D'autres petits matériels pourraient être commandés par catalogue de manière exceptionnelle.</p> <p>Le titulaire assure l'installation et la mise en service du composant sur site, en collaboration avec l'administration et les gestionnaires.</p> <p>A titre exceptionnel, les installations pourront être en zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni ou en en France ultramarine.</p>
Livrables
<p>A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».</p>

6.7.2 Sous-prestation SP07-2 : reprise de l'ancien matériel

Définition / objectif de la sous-prestation :
<p>Cette prestation a pour objet la reprise de l'ancien matériel comprenant les matériels, périphériques et accessoires complémentaires.</p> <p>En cas de remplacement du composant par un nouveau matériel, l'administration peut demander une reprise de l'ancien matériel par le titulaire. A ce titre, le titulaire démonte et reprend le matériel. Il procède donc aux opérations de débranchement et assure le transport du matériel vers son site.</p> <p>A titre exceptionnel, les reprises pourront être en zones de contrôle aux frontières françaises au Royaume-Uni ou en en France ultramarine.</p>
Livrables
<p>A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».</p>

6.8 Prestation 08 (P08) : prestations d'expertise spécifique

La prestation P08 est composée des sous-prestations suivantes :

- **SP08-1** : expertise en protection des données (RGPD) ;
- **SP08-2** : réalisation d'études d'impact ;
- **SP08-3** : expertise ergonomique ;
- **SP08-4** : expertise en sécurité des systèmes d'information (SSI).

6.8.1 Sous-prestation SP08-1 : expertise en protection des données (RGPD)

Définition / objectif de la sous-prestation			
<p>Cette sous-prestation a pour objet d'apporter une expertise relative au RGPD auprès de l'administration.</p> <p>Cette expertise porte notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none">• les modalités de protection des données à caractère personnel durant leur collecte au kiosque et leur transmission au système central ;• l'information aux voyageurs concernant la collecte des données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation du kiosque ou de toute solution de pré-enregistrement hors site ;• le rapport d'expertise et réponse partielle à une analyse d'impact relative à la protection des données personnelles (AIPD). L'AIPD est un outil qui permet de construire un traitement de données respectueux de la vie privée. Il permet de démontrer la conformité des traitements considérés au RGPD.			
Livrables			
<p>A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».</p>			
Niveaux de complexité et durée de la sous-prestation			
Référence UO	SP08-1S	SP08-1M	SP08-1C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	deux (2)	trois (3)	cinq (5)

6.8.2 Sous-prestation SP08-2 : réalisation d'études d'impact

Définition / objectif de la sous-prestation	
<p>Cette sous-prestation a pour objet de réaliser des études d'impact ou d'appuyer l'administration pour la réalisation d'études d'impact.</p> <p>Le titulaire étudie les évolutions (réglementaires, métiers, techniques, etc.) et leurs conséquences sur le processus kiosque. A ce titre, il élabore ou appuie l'administration dans la rédaction d'une étude d'impact :</p> <ul style="list-style-type: none">• mobilise les parties prenantes concernées ;	

- établit un diagnostic et analyse les écarts entre la situation actuelle et la situation cible ;
- identifie la nature des impacts ;
- qualifie et priorise les impacts ;
- fournit les éléments d'aide à la prise de décisions.

A titre d'exemple, les évolutions peuvent concerner :

- des composants internes aux kiosques ;
- l'interface du central ;
- la mise en place d'une solution de pré-enregistrement hors site ;
- un changement de réglementation (solutions techniques possibles, contraintes fonctionnelles impliquées, risques induits) ;
- un changement de lieux d'installation.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

Niveaux de complexité et durée de la sous-prestation

Référence UO	SP08-2S	SP08-2M	SP08-2C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	deux (2)	trois (3)	cinq (5)

6.8.3 Sous-prestation SP08-3 : expertise ergonomique

Définition / objectif de la sous-prestation

L'objet de cette sous-prestation est d'apporter une expertise ergonomique auprès de l'administration pour effectuer des diagnostics de l'existant et/ou réaliser des maquettes, dans le cadre la réalisation du futur système.

Le titulaire apporte une expertise en matière d'ergonomie :

- cas n°1 : soit au travers d'audit ergonomique de solution existante (matériel et/ou logiciel) en vue de sa refonte ou de la conception de nouveaux composants matériels ou logiciels ou d'une nouvelle IHM ;
- cas n°2 : soit au travers de l'évolution du matériel, de la conception de logiciel ou d'IHM, par la réalisation de maquettes de composants matériel, logiciel, d'IHM en vue de l'évolution du matériel ou de la réalisation de nouveaux logiciels ou d'IHM.

Cette sous-prestation vise en particulier à formaliser les caractéristiques techniques du nouveau matériel, le contenu, la présentation et l'enchaînement des flux logiciels, des écrans à partir de l'état de l'art en matière d'ergonomie et d'expérience utilisateurs.

A ce titre, le titulaire :

- analyse le matériel, le logiciel et l'IHM de solutions déployées ou en cours de réalisation, précisées par l'administration (cas n°1) ;
- mène des ateliers avec les utilisateurs (cas n°2) ;

<ul style="list-style-type: none"> • réalise les maquettes respectant le périmètre fonctionnel spécifié dans le bon de commande (cas n°2) ; • réalise des tests matériels, logiciels ou d'IHM auprès d'un panel représentatif d'utilisateurs (cas n°2). 			
Livrables			
A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».			
Niveaux de complexité et durée de la sous-prestation			
Référence UO	SP08-3S	SP08-3M	SP08-3C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	deux (2)	trois (3)	cinq (5)

6.8.4 Sous-prestations SP08-4 : expertise en sécurité des systèmes d'information (SSI)

Définition / objectif de la sous-prestation			
<p>Cette sous-prestation a pour objet d'apporter une expertise SSI à l'administration en cohérence avec les exigences décrites dans le présent CCTP.</p> <p>A ce titre, le titulaire doit assister l'administration dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'établissement des documents nécessaires à l'homologation selon la démarche EBIOS ; • l'analyse de risques et la détermination d'actions préventives ; • l'élaboration du plan d'actions pour traiter les risques résiduels et les nouveaux risques qui surviendraient ; • la démarche d'homologation des kiosques en conformité avec les dispositions du RGS ; • le suivi périodique de leur niveau de sécurité et des risques résiduels ou nouveaux risques ; • la vérification de l'intégrité et de la résilience du logiciel et matériel du kiosque et des données voyageurs collectées lors de leur utilisation du kiosque en mode nominal ou dégradé selon la démarche d'homologation préconisée par l'ANSSI. 			
Livrables			
A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».			
Niveaux de complexité et durée de la sous-prestation			
Référence UO	SP08-4S	SP08-4M	SP08-4C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	deux (2)	trois (3)	cinq (5)

6.9 Prestation 09 (P09) : maintenance préventive et corrective du matériel

La prestation P09 est composée des sous-prestations suivantes :

- **SP09-1 : maintenance préventive et corrective** du matériel kiosque ;
- **SP09-2 : maintenance préventive et corrective** de la console de supervision métier et opérationnelle du kiosque ;
- **SP09-3 : maintenance préventive et corrective** de la console de surveillance technique du kiosque.

6.9.1 Sous-prestation SP09-1 : maintenance préventive et corrective du matériel kiosque

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet la maintenance préventive et corrective du matériel kiosque. Elle a pour objectif de :

- réaliser la correction des incidents identifiés par l'administration sur l'ensemble des kiosques (en laboratoire et sur sites) ainsi que le matériel rattaché à la borne kiosque (système de prise de photo composé d'une ou plusieurs caméras, capteur d'empreintes digitales, lecteur de document de voyage biométrique, écran) ;
- assurer la gestion de la configuration du matériel kiosque.

L'administration pourra enclencher cette sous-prestation à l'issue de la période de garantie des matériels, composants et pièces des kiosques.

Interopérabilité

Les pièces de rechange répondent strictement aux prescriptions et aux spécifications des constructeurs.

Les pièces de rechange fournies par le titulaire sont interopérables avec les matériels et les composants des matériels du bénéficiaire dans le cas d'une utilisation normale. Le titulaire s'assure de l'interopérabilité totale entre les composants et matériels proposés dans le cadre de la maintenance.

Les composants en défaut sont remplacés par du matériel neuf ou du matériel reconditionné avec une garantie obligatoire.

Propriétés des matériels et pièces de rechange

Le matériel monté par le titulaire dans les équipements de l'administration, à des fins de remise en état, devient la propriété de l'administration.

Les pièces reprises par le titulaire dans ces circonstances deviennent la propriété du titulaire.

Cas du matériel sous garantie

Lorsque les matériels sont sous garantie, le titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels sous garantie, pour assurer la coordination des interventions sur les matériels.

Le titulaire fait son affaire de la reprise de la garantie.

SP09-1-1 : maintenance préventive des kiosques

La maintenance préventive a pour but de vérifier l'état physique et technique des installations, de détecter les dégradations dues au vieillissement des équipements, de procéder à toute intervention (réglage, vérification, etc.) afin de réduire le risque de panne et de maintenir dans

le temps les performances des installations à un niveau optimal.

Afin d'assurer le bon fonctionnement du matériel, le titulaire réalise une visite préventive (de maintenance, de contrôles, de mesures...) par semestre au minimum du matériel kiosque.

La maintenance préventive inclut la fourniture des pièces d'usure.

Une planification de la maintenance préventive est proposée par le titulaire à la fin de chaque semestre pour le semestre suivant. Ce planning comporte les dates de visites prévues et doit être compatible avec les exigences de production.

Lors de la visite préventive, le titulaire se déplace sur le site du gestionnaire ayant les kiosques, démonte la solution du kiosque, procède à son nettoyage, à la vérification des connectiques, de l'état d'usure des composants, au remplacement et au réglage des composants usés, à la mise à jour de composants/du matériel et réalise des tests de bon fonctionnement.

Il est entendu que le réglage des éléments présents sur site ne nécessitant pas de remise en état est inclus dans le prix de la maintenance préventive.

Lors de chaque visite, il est procédé immédiatement au remplacement à l'identique, ou à la remise en état des accessoires mineurs. En revanche, s'il est avéré que certains équipements majeurs nécessitent une réparation ou un remplacement à l'identique ou équivalent, ceux-ci sont effectués suivant la procédure et les conditions définies conjointement avec le ministère, dans le cadre des prestations du présent accord-cadre.

De même le transport des fournitures, les opérations de chargement et de déchargement s'effectuent aux frais et risques du titulaire.

Lorsque le titulaire intervient sur le matériel, la garde de celui-ci lui est transférée pendant la durée de l'intervention, en conséquence de quoi les dommages que le titulaire pourrait créer au matériel et à l'environnement dans le cadre de ces interventions sont de sa responsabilité.

SP09-1-2 : maintenance corrective du matériel kiosque

La maintenance corrective, assurée par le titulaire, consiste à remettre en état de marche dans les délais définis en fonction du niveau de gravité du présent CCTP, tout équipement matériel maintenu présentant une anomalie de fonctionnement.

Elle est déclenchée par ticket et consiste en des interventions sur site à la demande des représentants du ministère de l'intérieur dans le but de remédier à des pannes ou des défauts (interruption ou dysfonctionnement des équipements objet de l'accord-cadre).

Elle peut également être mise en œuvre après une opération de maintenance préventive pour remédier à des anomalies constatées.

A ce titre, le titulaire :

- prend en compte les constatations d'un dysfonctionnement établies et tracées par l'administration au travers d'une fiche d'incident ;
- réalise la réparation ou le remplacement de la pièce, le cas échéant ;
- réalise les tests de bon fonctionnement avant livraison ;
- livre la réparation et installe la pièce, le cas échéant.

Signalisation du dysfonctionnement ou de l'anomalie

L'administration est informée par les gardes-frontières ou par les gestionnaires de site du dysfonctionnement. Cette notification se fait par courriel. Une fois l'existence du dysfonctionnement signalée, l'administration transmet toutes les informations concernant le dysfonctionnement au titulaire pour résolution (date et heure de signalement, référence du matériel, description sommaire de l'incident).

A réception, le titulaire accuse réception sans délai de l'information par courriel à l'intention du correspondant de l'administration.

Le T₀ de prise en charge de l'anomalie par le titulaire est définie par :

- l'heure d'envoi par l'administration au titulaire sur les plages horaires ci-après ;
- l'heure d'envoi de l'accusé de réception par le titulaire en dehors des plages horaires ci-après.

Le titulaire s'engage à être en mesure de traiter les anomalies du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 18h00 sans interruption.

Chaque déclaration d'incident donne lieu à l'ouverture d'un ticket unique d'incident par l'équipe du titulaire en charge de la gestion des courriels de déclaration d'incident.

Criticité des incidents

Les niveaux de criticité des incidents sont les suivants :

- l'incident bloquant correspond à une fonctionnalité du matériel interrompu ou rendant le service inopérant ;
- l'incident majeur correspond à une perturbation affectant une fonction essentielle du matériel ou rendant le service inopérant par intermittence ;
- l'incident mineur correspond à une anomalie autre que bloquante ou majeure.

Délais de résolution

En fonction de la catégorie d'incident, le titulaire respecte les délais sur lesquels il s'est engagé, étant entendu qu'ils ne peuvent pas être supérieurs aux délais indiqués dans le tableau suivant :

Catégorie d'anomalie	Bloquante	Majeure	Mineure
Solution de contournement	12 heures	24 heures	2 jours ouvrés
Résolution directe <i>à compter de l'identification de l'anomalie au titulaire</i>	5 jours ouvrés	10 jours ouvrés	30 jours ouvrés

Les délais exprimés courent à compter de l'heure de création du signalement jusqu'à la confirmation de sa résolution par l'administration.

Clôture du ticket d'incident

A l'issue de l'intervention, un bon d'intervention est signé conjointement par l'administration, ou son représentant sur site, et le titulaire.

Le compte-rendu est transmis par voie électronique à l'administration dans un délai maximal de soixante-douze (72) heures suivant l'intervention.

Après le retour au fonctionnement normal des équipements, le ticket d'incident est clôturé.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration

- Fiche « incident »
- Procédure de résolution des incidents propres au ministère de l'Intérieur

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.9.2 Sous-prestation SP09-2 : maintenance préventive et corrective de la console de supervision métier et opérationnelle du kiosque

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet la maintenance préventive et corrective de la console de supervision métier et opérationnelle du kiosque.

Interopérabilité

Les pièces de rechange répondent strictement aux prescriptions et aux spécifications des constructeurs.

Les pièces de rechange fournies par le titulaire sont interopérables avec les matériels et les composants des matériels du bénéficiaire dans le cas d'une utilisation normale. Le titulaire s'assure de l'interopérabilité totale entre les composants et matériels proposés dans le cadre de la maintenance.

Les composants en défaut sont remplacés par du matériel neuf ou du matériel reconditionné avec une garantie obligatoire.

Propriétés des matériels et pièces de rechange

Le matériel monté par le titulaire dans les équipements de l'administration, à des fins de remise en état, devient la propriété de l'administration.

Les pièces reprises par le titulaire dans ces circonstances deviennent la propriété du titulaire.

Cas du matériel sous garantie

Lorsque les matériels sont sous garantie, le titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels sous garantie, pour assurer la coordination des interventions sur les matériels.

Le titulaire fait son affaire de la reprise de la garantie.

SP09-2-1 : maintenance préventive des consoles de supervision métier et opérationnelles

La maintenance préventive a pour but de vérifier l'état physique et technique des installations, de détecter les dégradations dues au vieillissement des équipements, de procéder à toute intervention (réglage, vérification, etc.) afin de réduire le risque de panne et de maintenir dans le temps les performances des installations à un niveau optimal.

Afin d'assurer le bon fonctionnement du matériel, le titulaire réalise une visite préventive (de maintenance, de contrôles, de mesures...) par semestre au minimum du matériel console de supervision.

La maintenance préventive inclut la fourniture des pièces d'usure.

Une planification de la maintenance préventive est proposée par le titulaire à la fin de chaque semestre pour le semestre suivant. Ce planning comporte les dates de visites prévues et doit être compatible avec les exigences de production.

Lors de la visite préventive, le titulaire se déplace sur le site du gestionnaire ayant les consoles de supervision, démonte la solution de console de supervision du kiosque, procède à son

nettoyage, à la vérification des connectiques, de l'état d'usure des composants, au remplacement et au réglage des composants usés, à la mise à jour de composants/du matériel et réalise des tests de bon fonctionnement.

Il est entendu que le réglage des éléments présents sur site ne nécessitant pas de remise en état est inclus dans le prix de la maintenance préventive.

Lors de chaque visite, il est procédé immédiatement au remplacement à l'identique, ou à la remise en état des accessoires mineurs. En revanche, s'il est avéré que certains équipements majeurs nécessitent une réparation ou un remplacement à l'identique ou équivalent, ceux-ci sont effectués suivant la procédure et les conditions définies conjointement avec le ministère, dans le cadre des prestations du présent accord-cadre.

De même le transport des fournitures, les opérations de chargement et de déchargement s'effectuent aux frais et risques du titulaire.

Lorsque le titulaire intervient sur le matériel, la garde de celui-ci lui est transférée pendant la durée de l'intervention, en conséquence de quoi les dommages que le titulaire pourrait créer au matériel et à l'environnement dans le cadre de ces interventions sont de sa responsabilité.

SP09-2-2 : maintenance corrective des consoles de supervision métier et opérationnelles

La maintenance corrective, assurée par le titulaire, consiste à remettre en état de marche dans les délais définis en fonction du niveau de gravité du présent CCTP, tout équipement matériel maintenu présentant une anomalie de fonctionnement.

Elle peut également être mise en œuvre après une opération de maintenance préventive pour remédier à des anomalies constatées.

Comme pour la sous-prestation [SP09-1](#), le titulaire :

- prend en compte les constatations d'un dysfonctionnement établies et tracées par l'administration au travers d'une fiche d'incident ;
- réalise la réparation ou le remplacement de la pièce, le cas échéant ;
- réalise les tests de bon fonctionnement avant livraison ;
- livre la réparation et installe la pièce, le cas échéant.

Signalisation du dysfonctionnement ou de l'anomalie

L'administration est informée par la PAF locale ou par les gestionnaires de site du dysfonctionnement. Cette notification se fait par courriel. Une fois l'existence du dysfonctionnement signalée, l'administration transmet toutes les informations concernant le dysfonctionnement au titulaire pour résolution.

A réception, le titulaire accuse réception sans délai de l'information par courriel à l'intention du correspondant de l'administration.

Le T_0 de prise en charge de l'anomalie par le titulaire est définie par :

- l'heure d'envoi par l'administration au titulaire sur les plages horaires ci-dessous ;
- l'heure d'envoi de l'accusé de réception par le titulaire en dehors des plages horaires ci-dessous.

Chaque déclaration d'incident donne lieu à la création d'une fiche incident par l'équipe du titulaire en charge de la gestion des courriels de déclaration d'incident.

Criticité des incidents

Les niveaux de criticité des incidents sont les suivants :

- l'incident bloquant correspond à une fonctionnalité du matériel interrompu ou rendant le

service inopérant ;

- l'incident majeur correspond à une perturbation affectant une fonction essentielle du matériel ou rendant le service inopérant par intermittence ;
- l'incident mineur correspond à une anomalie autre que bloquante ou majeure.

Délais de résolution

Le titulaire s'engage à être en mesure de traiter les anomalies du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 18h00 sans interruption.

En fonction de la catégorie d'incident, le titulaire respecte les délais sur lesquels il s'est engagé, étant entendu qu'ils ne peuvent pas être supérieurs aux délais indiqués dans le tableau suivant :

Catégorie d'anomalie	Bloquante	Majeure	Mineure
Solution de contournement	douze heures (12)	vingt-quatre (24) heures	deux (2) jours ouvrés
Résolution directe <i>à compter de l'identification de l'anomalie au titulaire</i>	cinq (5) jours ouvrés	dix (10) jours ouvrés	Trente (30) jours ouvrés

Les délais exprimés courent à compter de l'heure de création du signalement jusqu'à la confirmation de sa résolution par l'administration.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration

- Fiche « incident » ;
- Procédure de résolution des incidents propres au ministère de l'intérieur.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.9.3 Sous-prestation SP09-3 : maintenance préventive et corrective de la console de surveillance technique du kiosque

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet la maintenance préventive et corrective de la console de surveillance technique du kiosque.

Interopérabilité

Les pièces de rechange répondent strictement aux prescriptions et aux spécifications des constructeurs.

Les pièces de rechange fournies par le titulaire sont interopérables avec les matériels et les composants des matériels du bénéficiaire dans le cas d'une utilisation normale. Le titulaire s'assure de l'interopérabilité totale entre les composants et matériels proposés dans le cadre de la maintenance.

Les composants en défaut sont remplacés par du matériel neuf ou du matériel reconditionné avec une garantie obligatoire.

Propriétés des matériels et pièces de rechange

Le matériel monté par le titulaire dans les équipements de l'administration, à des fins de remise en état, devient la propriété de l'administration.

Les pièces reprises par le titulaire dans ces circonstances deviennent la propriété du titulaire.

Cas du matériel sous garantie

Lorsque les matériels sont sous garantie, le titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels sous garantie, pour assurer la coordination des interventions sur les matériels.

Le titulaire fait son affaire de la reprise de la garantie.

SP09-3-1 : maintenance préventive des consoles de surveillance technique

La maintenance préventive a pour but de vérifier l'état physique et technique des installations, de détecter les dégradations dues au vieillissement des équipements, de procéder à toute intervention (réglage, vérification, etc.) afin de réduire le risque de panne et de maintenir dans le temps les performances des installations à un niveau optimal.

Afin d'assurer le bon fonctionnement du matériel, le titulaire réalise une visite préventive (de maintenance, de contrôles, de mesures...) par semestre au minimum du matériel console de supervision.

La maintenance préventive inclut la fourniture des pièces d'usure.

Afin d'assurer le bon fonctionnement du matériel, le titulaire réalise une visite préventive (de maintenance, de contrôles, de mesures...) par semestre au minimum du matériel console de surveillance.

Lors de la visite préventive, le titulaire se déplace sur le site du gestionnaire ayant les consoles de supervision, démonte la solution de console de surveillance du kiosque, procède à son nettoyage, à la vérification des connectiques, de l'état d'usure des composants, au remplacement et au réglage des composants usés, à la mise à jour de composants/du matériel et réalise des tests de bon fonctionnement.

Il est entendu que le réglage des éléments présents sur site ne nécessitant pas de remise en état est inclus dans le prix de la maintenance préventive.

Lors de chaque visite, il est procédé immédiatement au remplacement à l'identique, ou à la remise en état des accessoires mineurs. En revanche, s'il est avéré que certains équipements majeurs nécessitent une réparation ou un remplacement à l'identique ou équivalent, ceux-ci sont effectués suivant la procédure et les conditions définies conjointement avec le ministère, dans le cadre des prestations du présent accord-cadre.

De même le transport des fournitures, les opérations de chargement et de déchargement s'effectuent aux frais et risques du titulaire.

Lorsque le titulaire intervient sur le matériel, la garde de celui-ci lui est transférée pendant la durée de l'intervention, en conséquence de quoi les dommages que le titulaire pourrait créer au matériel et à l'environnement dans le cadre de ces interventions sont de sa responsabilité.

SP09-3-2 : maintenance corrective des consoles de surveillance technique

La maintenance corrective, assurée par le titulaire, consiste à remettre en état de marche dans les délais définis en fonction du niveau de gravité du présent CCTP, tout équipement matériel maintenu présentant une anomalie de fonctionnement.

Elle peut également être mise en œuvre après une opération de maintenance préventive pour

remédier à des anomalies constatées.

Comme pour la sous-prestation [SP09-1](#), le titulaire :

- prend en compte les constatations d'un dysfonctionnement établies et tracées par l'administration au travers d'une fiche d'incident ;
- réalise la réparation ou le remplacement de la pièce, le cas échéant ;
- réalise les tests de bon fonctionnement avant livraison ;
- livre la réparation et installe la pièce, le cas échéant.

Signalisation du dysfonctionnement ou de l'anomalie

L'administration est informée par la PAF locale ou par les gestionnaires de site du dysfonctionnement. Cette notification se fait par courriel. Une fois l'existence du dysfonctionnement signalée, l'administration transmet toutes les informations concernant le dysfonctionnement au titulaire pour résolution.

A réception, le titulaire accuse réception sans délai de l'information par courriel à l'intention du correspondant de l'administration.

Le T_0 de prise en charge de l'anomalie par le titulaire est définie par :

- l'heure d'envoi par l'administration au titulaire sur les plages horaires ci-dessous ;
- l'heure d'envoi de l'accusé de réception par le titulaire en dehors des plages horaires ci-dessous.

Chaque déclaration d'incident donne lieu à la création d'une fiche d'incident par l'équipe du titulaire en charge de la gestion des courriels de déclaration d'incident.

Criticité des incidents

Les niveaux de criticité des incidents sont les suivants :

- l'incident bloquant correspond à une fonctionnalité du matériel interrompu ou rendant le service inopérant ;
- l'incident majeur correspond à une perturbation affectant une fonction essentielle du matériel ou rendant le service inopérant par intermittence ;
- l'incident mineur correspond à une anomalie autre que bloquante ou majeure.

Délais de résolution

Le titulaire s'engage à être en mesure de traiter les anomalies du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 18h00 sans interruption.

En fonction de la catégorie d'incident, le titulaire respecte les délais sur lesquels il s'est engagé, étant entendu qu'ils ne peuvent pas être supérieurs aux délais indiqués dans le tableau suivant :

Catégorie d'anomalie	Bloquante	Majeure	Mineure
Solution de contournement	douze heures (12)	vingt-quatre (24) heures	deux (2) jours ouvrés
Résolution directe <i>à compter de l'identification de l'anomalie au titulaire</i>	cinq (5) jours ouvrés	dix (10) jours ouvrés	Trente (30) jours ouvrés

Les délais exprimés courent à compter de l'heure de création du signalement jusqu'à la

confirmation de sa résolution par l'administration.
Pré requis spécifiques fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> Fiche « incident » ; Procédure de résolution des incidents propres au ministère de l'intérieur.
Livrables
A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.10 Prestation 10 (P10) : maintien en conditions opérationnelles (MCO) des solutions logicielles

La prestation P10 est composée des sous-prestations suivantes :

- SP10-1** : MCO de la solution logicielle du kiosque ;
- SP10-2** : MCO de la solution logicielle de supervision métier et opérationnelle ;
- SP10-3** : MCO de la solution logicielle de surveillance technique.

6.10.1 Sous-prestation SP10-1 : MCO de la solution logicielle du kiosque

Définition / objectif de la sous-prestation
<p>Cette sous-prestation a pour objet le maintien en condition opérationnelle de la solution logicielle du kiosque.</p> <p>Elle a pour objectif de réaliser la correction des incidents identifiés par l'administration sur l'ensemble des kiosques implantés sur le territoire national.</p> <p>Pour réaliser les corrections, le titulaire utilise un logiciel compatible avec les outils de télédistribution de la DNUM. La DNUM réalise ensuite les mises à jour.</p> <p>Maintien en conditions opérationnelles de la solution logicielle du kiosque et des briques la composant.</p> <p>Le titulaire corrige toutes les anomalies constatées et faisant l'objet d'une fiche d'incident en respectant les délais définis en fonction du niveau de gravité.</p> <p>A ce titre, le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> prend en compte les constatations d'un dysfonctionnement établies et tracées par l'administration au travers d'une fiche d'incident ; le cas échéant, notifie à l'administration une constatation de dysfonctionnement ou une anomalie et la trace au travers d'une fiche d'incident ; fournit une solution de contournement ; réalise la correction ; réalise les tests de non-régression avant livraison ; livre la correction à la DNUM ; fournit les données pour l'élaboration de la fiche réflexe. <p>La maintenance corrective regroupe les constatations d'un dysfonctionnement établies et</p>

tracées par l'administration, ou le titulaire le cas échéant, au travers d'une fiche d'incident. Cette fiche contient :

- la nature de l'anomalie : bloquante ou non-bloquante ;
- le contexte de survenue de l'anomalie ;
- la description détaillée de l'anomalie avec copies d'écran le cas échéant ;
- l'identité et la localisation du demandeur ;
- la date et l'heure de création, à partir desquelles courent les délais d'intervention.

Signalisation du dysfonctionnement ou de l'anomalie

L'administration est informée par la PAF locale ou par les gestionnaires de site du dysfonctionnement. Cette notification se fait par courriel. Une fois l'existence du dysfonctionnement signalée, l'administration transmet toutes les informations concernant le dysfonctionnement au titulaire pour résolution.

A réception, le titulaire accuse réception sans délai de l'information par courriel à l'intention du correspondant de l'administration. Le T_0 de prise en charge de l'anomalie par le titulaire est définie par :

- l'heure d'envoi par l'administration au titulaire sur les plages horaires ci-après ;
- l'heure d'envoi de l'accusé de réception par le titulaire en dehors des plages horaires ci-après.

Le titulaire s'engage à être en mesure de traiter les anomalies du lundi au vendredi hors jours férié, de 8h00 à 18h00 sans interruption.

Criticité des anomalies

Une anomalie est **bloquante** lorsqu'elle entraîne une perte totale ou partielle des services réalisés par le titulaire dans le présent accord-cadre et concerne ainsi :

- tout dysfonctionnement entraînant l'arrêt total du kiosque ;
- tout incident qui interdit l'accès normal aux kiosques (en lecture et/ou en écriture) ;
- toute anomalie qui rend impossible l'utilisation normale d'une fonctionnalité, de façon réhibitoire et non contournable.

Une anomalie est **majeure** lorsqu'elle entraîne la dégradation d'un service du kiosque ou de l'une de ses fonctionnalités (du fait d'une erreur de cette dernière) mais sans empêcher l'utilisateur de dérouler un processus complet (i.e. pouvoir le terminer).

Une anomalie est **mineure** lorsqu'elle n'est pas désignée comme étant une anomalie bloquante ou majeure.

Délais de correction

En fonction de la catégorie d'incident, le titulaire respecte les délais de résolution sur lesquels il s'est engagé, étant entendu qu'ils ne peuvent pas être supérieurs aux délais indiqués dans le tableau suivant :

Catégorie d'anomalie	Bloquante	Majeure	Mineure
Solution de contournement	douze heures (12)	vingt-quatre (24) heures	deux (2) jours ouvrés
Résolution directe à compter de l'identification de l'anomalie au titulaire	cinq (5) jours ouvrés	dix (10) jours ouvrés	Trente (30) jours ouvrés

Les délais exprimés courent à compter de l'heure de création du signalement jusqu'à la confirmation de sa résolution par l'administration.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration

- Fiche incident ;
- Procédure de résolution des incidents propres au ministère de l'intérieur.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.10.2 Sous-prestation SP10-2 : MCO de la solution logicielle de supervision métier et opérationnelle

Définition / objectif de la sous-prestation

Cette sous-prestation a pour objet le maintien en condition opérationnelle de la solution logicielle de supervision métier et opérationnelle. Elle a pour objectif de réaliser la correction des incidents identifiés par l'administration sur le logiciel de supervision.

Pour réaliser les corrections, le titulaire utilise un logiciel compatible avec les outils de télédistribution de la DNUM. La DNUM réalise ensuite les mises à jour.

Maintien en conditions opérationnelles de la solution logicielle de supervision métier et opérationnelle

Le titulaire corrige toutes les anomalies constatées et faisant l'objet d'une fiche d'incident en respectant les délais définis en fonction du niveau de gravité.

A ce titre, le titulaire :

- prend en compte les constatations d'un dysfonctionnement établies et tracées par l'administration au travers d'une fiche d'incident ;
- le cas échéant, notifie à l'administration une constatation de dysfonctionnement ou une anomalie et la trace au travers d'une fiche d'incident ;
- fournit une solution de contournement ;
- réalise la correction ;
- réalise les tests de non-régression avant livraison ;
- livre la correction à la DNUM ;
- fournit les données pour l'élaboration de la fiche réflexe.

La maintenance corrective regroupe les constatations d'un dysfonctionnement, établies et tracées par l'administration, ou le titulaire le cas échéant, au travers d'une fiche d'incident. Cette fiche contient :

- la nature de l'anomalie : bloquante ou non-bloquante ;
- le contexte de survenue de l'anomalie ;
- la description détaillée de l'anomalie avec copies d'écran le cas échéant ;

- l'identité et la localisation du demandeur ;
- la date et l'heure de création, à partir desquelles courent les délais d'intervention.

Signalisation du dysfonctionnement ou de l'anomalie

L'administration est informée par la PAF locale ou par les gestionnaires de site du dysfonctionnement. Cette notification se fait par courriel. Une fois l'existence du dysfonctionnement signalée, l'administration transmet toutes les informations concernant le dysfonctionnement au titulaire pour résolution.

A réception, le titulaire accuse réception sans délai de l'information par courriel à l'intention du correspondant de l'administration.

Le T_0 de prise en charge de l'anomalie par le titulaire est définie par :

- l'heure d'envoi par l'administration au titulaire sur les plages horaires ci-dessous ;
- l'heure d'envoi de l'accusé de réception par le titulaire en dehors des plages horaires ci-dessous.

Le titulaire s'engage à être en mesure de traiter les anomalies du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 18h00 sans interruption.

Criticité des anomalies

Une anomalie est **bloquante** lorsqu'elle entraîne une perte totale ou partielle des services réalisés par le titulaire dans le présent accord-cadre et concerne ainsi :

- tout dysfonctionnement entraînant l'arrêt total de la solution de supervision ;
- tout incident qui interdit l'accès normal à la solution de supervision (en lecture et/ou en écriture) ;
- toute anomalie qui rend impossible l'utilisation normale d'une fonctionnalité, de façon réhibitoire et non contournable.

Une anomalie est **majeure** lorsqu'elle entraîne la dégradation d'un service de la solution de supervision ou de l'une de ses fonctionnalités (du fait d'une erreur de cette dernière) mais sans empêcher l'utilisateur de dérouler un processus complet (i.e. pouvoir le terminer).

Une anomalie est **mineure** lorsqu'elle n'est pas désignée comme étant une anomalie bloquante ou majeure.

Délais de correction

En fonction de la catégorie d'incident, le titulaire respecte les délais de résolution sur lesquels il s'est engagé, étant entendu qu'ils ne peuvent pas être supérieurs aux délais indiqués dans le tableau suivant :

Catégorie d'anomalie	Bloquante	Majeure	Mineure
Solution de contournement	douze (12) heures	vingt-quatre (24) heures	deux (2) jours ouvrés
Résolution directe à compter de l'identification de l'anomalie au titulaire	cinq (5) jours ouvrés	dix (10) jours ouvrés	Trente (30) jours ouvrés

Les délais exprimés courent à compter de l'heure de création du signalement jusqu'à la confirmation de sa résolution par l'administration.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> Fiche incident ; Procédure de résolution des incidents propres au ministère de l'intérieur.
Livrables
A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.10.3 Sous-prestation SP10-3 : MCO de la solution logicielle de surveillance technique

Définition / objectif de la sous-prestation
<p>Cette sous-prestation a pour objet le maintien en condition opérationnelle de la solution logicielle de surveillance technique. Elle a pour objectif de réaliser la correction des incidents identifiés par l'administration sur le logiciel de surveillance.</p> <p>Pour réaliser les corrections, le titulaire utilise un logiciel compatible avec les outils de télédistribution de la DNUM. La DNUM réalise ensuite les mises à jour.</p> <p>Maintien en conditions opérationnelles de la solution logicielle de surveillance technique</p> <p>Le titulaire corrige toutes les anomalies constatées et faisant l'objet d'une fiche d'incident en respectant les délais définis en fonction du niveau de gravité.</p> <p>A ce titre, le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> prend en compte les constatations d'un dysfonctionnement établies et tracées par l'administration au travers d'une fiche d'incident ; le cas échéant, notifie à l'administration une constatation de dysfonctionnement ou une anomalie et la trace au travers d'une fiche d'incident ; fournit une solution de contournement ; réalise la correction ; réalise les tests de non-régression avant livraison ; livre la correction à la DNUM ; fournit les données pour l'élaboration de la fiche réflexe. <p>La maintenance corrective regroupe les constatations d'un dysfonctionnement, établies et tracées par l'administration, ou le titulaire le cas échéant, au travers d'une fiche d'incident. Cette fiche contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> la nature de l'anomalie : bloquante ou non-bloquante ; le contexte de survenue de l'anomalie ; la description détaillée de l'anomalie avec copies d'écran le cas échéant ; l'identité et la localisation du demandeur ; la date et l'heure de création, à partir desquelles courent les délais d'intervention.

Signalisation du dysfonctionnement ou de l'anomalie

L'administration est informée par la PAF locale ou par les gestionnaires de site du dysfonctionnement. Cette notification se fait par courriel. Une fois l'existence du dysfonctionnement signalée, l'administration transmet toutes les informations concernant l'anomalie au titulaire pour résolution.

A réception, le titulaire accuse réception sans délai de l'information par courriel à l'intention du correspondant de l'administration.

Le T₀ de prise en charge de l'anomalie par le titulaire est définie par :

- l'heure d'envoi par l'administration au titulaire sur les plages horaires ci-dessous ;
- l'heure d'envoi de l'accusé de réception par le titulaire en dehors des plages horaires ci-dessous.

Le titulaire s'engage à être en mesure de traiter les anomalies du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h00 à 18h00 sans interruption.

Criticité des anomalies

Une anomalie est **bloquante** lorsqu'elle entraîne une perte totale ou partielle des services réalisés par le titulaire dans le présent accord-cadre et concerne ainsi :

- tout dysfonctionnement entraînant l'arrêt total de la solution de supervision ;
- tout incident qui interdit l'accès normal à la solution de supervision (en lecture et/ou en écriture) ;
- toute anomalie qui rend impossible l'utilisation normale d'une fonctionnalité, de façon réhibitoire et non contournable.

Une anomalie est **majeure** lorsqu'elle entraîne la dégradation d'un service de la solution de surveillance ou de l'une de ses fonctionnalités (du fait d'une erreur de cette dernière) mais sans empêcher l'utilisateur de dérouler un processus complet (i.e. pouvoir le terminer).

Une anomalie est **mineure** lorsqu'elle n'est pas désignée comme étant une anomalie bloquante ou majeure.

Délais de correction

En fonction de la catégorie d'incident, le titulaire respecte les délais de résolution sur lesquels il s'est engagé, étant entendu qu'ils ne peuvent pas être supérieurs aux délais indiqués dans le tableau suivant :

Catégorie d'anomalie	Bloquante	Majeure	Mineure
Solution de contournement	douze heures (12)	vingt-quatre (24) heures	deux (2) jours ouvrés
Résolution directe à compter de l'identification de l'anomalie au titulaire	cinq (5) jours ouvrés	dix (10) jours ouvrés	Trente (30) jours ouvrés

Les délais exprimés courent à compter de l'heure de création du signalement jusqu'à la confirmation de sa résolution par l'administration.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration

- Fiche incident ;
- Procédure de résolution des incidents propres au ministère de l'intérieur.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.11 Prestation 11 (P11) : maintenance adaptative

Définition / objectif de la prestation

Cette prestation a pour objet la maintenance adaptative. Elle a pour objectif de réaliser ou d'assurer le maintien en conditions opérationnelles des kiosques, consoles de supervision métier et opérationnelles ou consoles de surveillance technique lors d'un changement de version de la solution logicielle ou du matériel. Elle consiste notamment à assurer :

- la gestion des obsolescences de composants logiciels ou de matériels, équipements et accessoires ;
- les mises à jour de sécurité ;
- la mise à niveau des versions logicielles ;
- l'évolution des produits d'éditeurs tiers, changement de versions, etc. ;
- le changement de version de tout élément de langage utilisé pour le développement logiciel (ex. changement de version de Java) ;
- le remplacement d'une brique logicielle par une autre technologie.

Le type d'adaptation demandé peut concerner un changement d'ordre technique :

- changement de version du moteur de base de données ;
- changement de version du moteur applicatif ;
- changement de version du système d'exploitation ;
- application de correctif de sécurité (système d'exploitation ou toutes autres briques techniques) ;
- autres.

Le titulaire dépose ses travaux dans l'usine logicielle si les développements sont réalisés dans ses locaux. Celle-ci permettant à l'administration de s'assurer du suivi qualitatif.

Trois domaines d'intervention possibles :

- développement d'un outil ;
- configuration ;
- installation.

Si la proposition du titulaire ne recueille pas son agrément, l'administration peut soit demander une nouvelle proposition, soit renoncer à la commande de cette prestation.

Lorsque la proposition du titulaire recueille son agrément, l'administration émet un bon de commande reprenant, notamment les éléments du cahier des charges et de la proposition.

A ce titre, le titulaire doit :

- spécifier et réaliser la maintenance adaptative ;
- réaliser la recette dans l'usine logicielle ;
- livrer l'adaptation à l'administration.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration			
Cahier des charges			
Livrables			
A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».			
Niveaux de complexité et durée de la prestation			
Référence UO	P11S	P11M	P11C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.12 Prestation 12 (P12) : maintenance évolutive de la solution logicielle

Définition / objectif de la prestation
<p>Cette prestation a pour objet la maintenance évolutive de la solution logicielle. Elle a pour objectif de réaliser des évolutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> fonctionnelles (nouveaux besoins métiers) ; techniques : d'architecture ou d'interface ; liées à la sécurité. <p>A ce titre, le titulaire doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> réaliser une analyse d'impact de l'évolution considérée avant tout développement ; mettre à jour les spécifications et fournir à l'administration les éléments, nécessaires à la prise en compte dans le dossier d'exploitation, de supervision, d'ordonnancement et de restauration ; réaliser les développements et tests de l'évolution, tests de non-régression ; livrer l'évolution ; livrer les tests automatisés et transmettre les résultats. <p>Une évolution pourra être une combinaison d'évolutions fonctionnelle et technique, plus ou moins complexes telles que définies ci-après :</p> <p>Les niveaux de complexité fonctionnelle des évolutions sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> simple : la fonctionnalité est installée sur un processus déjà existant ou en cours de création dans le logiciel du kiosque. Le domaine réglementaire peut nécessiter une mise à jour. Les processus voisins peuvent être modifiés à la suite de l'installation du composant ; moyenne : la fonctionnalité est installée sur un processus déjà existant ou en cours de création dans le logiciel du kiosque et son installation entraîne des modifications sur les processus voisins et/ou sur le réglementaire ;

- complexe : l'installation de la fonctionnalité, soit comme partie d'un processus déjà existant, soit comme base d'un nouveau processus, nécessite une revue en profondeur d'une partie du domaine réglementaire et des processus existants du logiciel du kiosque.

Les niveaux de **complexité technique** des évolutions sont les suivants :

- simple : l'évolution entraîne des modifications sur les processus voisins de celui où elle est mise en œuvre mais n'impacte pas les fonctionnalités standard ou spécifiques du produit ;
- moyenne : l'évolution entraîne des modifications sur les processus voisins de celui où elle est mise en œuvre et impacte de façon modérée les fonctionnalités mises en œuvre de façon standard ou spécifique dans le produit ;
- complexe : l'évolution entraîne des modifications sur les processus voisins de celui où elle est mise en œuvre et impacte de façon importante les fonctionnalités mises en œuvre de façon standard ou spécifique dans le produit.

Pour chaque évolution, le titulaire indiquera un prix et un délai de réalisation selon cette grille de référence.

Pré requis spécifiques fournis par l'administration

Fiche d'expression de besoin

Livrables

A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

Niveaux de complexité et durée de la prestation

Référence UO	P12S	P12M	P12M
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	Deux (2)	Trois (3)	Cinq (5)

6.13 Prestation 13 (P13) : maintien en conditions de sécurité (MCS) des kiosques

Définition / objectif de la prestation

Cette prestation a pour objet d'assurer le maintien en conditions de sécurité des kiosques.

A ce titre, le titulaire doit :

- réaliser la veille des failles de sécurité du périmètre de sa solution ;
- avertir l'administration sous 48 heures en cas de faille ou de vulnérabilité ;
- effectuer l'analyse d'impact de la vulnérabilité ;
- réaliser des mises à jour sur demande de l'administration en cas de risques majeurs et avérés ;
- fournir à l'administration par télédistribution les correctifs de sécurité à installer, en

ayant vérifié la non-régression au préalable ;

En fonction de la catégorie de faille de sécurité, le titulaire respecte les délais de résolution sur lesquels il s'est engagé, étant entendu qu'ils ne peuvent pas être supérieurs aux délais indiqués dans le tableau suivant :

Catégorie d'anomalie	Bloquante	Majeure	Mineure
Solution de contournement	douze (12) heures	vingt-quatre (24) heures	deux (2) jours ouvrés
Résolution directe à compter de l'identification de l'anomalie au titulaire	cinq (5) jours ouvrés	dix (10) jours ouvrés	Trente (30) jours ouvrés

Les délais exprimés courent à compter de l'heure de création du signalement jusqu'à la confirmation de sa résolution par l'administration.

A cet effet, le titulaire fournit :

- un descriptif de la faille identifiée ;
- le correctif de sécurité en fonction des recommandations fournies par les centres de veille et d'alerte (mesures de contournement, solution technique et délai de mise en œuvre) ;
- les tests effectués et leurs résultats ;
- la procédure d'installation.

Les niveaux de **criticité** des anomalies sont les suivantes :

- simple : la vulnérabilité est sans impact sur l'utilisation du kiosque ;
- moyenne : la vulnérabilité nécessite une utilisation dégradée du kiosque ;
- complexe : la vulnérabilité nécessite l'arrêt du kiosque.

Livrables

A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.14 Prestation 14 (P14) : réversibilité

Définition / objectif de la prestation

Cette prestation a pour objet la réversibilité de l'accord-cadre.

Au titre de la prestation, le titulaire organise, en fin d'accord-cadre ou à tout moment en cours d'exécution dudit accord-cadre, un transfert de connaissance et de compétences du titulaire aux personnels désignés par l'administration ou tout autre tiers désigné par celle-ci, pour la maintenance des kiosques.

Cette prestation peut être déclenchée par l'administration dans les trois cas suivants :

- en cas de résiliation du présent accord-cadre ;
- en cas de défaillance du titulaire ;
- à la fin du présent accord-cadre.

A l'issue du présent accord-cadre, le titulaire assure une totale réversibilité de l'ensemble des acquis relatifs aux prestations. Le titulaire a l'obligation d'exécuter cette prestation et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

Pendant toute la durée de cette prestation, le titulaire reste pleinement responsable de ses engagements contractuels au titre de son obligation de résultat.

Attendus

Cette prestation peut être réalisée en plusieurs sessions dont le calendrier est planifié par le titulaire en accord avec l'administration. La prestation est assurée par des intervenants ayant participé / faisant partie de l'équipe du titulaire sortant. La prestation de réversibilité se déroule au travers d'ateliers de transfert de connaissance sur une période de trois (3) mois calendaires à compter de la date de démarrage indiquée sur le bon de commande.

L'objectif de cette prestation est de permettre la reprise de l'ensemble des activités réalisées par le titulaire et par le personnel de l'administration.

A ce titre, le titulaire :

- établit le plan de réversibilité dans lequel il précise :
 - les rôles et responsabilités des interlocuteurs de l'administration du titulaire et du reprenant ;
 - les modalités de pilotage et de gestion des activités nécessaires au transfert de connaissance entre les acteurs ;
 - l'ensemble des éléments documentaires transférés dans leur dernière version (documents de conception, de réalisation d'installation, état des anomalies, etc.) ;
 - le planning de mise en œuvre de la réversibilité.
- assure le transfert de connaissances permettant à l'équipe du reprenant de disposer de tous les éléments nécessaires à la reprise du périmètre ;
- remet l'intégralité des éléments documentaires de l'accord-cadre dont la liste est conforme à celle figurant au plan de réversibilité ;
- forme l'équipe du reprenant ;
- assiste l'équipe du reprenant lors de l'exécution de la reprise d'activité ;
- réalise le bilan de la réversibilité.

La réversibilité se déroule dans les locaux de l'administration.

Le titulaire nomme un responsable de la réversibilité. Ce responsable est l'interlocuteur privilégié de l'administration, ou de ses représentants pendant la période de migration.

Livrables

A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

6.15 Prestation 15 (P15) : intégration d'un nouveau matériel

Définition / objectif de la prestation

L'objet de la prestation est de réaliser l'intégration d'un système de prise de photo, d'un capteur d'empreinte ou d'un lecteur de document dans la solution développée par le titulaire.

A ce titre le titulaire doit :

- évaluer les impacts de l'intégration d'un nouveau système de prise de photo ;
- mettre à jour le dossier d'architecture ;
- adapter sa solution afin d'intégrer les composants ;
- réaliser les tests d'intégration ;
- fournir les jeux de tests et résultats ;
- mettre à jour la documentation.

Livrables

A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I « Découpage des prestations et des livrables (DPL) ».

Niveaux de complexité et durée de la prestation

Référence UO	P15-S	P15-M	P15-C
Complexité	Simple	Moyen	Complexe
Charge j/h associée	deux (2)	trois (3)	cinq (5)

ANNEXE I – DECOUPAGE DES PRESTATIONS ET DES LIVRABLES - DPL

L'annexe I fait l'objet d'un document séparé du présent CCTP.

ANNEXE II – LEXIQUE DES SIGLES ET TERMES UTILISES

- **AIPD** : Analyse d'impact relative à la protection des données
- **AMOA** : Assistance à maîtrise d'ouvrage
- **API** : Interface de programmation applicative (Application Programming Interface)
- **BLC** : Bénéficiaire de la libre circulation
- **C-VIS** : Système Schengen de centralisation des visas court séjour
- **CCAP** : Cahier des Clauses Administratives Particulières
- **CCT** : Cadre de cohérence technique
- **CCTP** : Cahier des Clauses Techniques Particulières
- **CFS** : Code Frontières Schengen
- **DCPAF** : Direction Centrale de la Police aux Frontières
- **DGAC** : Direction Générale de l'Aviation Civile
- **DGDDI** : Direction Générale des Douanes et des Droits Indirects
- **DGEF** : Direction Générale des Etrangers en France
- **DGPN** : Direction Générale de la Police Nationale
- **DIMM** : Direction de l'Immigration
- **DNUM** : Direction du Numérique
- **EB** : Expression de besoins
- **EES** : Système d'entrée et sortie
- **IHM** : Interface homme machine
- **MCO** : Maintien en Conditions Opérationnelles
- **MCS** : Maintien en conditions de sécurité
- **MOA** : Maîtrise d'ouvrage
- **MOE** : Maîtrise d'œuvre
- **PAF** : Police aux Frontières
- **PARAFE** : Passage automatisé rapide aux frontières extérieures
- **PFSF** : Programme Frontières Sécurisées et Fluides
- **PHMR** : Personnes handicapées ou à mobilité réduite
- **PPF** : Point de Passage Frontalier
- **PSSI** : Politique de sécurité du système d'information
- **RGAA** : Référentiel général d'accessibilité pour les administrations
- **RGPD** : Règlement Général sur la Protection des Données
- **RPT** : Ressortissants de pays tiers
- **SDES** : Service de la Donnée et des Etudes Statistiques
- **SG** : Secrétariat Général
- **SI** : Système d'information
- **SSI** : Sécurité des systèmes d'information
- **VA** : Vérification d'aptitude
- **VSR** : Vérification de service régulier
- **VISABIO** : Système de gestion des visas français long séjour
- **UE** : Union européenne
- **UO** : Unité d'œuvre

ANNEXE III – DEFINITIONS

- **Aubette** : poste de contrôle utilisé par les gardes-frontières pour le contrôle des voyageurs aux frontières.
- **Bénéficiaire de la libre circulation** : ressortissants de l'Union européenne, ressortissants de l'espace Schengen, ressortissants des pays signataires d'accord de libre-échange (Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse) et membres de leur famille bénéficiant du droit de libre circulation.
- **Dépassement de la durée de séjour autorisée** : maintien d'un étranger au-delà de l'expiration du visa ou du titre de séjour. En l'absence d'obligation de visa, maintien d'un étranger à l'expiration du délai de 3 mois à compter de l'entrée sur le territoire. Cela constitue la principale voie de détournement d'accès légal au territoire français.
- **Dispositif kiosque** : désigne le kiosque dans son acception large, c'est-à-dire, le matériel (bâti, équipements, raccordement physique) et le système d'information.
- **Document de voyage biométrique** : passeport biométrique ou document équivalent, autorisant son titulaire à franchir les frontières extérieures et sur lequel peut être apposé un visa.
- **Eu-LISA (Agence)** : agence européenne assurant la gestion des systèmes d'information à grande échelle dans les domaines de justice et d'affaires intérieures. A ce titre, elle est chargée de la gestion des systèmes informatiques existants (VIS, SIS et Eurodac). Eu-LISA est également chargée du développement des nouveaux systèmes européens EES, ETIAS et de leur gestion opérationnelle. Elle fournit également une assistance opérationnelle et technique aux Etats-membres.
- **Frontex** : agence européenne de gardes-frontières et de gardes-côtes ayant pour rôle d'aider les Etats-membres de l'UE et de l'espace Schengen à gérer les frontières extérieures de l'UE. Elle poursuit trois objectifs : réduire la vulnérabilité des frontières extérieures grâce à une connaissance globale de la situation; garantir le bon fonctionnement et la sécurité des frontières de l'UE et planifier et maintenir les capacités du corps européen de garde-frontières et de garde-côtes.
- **Gestionnaire d'infrastructure** : gestionnaire d'un site aéroportuaire, portuaire ou ferroviaire.
- **Hit/No-Hit** : recherche positive d'une personne dans un fichier/ Recherche négative d'une personne dans un fichier
- **RPT long séjour** : ressortissant de pays tiers en séjour régulier autorisé supérieur à 90 jours sur une période de 180 jours (visa long séjour national obligatoire, ou titre de séjour, ou carte de résident).
- **RPT exempté de l'obligation de visa** : ressortissant de pays tiers originaire d'un pays dont les ressortissants ne sont pas soumis à l'obligation de détenir un visa pour se rendre sur le territoire de l'Espace Schengen. La liste de ces pays est fixée par un règlement européen.
- **RPT soumis à l'obligation de visa court séjour** : ressortissant de pays tiers originaire d'un pays dont les ressortissants sont soumis à l'obligation de détenir un visa pour se rendre sur le territoire de l'Espace Schengen. La liste de ces pays est fixée par un règlement européen.
- **Système central de contrôle aux frontières** : central de contrôles aux frontières détenu et administré par le ministère de l'Intérieur permettant l'interrogation des bases connexes nécessaires pour le contrôle aux frontières.

ANNEXE IV – PRESENTATION DES ACTEURS PARTIES PRENANTES AU PROJET

L'annexe IV fait l'objet d'un document séparé du présent CCTP.

ANNEXE V – PRESENTATION DU REGLEMENT EES ET DE SES DISPOSITIONS

Lien vers le règlement EES :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32017R2226>

Objectifs du système EES par ordre de priorité :

1. Améliorer l'efficacité des vérifications aux frontières en contrôlant le droit de séjour à l'entrée et à la sortie ;
2. Détecter et identifier les personnes ayant dépassé la durée de séjour autorisée (également à l'intérieur du territoire) et permettre aux autorités nationales des États-membres de prendre des mesures appropriées, notamment accroître les possibilités de retour ;
3. Alléger la charge de travail des garde-frontières en les déchargeant des contrôles pouvant être automatisés, et leur permettre ainsi de se concentrer davantage sur l'évaluation des voyageurs ;
4. Faciliter le franchissement par les RPT des frontières extérieures de l'Union grâce à des systèmes en libre-service et à des systèmes automatisés ou semi-automatisés, tout en maintenant le niveau de sécurité actuel ;
5. Permettre aux consulats d'accéder aux informations concernant l'usage légal de visas délivrés précédemment ;
6. Informer les RPT de leur durée de séjour autorisée ;
7. Améliorer l'évaluation du risque de dépassement de la durée de séjour autorisée ;
8. Soutenir l'élaboration d'une politique de l'Union en matière de migration fondée sur des éléments concrets ;
9. Lutter contre la fraude à l'identité ;
10. Identifier et appréhender les terroristes et criminels présumés, et détecter les victimes de traite des êtres humains, lorsqu'ils franchissent les frontières extérieures des États-membres ;
11. Mettre à disposition des informations sur l'historique des déplacements des RPT, notamment des criminels présumés, afin de contribuer aux enquêtes sur le terrorisme ou des formes graves de criminalité.

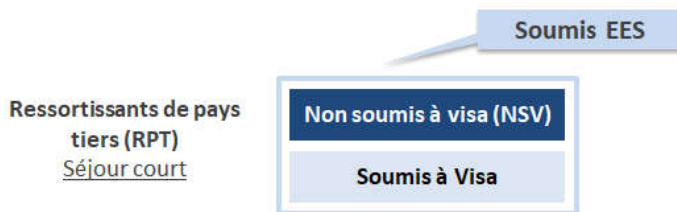
Principes du système EES :

Le système européen d'entrée/sortie du territoire doit permettre d'enregistrer les entrées, les sorties et les refus d'entrée des ressortissants des pays tiers de l'espace Schengen afin de :

- Lutter contre l'immigration irrégulière et faciliter la gestion de flux migratoires
- Renforcer la sécurité intérieure
- Contribuer à la prévention et à la détection des infractions terroristes

Chaque voyageur disposera d'un dossier contenant ses informations biographiques et biométriques valable 3 ans et renouvelable 3 ans à chaque passage de la frontière.

Populations concernées :



Populations non impactées :



Non impactés, pas de changement pour les :

Bénéficiaires de la libre circulation (UE, EEE, CH)
Ressortissants de pays-tiers en séjour long (visa ou titre de séjour)

Informations complémentaires :

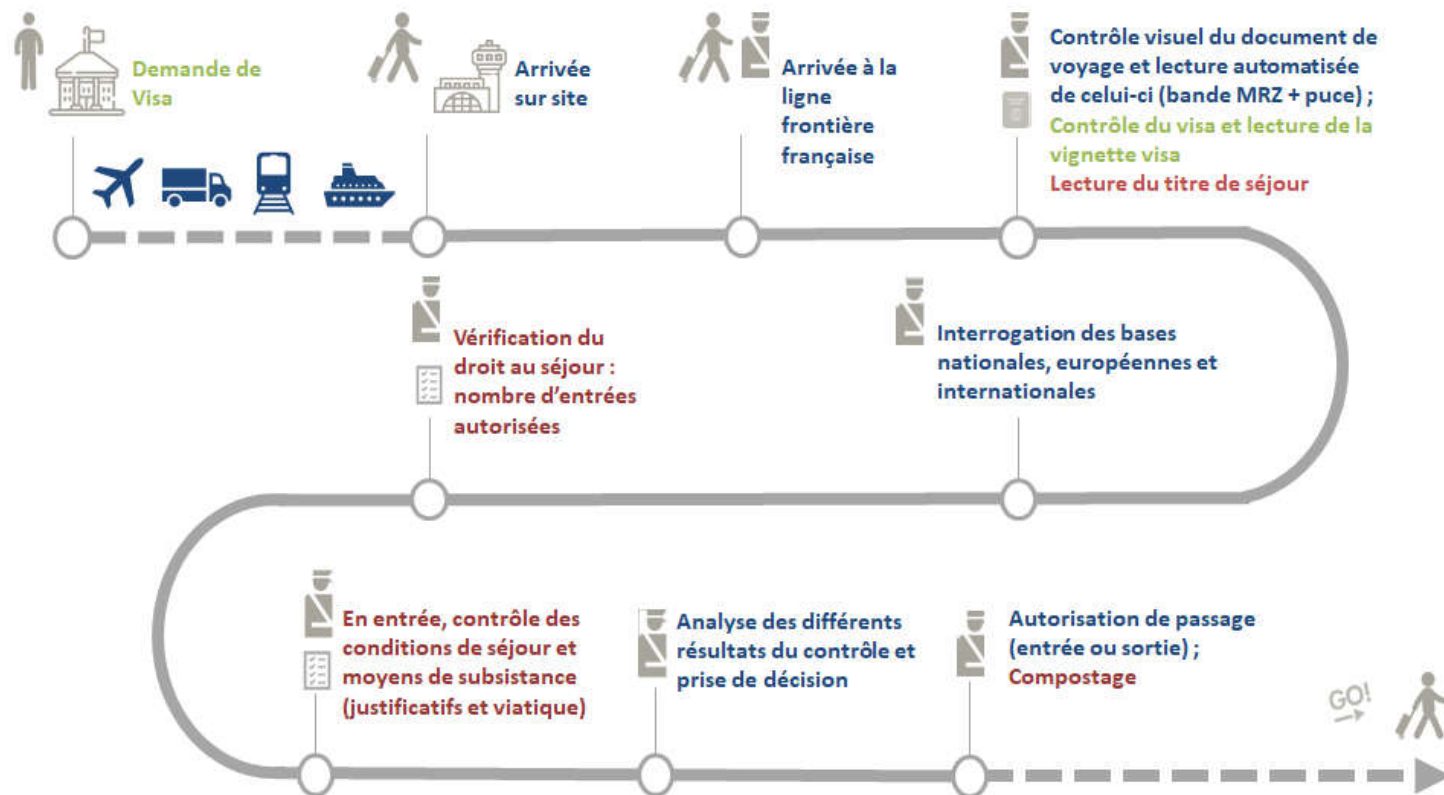
- Evaluation d'impact de la Commission européenne : [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/581379/EPRS_BRI\(2016\)581379_FR.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/581379/EPRS_BRI(2016)581379_FR.pdf)
- Fiche d'information sur le système EES : [https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/policies/securing-eu-borders/factsheets/docs/factsheet - entryexit system fr.pdf](https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/policies/securing-eu-borders/factsheets/docs/factsheet_-_entryexit_system_fr.pdf)
- Synthèse du règlement EES et du Code Frontières Schengen : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4326388>
- Communiqué de presse du Conseil de l'Union européenne relatif à l'adoption du règlement EES : <https://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2017/11/20/entry-exit-system-final-adoption-by-the-council/>

ANNEXE VI – LE PARCOURS VOYAGEUR ACTUEL (SANS KIOSQUE)

Le contrôle aux frontières peut s'opérer selon deux modalités distinctes :

- Parcours complet en aubette (présenté en figure 4 - Schéma du parcours voyageur dans la configuration actuelle du contrôle aux frontières) : ouvert à tout voyageur, quelle que soit sa nationalité. L'ensemble des actions de contrôle aux frontières est effectué par le garde-frontières.
- Parcours par sas PARAFE : ouvert aux ressortissants éligibles¹³. Le voyageur présente son document de voyage biométrique sur la borne d'entrée. Le système contrôle la conformité et la validité du document, en lien avec un système central du ministère. Dès l'entrée du voyageur dans le sas, les contrôles sont automatiquement effectués et le franchissement de la frontière validé sous la supervision d'un garde-frontières.

¹³ A date, les ressortissants de l'espace Schengen, de quatre pays signataires d'accords de libre-échange avec l'Union européenne: Liechtenstein, Norvège, Suisse et Islande) et depuis avril 2019 d'un élargissement à 3 pays (Monaco, Andorre et Saint-Marin).



Légende :

Etapes générales pour tous les voyageurs (BLC et RPT)

RPT soumis à Visa uniquement

RPT soumis et non soumis à Visa

Figure 4 - Schéma du parcours voyageur dans la configuration actuelle du contrôle aux frontières

ANNEXE VII – PROCESSUS KIOSQUE DETAILLE

Processus de lecture du document de voyage et de pré-enregistrement du voyageur (présenté en figure 5 – Schéma des actions réalisées sur le kiosque et des données envoyées au Central) :

Etape 1 – Présentation du voyageur au kiosque

Le voyageur est invité à suivre les étapes suivantes au kiosque, avant d'engager le traitement des informations de son document de voyage biométrique :

- définir la langue d'affichage du kiosque ;
- définir s'il voyage seul ou en groupe. S'il voyage en groupe, les règles de gestion suivantes doivent s'afficher au kiosque et s'appliquer :
 - six (6) voyageurs maximums autorisés ;
 - un voyageur d'au moins dix-huit (18) ans ;
 - mineurs à partir de douze (12) ans autorisés.

Etape 2 – Consentement au traitement des données et vérification de l'identité de l'individu à partir de son document de voyage biométrique et des données prises sur le kiosque :

- le voyageur prend connaissance et valide les clauses de non-responsabilité et le consentement pour le traitement de ses données. Si le voyageur n'accepte pas les clauses de non-responsabilité et de consentement au traitement de ses données, la procédure prend fin ;
- de manière optionnelle sur demande de l'administration, une fonctionnalité supplémentaire de lecture des documents relatifs aux conditions d'entrée et de séjour pourra être développée pour les RPT et les BLC long séjour. Le voyageur rentre ses informations relatives à ses conditions d'entrée et de séjour. S'il s'agit d'un voyage en groupe :
 - si les documents sont communs à l'ensemble des voyageurs, les informations relatives aux conditions d'entrée et de séjour ne sont rentrées qu'une seule fois par le premier voyageur à utiliser le kiosque, les voyageurs successifs confirment sur le kiosque disposer de ces mêmes documents.
 - si ces informations sont différentes entre les voyageurs, chaque voyageur rentre ses données lors de son passage au kiosque.

Le voyageur place son document de voyage biométrique sur le lecteur de document, afin que le kiosque puisse :

- vérifier les sécurités de la bande MRZ du document de voyage biométrique pour s'assurer de son intégrité et de sa validité ;
- lire les informations biographiques et documentaires de l'individu à partir de la bande MRZ de son document de voyage biométrique. Si l'identité est tronquée sur la MRZ, l'identité est impérativement récupérée via la puce du document ;
- vérifier les sécurités d'accès et d'écriture de la puce du passeport biométrique ;
- lire la puce du passeport biométrique pour accéder à l'image faciale de l'individu.

Le voyageur place ensuite sa vignette visa ou son titre de séjour sur le lecteur de document afin que le kiosque puisse accéder et lire les informations relatives à son visa ou titre de séjour.

En vue de la vérification de son identité, le voyageur fait l'objet d'une prise d'image faciale au moyen du système de prise de photo composée d'une ou plusieurs caméras équipant le kiosque. La comparaison de l'image faciale, prise en direct, avec l'image faciale enregistrée sur

la puce du passeport biométrique permet l'authentification du voyageur. Dans le cas où la vérification est négative, le voyageur est orienté vers un garde-frontières à l'aubette.

Le voyageur est invité à placer les quatre doigts de sa main droite sur le capteur multi-doigts pour la prise des empreintes digitales, afin que le kiosque puisse :

- capturer les empreintes digitales du voyageur.

Les données sont transmises au système central du ministère de l'Intérieur et ne sont pas conservées sur le kiosque.

Si, au début de la procédure, le voyageur a indiqué voyager en groupe, le kiosque propose d'ajouter un autre voyageur ou de terminer la procédure. Le voyageur doit alors indiquer qu'un autre voyageur souhaite se pré-enregistrer. Chaque voyageur du groupe effectue alors toutes les étapes de ce paragraphe « Etape 2 ».

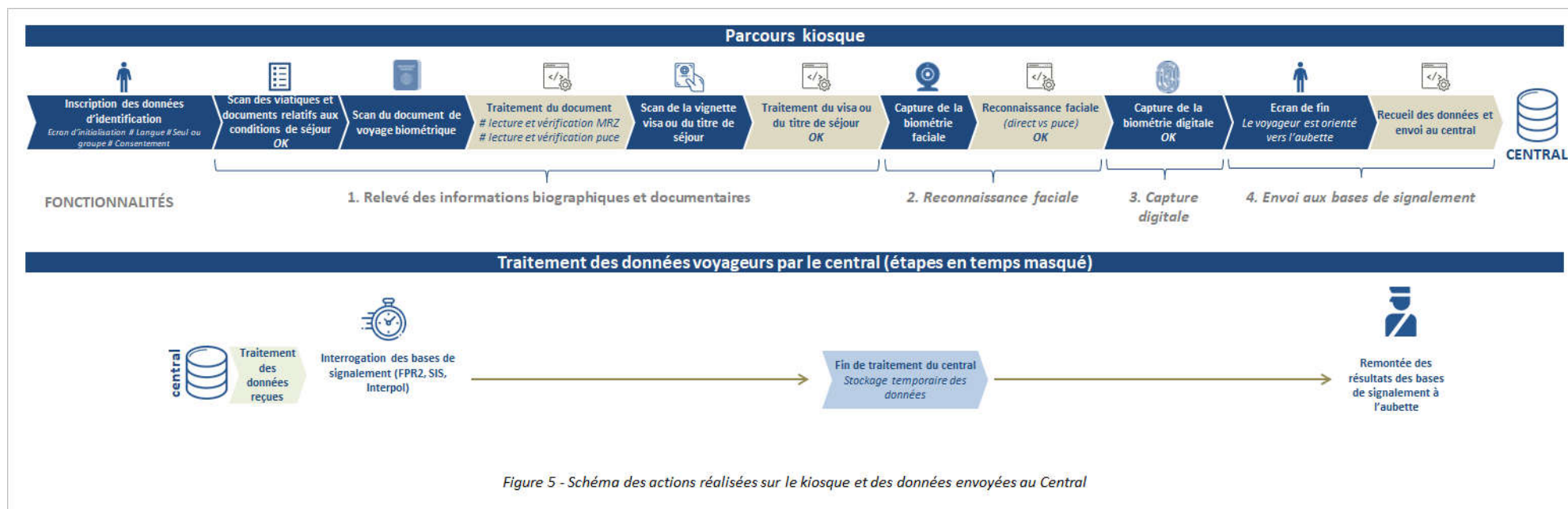
De manière optionnelle sur demande de l'administration, un retour d'information du Central vers le kiosque pourra être mis en place. De même, sur demande de l'administration, une fonctionnalité supplémentaire pourra être développée d'aiguillage des voyageurs : une consigne s'affiche sur l'écran du kiosque pour orienter le(s) voyageur(s) vers l'aubette coupe-file dédiée.

Etape 3 – Présentation de l'individu en aubette devant le garde-frontières après le passage en kiosque.

Le temps de transit du voyageur entre le kiosque et l'arrivée en aubette correspond au moment de la remontée des informations recueillies par le kiosque vers le système central pour l'interrogation des bases de signalement.

Les informations issues du système central sont consultables en aubette sur l'écran du garde-frontières.

En cas d'éventuels dysfonctionnements affectant la transmission des données au système central ou leur réception par le système central, le voyageur est tenu de réitérer l'ensemble des actions nécessaire au contrôle aux frontières en aubette.



ANNEXE VIII – NORMES ET REFERENCES APPLICABLES

Les documents applicables

Le titulaire devra respecter les règles définies dans les documents suivants :

- **Cadre de cohérence technique (CCT)** : le document lié au cadre de cohérence technique est fourni en annexe IX du présent CCTP ;
- **Cadre technique pour la conception et la réalisation d'API** : le document « Stratégie API de la DSIC_v1.0 » est fourni en annexe X du présent CCTP ;
- **Politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) du ministère de l'intérieur** ;
- **Référentiel général de sécurité (RGS)** ;
- **Référentiel Général d'Accessibilité pour les administrations** ;
- **Article 16 du règlement 2017-2026** ;
- **Normes relatives aux empreintes digitales** :
 - annexe 2.1 : Décision d'exécution (UE) 2019/329 de la Commission européenne du 25 février 2019 établissant les spécifications relatives à la qualité, à la résolution et à l'utilisation des empreintes digitales et de l'image faciale aux fins de vérification et d'identification biométriques dans le système d'entrée/de sortie (EES) ;
- **Normes relatives aux images faciales** :
 - annexe 2.2 Images faciales de la décision d'exécution (UE) 2019/329 de la Commission européenne du 25 février 2019 établissant les spécifications relatives à la qualité, à la résolution et à l'utilisation des empreintes digitales et de l'image faciale aux fins de vérification et d'identification biométriques dans le système d'entrée/de sortie (EES).

Les documents de référence

- [Code Frontières Schengen](#) ;
- [Règlement \(UE\) 2017/2226 du Parlement européen et du Conseil du 30 novembre 2017 portant création d'un système d'entrée/de sortie \(EES\)](#) pour enregistrer les données relatives aux entrées, aux sorties et aux refus d'entrée concernant les ressortissants de pays tiers qui franchissent les frontières extérieures des États membres et portant détermination des conditions d'accès à l'ES à des fins répressives, et modifiant la convention d'application de l'accord de Schengen et les règlements (CE) n°767/2008 et (UE) n°1077/2011 ;
- [Décision d'exécution \(UE\) 2019/329 de la Commission européenne du 25 février 2019 établissant les spécifications relatives à la qualité, à la résolution et à l'utilisation des empreintes digitales et de l'image faciale](#) aux fins de vérification et d'identification biométriques dans le système d'entrée/de sortie (EES) ;
- [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données](#), et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données RGPD) ;

- [Document 9303, partie 3 Spécifications communes à tous les documents de voyage lisibles à la machine \(DVLM\)](#), de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

ANNEXE IX – CADRE DE COHERENCE TECHNIQUE MINISTERIEL

L'annexe IX fait l'objet d'un document distinct du présent CCTP.

Les documents liés au cadre de cohérence technique sont les suivants :

- annexe X-1_CCTMI_Presentation Générale_v3.0.2 ;
- annexe X-2_CCTMI_Référentiel des produits_v3.0.2 ;
- annexe X-3_CCTMI_Guide d'intégration_v3.0.2.

ANNEXE X – STRATEGIE API DE LA DNUM

L'annexe X fait l'objet d'un document distinct du présent CCTP.