



# **ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES**

**N°2024\_AOO\_OPEN SOURCE**

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

**« ETUDE, INTEGRATION, ET MAINTENANCE DE SOLUTIONS OPEN SOURCE »**

Procédure de passation :

Appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique.

## Table des matières

<b>ARTICLE 1</b>	<b>POUVOIR ADJUDICATEUR</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2</b>	<b>OBJET</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3</b>	<b>ALLOTISSEMENT</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 4</b>	<b>PARTIES</b>	<b>4</b>
4.1	LA CANUT	4
4.2	LE BENEFICIAIRE	5
4.3	LE TITULAIRE	5
<b>ARTICLE 5</b>	<b>DESCRIPTION DU BESOIN</b>	<b>5</b>
5.1	SITUATION ACTUELLE ET OBJECTIFS	5
5.2	SOLUTIONS LOGICIELLES ET PRESTATIONS ASSOCIEES	5
5.2.1	ETUDE DE FAISABILITE, DE CHIFFRAGE ET D'ANALYSE DE RISQUE D'UNE MIGRATION D'UN PAN FONCTIONNEL OU TECHNIQUE VERS DE L'OPEN SOURCE	5
5.2.2	OFFRE MODULAIRE EVOLUTIVE	6
5.2.3	CONSEIL, INTEGRATION, ASSISTANCE, ET MAINTENANCE AUTOUR DES LOGICIELS OPEN SOURCE	8
5.2.4	PRESTATIONS AUTOUR DES SERVEURS LINUX	9
5.3	EXECUTION DES PRESTATIONS	9
5.3.1	DEVIS	9
5.3.2	REALISATION DES PRESTATIONS	10
5.4	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	10
5.5	ENGAGEMENTS DE SERVICE	10
5.6	MAINTENANCE ET GESTION DES INCIDENTS	10
5.6.1	MAINTENANCE	10
5.6.2	GESTION DES INCIDENTS	11
5.7	PLAN D'ASSURANCE QUALITE	12
5.8	REVERSIBILITE	12
5.9	LOCALISATION DES DONNEES	12
5.10	CONVENTION DE SERVICE	12
5.11	CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	13
5.11.1	DIRECTION DE PROJET	13
5.11.2	PRESTATIONS REALISEES PAR UN GROUPEMENT D'OPERATEURS	13
5.11.3	GESTION DE PROJET	14
5.11.4	DEPLOIEMENT ET MISE EN PRODUCTION	14
<b>ARTICLE 6</b>	<b>GENERALITES CONCERNANT L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE</b>	<b>14</b>
6.1.1	EMISSION DES DEVIS	14
6.1.2	CONDITIONS DE FOURNITURE	14
<b>ARTICLE 7</b>	<b>REPORTING</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 8</b>	<b>COMMERCIALISATION</b>	<b>15</b>

## Définitions :

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

- « **Accord-Cadre** » désigne le présent accord-cadre à bons de commande notifié par la CANUT au Titulaire, étant précisé que chaque Lot donne lieu à l'attribution d'un Accord-Cadre.
- « **AE** » désigne l'acte d'engagement.
- « **Bénéficiaires** » désigne les Membres qui peuvent bénéficier de l'Accord-Cadre.
- « **BPU** » désigne le bordereau de prix unitaires.
- « **CCAG-TIC** » désigne le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (TIC).
- « **CCAP** » désigne le présent cahier des clauses administratives particulières.
- « **CCTP** » désigne le cahier des clauses techniques particulières de l'Accord-cadre.
- « **Lot** » : désigne chaque lot de l'Accord-Cadre.
- « **Membres** » désigne les adhérents, membres et partenaires de la CANUT dont la liste est donnée en annexe du CCAP.
- « **Notification** » désigne l'action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des Parties par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception. La date de réception, qui peut être mentionnée sur un récépissé, est considérée comme la date de la Notification.
- « **Parties** » désigne la CANUT et le Titulaire.
- « **Titulaire** » désigne l'opérateur économique auquel a été attribué l'Accord-Cadre ou un de ses lots. En cas de groupement des opérateurs économiques, le titulaire désigne les membres du groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire.

## Article 1 Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur contractant est la CANUT, association Loi 1901, SIRET 92443595100018.

La CANUT intervient pour le compte de ses membres, collectivités territoriales, agences et établissements intervenant dans le secteur des secours, établissements d'enseignement publics, établissements publics intervenant dans le secteur de la recherche, établissements publics administratifs, syndicats mixtes, établissements publics de coopération intercommunale, sociétés publiques locales, groupements d'intérêt publics, régies, associations syndicales autorisées, établissements publics à caractère industriel et commercial.

La CANUT est un pouvoir adjudicateur passant des accords-cadres destinés à ses membres, qui sont des acheteurs au sens des articles L2113-2 à L2113-5 du code de la commande publique.

Adresse : 4 place Amédée Bonnet 69002 Lyon.

Représentant du pouvoir adjudicateur : le président de la CANUT.

Adresse de publication des consultations de la CANUT : <https://www.marches-publics.info/>

Pour tout renseignement sur le dossier de consultation : [canut@canut.org](mailto:canut@canut.org)

## Article 2 Objet

La présente consultation a pour objet l'attribution par la CANUT, agissant en tant que centrale d'achats sur le fondement des dispositions de l'article L. 2113-2 du Code de la Commande Publique, d'un Accord-Cadre portant sur :

- La réalisation d'études de faisabilité, de chiffrage et d'analyse de risque de migration d'un pan fonctionnel de système d'information vers des solutions Open Source ;
- La mise en place de solutions ou de services en ligne Open Source ;
- La fourniture de prestations de migration depuis des technologies propriétaires vers de l'Open source ;
- La fourniture de prestations de maintenance, et de tierce maintenance applicative, autour de technologies Open Source.

## Article 3 Allotissement

Cette consultation fait l'objet d'un lot unique.

## Article 4 Parties

L'Accord-Cadre est attribué par la CANUT en tant que pouvoir adjudicateur, pour le compte de ses membres. Les différentes parties pour l'exécution du contrat seront :

### 4.1 La CANUT

Elle est représentée par la personne en charge de piloter l'Accord-Cadre et/ou par un de ses dirigeants lors des réunions de pilotage.

Elle est responsable de toutes les questions administratives et les contrôle les communications qui concernent l'Accord-Cadre entre le Titulaire et les Bénéficiaires. Les communications impliquant la CANUT doivent être soumises à sa validation avant tout envoi.

Elle est destinataire de tous les éléments de pilotage et des reportings périodiques exigés dans l'exécution de l'Accord-Cadre.

## 4.2 Le Bénéficiaire

Chaque établissement ou groupement souscrivant à l'Accord-Cadre par une convention de mise à disposition prend la qualité de Bénéficiaire (pour un groupement, l'ensemble de ses membres acquièrent cette qualité et sont identifiés pour le Titulaire).

Un Bénéficiaire peut avoir plusieurs points de contacts. Chaque Bénéficiaire doit être considéré comme un client à part entière et être pris en charge commercialement et techniquement par le Titulaire.

Le Bénéficiaire exécute l'Accord-Cadre directement auprès du Titulaire (demande de devis, commandes, paiements). Il peut appliquer les pénalités prévues dans l'Accord-Cadre si nécessaire.

Les Bénéficiaires sont des établissements implantés en France métropolitaine, et dans les DROM-COM.

## 4.3 Le Titulaire

Le Titulaire prend en charge la livraison des produits et prestations décrits dans le CCTP et dans son offre conformément aux dispositions de l'Accord-Cadre. Il est responsable du respect des engagements décrits dans l'Accord-Cadre auprès des Bénéficiaires et de la CANUT.

Il s'assure avant d'exécuter ses prestations auprès d'un établissement, que ce dernier a bien la qualité de Bénéficiaire.

# Article 5 Description du besoin

## 5.1 Situation actuelle et objectifs

La CANUT souhaite proposer à ses adhérents une ouverture vers des technologies Open Source associée à des services et des prestations de maintenance en adéquation avec leurs contraintes opérationnelles.

La quasi-totalité des systèmes d'information des établissements publics utilisent les technologies Microsoft pour l'infrastructure, les serveurs bureautiques, les postes de travail et les services en ligne bureautique. La grande majorité des applicatifs métiers impose l'utilisation de base de données de l'éditeur Oracle et/ou de la suite bureautique de l'éditeur Microsoft.

La situation financière des établissements publics nécessite de proposer des solutions dans le but de réduire les coûts d'exploitation des systèmes d'information et la dépendance à des éditeurs monopolistiques, tout en garantissant la fiabilité, la sécurité et la disponibilité des solutions mises en œuvre.

Les candidats devront proposer les services, les solutions logicielles et les prestations associées pour accompagner les établissements selon les besoins décrits.

Les solutions logicielles proposées devront être de préférence sous licence CeciLL (fr) ; Acronyme pour Ce(A)C(nrs)I(NRIA)L(ogiciel)L(ibre), CeciLL est une Licence libre de droit français compatible avec la licence GNU GPL, elle possède donc les mêmes droits que la licence GNU GPL (<http://www.cecill.info/>).

## 5.2 Solutions logicielles et prestations associées

5.2.1 Etude de faisabilité, de chiffrage et d'analyse de risque d'une migration d'un pan fonctionnel ou technique vers de l'Open Source

L'étude de faisabilité pour la migration d'un pan fonctionnel d'un Bénéficiaire vers une solution Open Source doit comprendre les éléments suivants :

- Intérêt économique : retour sur investissement, gains indirects et directs, coûts indirects et directs, y compris le volet d'accompagnement au changement ;
- Intérêt fonctionnel : amélioration ou maintien de la satisfaction utilisateur (benchmark basé sur des maquettes) ;
- Analyse de risque sur les Système d'Information (sécurité, interopérabilité, disponibilité, etc...) ;
- PCA (Plan de Continuité d'Activité) et PRA (Plan de Reprise d'Activité) actualisés et validés

Cette étude pourra être utilisée pour décrire plus en détail les livrables et les engagements contractuels (chiffage, calendriers, unités d'œuvre de réalisation, de déploiement, de supervision et d'évolution) du projet de migration à lancer.

## 5.2.2 Offre modulaire évolutive

Il est attendu candidats une solution collaborative, modulaire et évolutive afin de s'adapter aux contextes des Bénéficiaires.

Il est attendu une solution basée sur des briques open source largement déployées dans le monde, avec un nombre important de contributeurs, et constituée des standards de fait de solutions open source pour chacune des fonctionnalités.

En tout état de cause, les logiciels proposés devront figurer parmi la liste du « socle interministériel de logiciels libres » qui peut être téléchargée à l'adresse suivante :

<https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/socle-interministeriel-de-logiciels-libres/>

Les logiciels doivent également être conformes à la réglementation RGPD.

### 5.2.2.1 Solution de visioconférence

Usages principaux de la solution de visioconférence attendue :

- Réunion entre personnes d'un même établissement ;
- Réunion multi-utilisateurs (internes et externes à l'établissement) ;
- Réunion de diffusion d'informations (limitant les fonctionnalités des invités)

Le partage de documents et de présentation est attendu, de même que la possibilité de voir les participants dont l'appareil est équipé d'une caméra.

La plateforme de visioconférence devra être basée sur un logiciel Open source et disposer des fonctionnalités suivantes :

- Hébergement en France
- Disposer d'un plugin pour Outlook 2010 et suivants permettant une planification de réunion à venir
- Permettre le partage d'un écran (d'une fenêtre spécifique) ou de l'intégralité du bureau
- Pouvoir fonctionner en 100% Web
- Être compatible avec les navigateurs Chrome ou Firefox ou Edge à minima
- « chat » en ligne entre les participants
- Protection par un mot de passe
- Interface en langue française

Le Titulaire devra fournir les programmes d'installation, guides, protocoles et documentations afin que les établissements puissent, s'ils le souhaitent, installer la solution proposée en local sur leurs propres serveurs.

### 5.2.2.2 Espace de partage de fichiers

Fonctionnalités attendues :

- Hébergement en France
- Interface utilisateur 100 % en langue française
- Possibilité d'un fonctionnement 100% Web
- Être compatible avec les navigateurs Chrome ou Firefox ou Edge à minima
- Chiffrement des fichiers sur le serveur
- Chiffrement de la connexion de point à point HTTPS + TLS 1.2
- Partage de fichiers entre utilisateurs internes ou utilisateurs externes.
- Gestion des conflits d'accès aux ressources
- Système d'indexation et de recherche « full text »
- Outil de supervision et d'audit intégré (volumétrie utilisée au global, par utilisateur, par type de fichier, par entité, stats sur l'évolution du stockage, ...)
- Gestion fine des droits d'accès aux documents par propriétaire, équipe, établissement...

Le Titulaire devra fournir les programmes d'installation, guides, protocoles et documentations afin que les établissements puissent, s'ils le souhaitent, installer la solution proposée en local sur leurs propres serveurs.

### 5.2.2.3 Suite bureautique

**La fonctionnalité suite bureautique intègre obligatoirement les fonctionnalités de partages de fichiers du chapitre précédent.**

Les candidats proposeront dans leur mémoire technique une suite bureautique intégrant à minima :

- Un éditeur de document évolué
- Un tableur professionnel
- Un outil de présentation

Ces outils formeront une suite bureautique qui pourra être installée soit localement sur les postes de travail soit utilisable à partir d'un navigateur web. Le système proposé permettra la modification simultanée en local ou en ligne des documents.

Dans le cas d'une installation locale, l'intégration avec un annuaire d'entreprise de type LDAP sera possible.

Dans le cas d'une installation en mode SAAS, les candidats expliqueront les modalités d'interfaçage synchrone avec un annuaire d'entreprise de type LDAP/AD. Ils expliqueront les prérequis et les charges de prestations correspondantes.

Les candidats indiqueront dans leur réponse un tableau comparatif des fonctionnalités de la solution proposée par rapport aux fonctionnalités Ms Office 365®. Une solution sans abonnement est à privilégier. A défaut, les candidats peuvent proposer deux solutions, avec ou sans abonnement avec leurs écarts fonctionnels.

Le Titulaire devra fournir les programmes d'installation, guides, protocoles et documentations afin que les établissements puissent, s'ils le souhaitent, installer la solution proposée en local sur leurs propres serveurs.

#### 5.2.2.4 Messagerie d'entreprise (gestion des emails)

Fonctionnalités attendues :

- Un outil de gestion de messagerie
- Une gestion d'agenda
- Une gestion de contacts
- Une gestion collaborative des agendas et des messages

Il s'agit de mettre à disposition un système de gestion des boîtes mail dans l'optique de remplacer le logiciel de messagerie en place.

Dans le cas d'une installation locale, l'intégration avec un annuaire d'entreprise de type LDAP sera possible.

Dans le cas d'une installation en mode SAAS, les candidats expliqueront les modalités d'interfaçage synchrone avec un annuaire d'entreprise de type LDAP/AD. Ils expliqueront les prérequis et les charges de prestations correspondantes.

Le Titulaire devra fournir les programmes d'installation, guides, protocoles et documentations afin que les établissements puissent, s'ils le souhaitent, installer la solution proposée en local sur leurs propres serveurs.

#### 5.2.2.5 Gestion de parc et prise d'appel (ITSM)

Fonctionnalités attendues :

- Gestion de parc
- Inventaire
- Gestion de tickets

#### 5.2.2.6 Poste de travail Open-Source LINUX

De plus en plus d'applications peuvent maintenant fonctionner avec un navigateur Web. Certains utilisateurs n'utilisent au quotidien que des applications « Webisées » et pourraient potentiellement se voir remplacer leur poste de travail actuellement sous Windows par un poste de travail Linux.

Il s'agit donc de paramétrer un poste de travail bureautique sous Linux, sécurisé, stable, et interopérable, avec une suite bureautique intégrée.

L'offre proposée devra s'intégrer dans un environnement « Microsoft Active Directory » et dans un service d'annuaire Open Source normalisé.

Le candidat proposera également la maintenance de ce poste de travail Linux.

### 5.2.3 Conseil, Intégration, Assistance, et maintenance autour des logiciels Open Source

Le Titulaire assurera des prestations d'audit, d'installation, de paramétrage, de maintenance, d'optimisation, d'assistance, autour des solutions Open Source suivantes qui peuvent être présentes chez les Bénéficiaires (liste non exhaustive) :

- Poste de travail : Firefox Iceweasel, Chrome, Thunderbird, LibreOffice, Gimp...
- Messagerie
- Gestion de contenu : Joomla, Drupal, WordPress...
- Sécurité réseau : Shorewall, OpenVPN, IPSec, WireGuard, ClamAV, SpamAssassin Rspamd, OpenPGP, GnuPG, OpenSSL easyrsa, WireShark Nmap, OpenVAS, Tripwire, Snort, Prelude, Vault, HAProxy...
- Données, serveurs d'application, gestion web : MySQL, PostgreSQL, MySQL, MariaDB, Tomcat, WildFly, Apache...
- Administration et supervision : Nagios, Centreon, Zabbix, CheckMK, Backuppc, JMeter, Graylog, ELK...

- Travail collaboratif : Wikis, Jitsi...
- Virtualisation et conteneurisation : OpenVZ, Xen Oracle VM, OpenStack, Ganeti, Docker...
- Devops : Puppet Cfengine Chef, Ansible, Rudder, , Déploiement management
- Gestion de l'entreprise : Téléphonie d'entreprise / VOIP, gestionnaire de versions et de sources, partage de fichiers, contrôleur de domaine, gestion de projet, gestion d'annuaire, connexion à distance...

**Les candidats doivent indiquer leurs capacités et l'organisation qu'ils comptent mettre en place permettant de répondre à ce besoin.**

Les candidats détailleront dans leur mémoire la liste des logiciels open source pour lesquels ils disposent d'une expertise interne.

#### 5.2.4 Prestations autour des serveurs Linux

De nombreuses applications nécessitent un serveur fonctionnant sous Linux (RedHat, CentOS, ou autre). Les compétences systèmes, réseau, performances... sont souvent présentes dans les établissements. Les candidats devront décrire leurs compétences sur les points suivants :

- L'installation, le paramétrage suivant les prescriptions de l'éditeur métier, ou des prérequis liés à l'installation d'un logiciel ;
- L'audit d'une installation en place ;
- L'optimisation du paramétrage système ;
- Les sauvegardes et la surveillance ;
- L'administration globale du système ;
- La formation ;
- Le paramétrage réseau nécessaire au bon fonctionnement ;
- Toute intervention système, réseau, bases de données.

Les prestations seront décomptées sous forme de tickets d'intervention ou de journées complètes de prestations.

Le Titulaire devra pouvoir se connecter sur le système d'information de l'établissement. A ce titre le Titulaire se conformera aux consignes sécuritaires de prise de main à distance de l'établissement et à la réglementation RGPD.

Les candidats détailleront le délai de prise en charge, délai de réponse suite à un appel au support du Titulaire.

Le Titulaire mettra à disposition un numéro d'appel téléphonique dédié non surtaxé.

### 5.3 Exécution des prestations

#### 5.3.1 Devis

Avant le lancement d'une prestation, un devis doit être remis au Bénéficiaire. Le devis devra impérativement être accompagné par :

- Un calendrier prévisionnel d'intervention et de délivrance des livrables attendus avec la répartition des charges et des coûts par phase projet et par livrable.
- Les CV anonymisés des intervenants ;
- Le plan détaillé des livrables proposés.

## 5.3.2 Réalisation des prestations

Chaque commande suit l'échéancier suivant :

Etape	Délai
Expression de besoin du Bénéficiaire	J
Devis proposé par le Titulaire	+ 10 jours ouvrés
Validation du devis par le Bénéficiaire	+ 10 jours ouvrés
Emission du bon de commande par le Bénéficiaire	+ 15 jours ouvrés
Réalisation des prestations	Planning selon le devis
PV de recette	15 jours ouvrés après la fin de la prestation (sauf indication différente dans l'expression de besoin)

Le PV de recette sera signé en double exemplaire et indiquera les éléments du devis et le numéro de bon de commande.

## 5.4 Moyens, organisation, compétences attendues

Les candidats doivent présenter les moyens organisationnels et humains proposés pour satisfaire le besoin et les objectifs de l'Accord-Cadre.

A ce titre les candidats fourniront à minima :

- L'organisation de la société autour de l'animation de la communauté Open Source et les contributions techniques et expertises sur les logiciels Open Source ;
- Les moyens humains spécialisés sur le sujet, notamment techniques et commerciaux ;
- 3 projets réalisés sur une période récente (moins de 3 ans) couvrant les besoins exprimés dans le présent CCTP.

Les candidats indiqueront leurs compétences et expériences réussies autour de la mise en place de projets pour chaque type de solution demandée dans le paragraphe 5.2.2 (taille du projet, nombre de jours de prestations nécessaires pour sa mise en production, organisation de la maintenance et du support associé).

## 5.5 Engagements de service

Le Titulaire reconnaît être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art. En particulier il s'engage à informer le Bénéficiaire des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

Outre le respect de ses obligations au titre de la convention de service, le Titulaire informera préalablement le Bénéficiaire de toute opération susceptible de provoquer l'indisponibilité (ou une dégradation des performances) du système.

Le Titulaire est responsable du maintien en condition de sécurité du système pendant toute la durée des prestations.

Les mécanismes de cyber-sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l'état de l'art : la découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle, ou encore l'évolution des techniques d'attaque doivent être pris en compte.

## 5.6 Maintenance et gestion des incidents

### 5.6.1 Maintenance

Les candidats expliqueront dans leur mémoire technique les modalités permettant à un établissement de basculer son contrat de maintenance d'une solution installée vers les conditions de maintenance de l'Accord-Cadre.

Les Bénéficiaires pourront harmoniser les dates de renouvellement de leurs différents contrats, sans frais supplémentaire.

Le Titulaire devra proposer des modes de maintenance corrective adaptés aux attentes des Bénéficiaires. Les engagements afférents à ces modes de maintenance seront notamment soumis à :

- Des délais d'intervention
- Des délais de rétablissement
- Des plages horaires et des jours de disponibilité
- Des pénalités de retard

Les petites évolutions logicielles permettant la correction de dysfonctionnement rentrent dans le cadre de la maintenance corrective.

Une maintenance évolutive, qu'elle soit technologique, réglementaire ou fonctionnelle, est attendue. Ses modalités de mise en œuvre seront à détailler.

L'ensemble des demandes d'intervention et de maintenance devra être suivi. Ces demandes devront être qualifiées afin de permettre une évaluation du support et des ajustements si besoin. Un reporting spécifique est attendu.

Dans le cas où un établissement a choisi d'installer les solutions de visioconférences et/ou d'espace collaboratif en local sur ses propres serveurs, des lignes du BPU permettent de chiffrer le coût de maintenance spécifique à cette configuration.

## 5.6.2 Gestion des incidents

Les incidents et les alertes sont classés en 4 sévérités. Les types d'incident en fonction de leur impact et des critères les définissant sont listés dans le tableau ci-dessous :

Type	Impact	Critères de la caractérisation	Temps de réponse
Sévérité 1	Arrêt des systèmes de gestion critiques	Activité à risque. Perte complète d'une application ou d'une solution critique.	<b>1<sup>ère</sup> réponse dans un délai de 1 heure maximum.</b> Intervention sur site si nécessaire dans les meilleurs délais ; Suivi 24/7 jusqu'à résolution.
Sévérité 2	Dégradation des systèmes de gestion critiques	Pertes ou dégradations des services importantes.	<b>1<sup>ère</sup> réponse dans un délai de 4 heures maximum.</b> Suivi 24/7 jusqu'à résolution.
Sévérité 3	Impact modéré sur l'activité	Pertes ou dégradations des services modérées n'empêchant pas la poursuite de l'activité.	<b>1<sup>ère</sup> réponse dans un délai de 8 heures maximum.</b> Suivi pendant les heures ouvrées jusqu'à résolution.
Sévérité 4	Impact minimum sur l'activité	L'activité se poursuit pour l'essentiel malgré des gênes minimales pour les utilisateurs.	<b>1<sup>ère</sup> réponse dans un délai de 24 heures maximum.</b> Suivi pendant les heures ouvrées jusqu'à résolution.

L'établissement informe le titulaire par tout moyen disponible (téléphone, courriel). Le Titulaire accuse réception de l'incident ou de l'alerte.

En cas de signalement par téléphone, ce signalement fait l'objet d'une confirmation écrite. Les délais de résolution courent à compter de la première information du Titulaire par le Bénéficiaire.

## 5.7 Plan d'assurance qualité

Le candidat doit fournir dans sa réponse un Plan d'Assurance Qualité détaillant les outils et méthodologies proposés pour assurer une qualité optimale dans l'exécution de l'Accord-Cadre pendant toute sa durée, auprès de la CANUT et de chaque Bénéficiaire.

## 5.8 Réversibilité

Chaque Bénéficiaire doit avoir la possibilité de reprendre la gestion de la fonction externalisée, soit pour l'exploiter directement, soit pour en confier l'exploitation à un tiers de son choix.

Le Titulaire s'engage à apporter l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter le transfert des moyens matériels et logiciels, et la reprise de leur exploitation par le Bénéficiaire, ou par un autre prestataire.

Le Titulaire s'engage à garantir, lors du transfert, la sécurité des données et des applications qui lui ont été confiées, conformément à ses obligations.

En outre, la phase de réversibilité ne doit pas modifier la qualité, les termes et les conditions des services fournis durant le contrat et définis dans le Service Level Agreement (SLA).

Le Titulaire devra restituer au Bénéficiaire l'ensemble des matériels, logiciels et documentations confiés.

A la fin de l'exécution de l'Accord-Cadre, le Titulaire est tenu :

- De transférer les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif ainsi que sur les aspects de suivi du projet ;
- De préparer un support informatique défini par le Bénéficiaire contenant tous les éléments gérés par le Titulaire ;
- D'assurer une formation fonctionnelle approfondie aux personnels du Bénéficiaire ou du prestataire prenant la suite du Titulaire. Cette formation devra s'appuyer sur les documentations utilisateurs et techniques rédigées par le Titulaire.

Un changement dans l'actionnariat du Titulaire, une délocalisation des sites d'hébergement, ou le non suivi du Plan d'Assurance Sécurité sont des raisons envisageables pour activer la clause de réversibilité.

La réversibilité peut être déclenchée à l'initiative d'un Bénéficiaire pendant l'exécution de l'Accord-Cadre, ou à la fin de celui-ci.

## 5.9 Localisation des données

Les lieux d'hébergement des données doivent satisfaire aux exigences de sécurité de la Personne Publique, aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et au 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.

Le Titulaire doit communiquer la liste de tous les lieux de stockage de données (site d'hébergement principal, site(s) de secours, etc.). Si la faisabilité technique de cette exigence est trop complexe, il peut être demandé au prestataire d'être en mesure de localiser, a posteriori, le lieu de stockage des données, en particulier pour donner suite à un incident.

## 5.10 Convention de service

Le Titulaire s'engage quant au niveau de service attendu (Service Level Agreement) auprès des Bénéficiaires :

- Taux de disponibilité du service (en heures ouvrées / non ouvrées) ;

- Durée et l'occurrence maximale d'indisponibilité mensuelle, trimestrielle ou annuelle d'un composant ou du service ;
- Temps garanti d'intervention sur site (GTI) ;
- Temps garanti de remise en état d'un composant matériel ou logiciel défectueux (GTR) ;
- Temps garanti de réponse aux demandes effectuées hors incident ;

Ces engagements pourront être définis pendant une phase probatoire, et réajustés à l'issue de celle-ci. Ils pourront également être redéfinis en cas de modification du périmètre de l'opération.

Les niveaux d'engagement, de même que les pénalités en cas de non-respect de ces derniers, sont décrites dans le CCAP.

Les processus opérationnels et de pilotage seront décrits avec les rôles et les responsabilités de chacun, de même que les échanges entre les différents acteurs au travers notamment d'une matrice RACI.

## 5.11 Conditions d'exécution des prestations

Chaque Bénéficiaire se réserve la possibilité de vérifier, au cours du déroulement des prestations, que le personnel utilisé par le Titulaire possède effectivement des compétences équivalentes à celles présentées lors de l'attribution de l'Accord-Cadre et dans le devis proposé en amont du lancement du projet.

Elles seront également évaluées au regard du respect d'un certain nombre d'indicateurs tels que :

- La réalisation des prestations dans les délais fixés ;
- L'utilisation de méthodes et d'outils adaptés ;
- L'enrichissement des documentations ;
- La maîtrise des coûts ;
- La production de tableaux de bord et des plannings permettant le pilotage et le suivi d'activité (reporting).

Tout changement d'un membre de l'équipe sera soumis à l'accord préalable du Bénéficiaire ou de son représentant.

Tout changement pendant une phase de projet devra faire l'objet d'une période de recouvrement d'une durée adaptée au contexte du projet.

Le Bénéficiaire pourra demander le remplacement d'un ou plusieurs intervenants par des personnels de compétences équivalentes durant l'exécution des prestations sans supplément de coût.

### 5.11.1 Direction de projet

L'importance de la direction du projet implique que la responsabilité globale de l'opération sera de la responsabilité du chef de projet du Titulaire.

Sa désignation nécessite l'accord du Bénéficiaire.

Le chef de projet aura en charge l'organisation et l'animation des comités du projet. Il mettra en place les outils nécessaires pour le suivi de projet

Le formalisme des documents produits devra être validé par le Bénéficiaire et devra être adapté en fonction des recommandations éventuelles de ce dernier.

### 5.11.2 Prestations réalisées par un groupement d'opérateurs

Dans le cas d'une prestation réalisée en groupement, le Titulaire présente de façon détaillée les relations techniques et fonctionnelles avec ses partenaires. Il fournit notamment :

- Les contrats le liant avec le ou les partenaires

- La description des projets communs opérationnels
- Les standards de communication utilisés
- Les outils d'administration communs/différents

### 5.11.3 Gestion de projet

La gestion de projet proposée par le Titulaire doit répondre à plusieurs objectifs :

- Prise en compte des contraintes internes et externes des Bénéficiaires ;
- Réactivité face aux demandes des Bénéficiaires ;
- Cohérence et intégrité de la solution et des paramétrages ;
- Evolutivité du dispositif en fonction des besoins du projet.

### 5.11.4 Déploiement et mise en production

La méthodologie de déploiement que le Titulaire propose doit permettre une mise en œuvre rapide pour chaque Bénéficiaire et prendre en compte les impératifs et les ressources des Bénéficiaires.

Le Titulaire élaborera, avec les équipes projet du Bénéficiaire, des procédures de mise en production de sa solution. Une fois ce document validé, une date de bascule sera choisie conjointement avec tous les acteurs, pouvant inclure si nécessaire les actuelles équipes qui maintiennent l'infrastructure en place.

Le prestataire assurera la coordination de cette mise en production qui pourra s'effectuer, suivant les contraintes qui apparaitront, en journée, la nuit, voire durant un weekend.

Le Titulaire doit assurer la formation du personnel du Bénéficiaire afin de disposer rapidement d'une autonomie suffisante pour exploiter quotidiennement la solution sans avoir recours au Titulaire.

Le Titulaire établit un plan de formation décrivant le contenu et les modalités d'administration de la formation.

## Article 6 Généralités concernant l'exécution de l'Accord-Cadre

### 6.1.1 Emission des devis

Toute demande de devis devra être satisfaite dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Le délai court à réception de la demande de devis.

En cas de non-respect du délai, des pénalités décrites dans l'annexe « Pénalités » pourront être appliquées par le Bénéficiaire.

### 6.1.2 Conditions de fourniture

Les fournitures éventuellement nécessaires pour le fonctionnement de la solution, sont garanties par le Titulaire contre tout vice caché. Les fournitures qui ne peuvent être vérifiées au moment de la livraison pour des raisons de conditionnement ou autres, et pour lesquels un vice de fabrication ou défaut de matière serait découvert au moment de leur utilisation, seront remplacés par le Titulaire.

## Article 7 Reporting

Le Titulaire doit fournir un reporting régulier de son activité et de ses résultats. Il doit identifier :

- Les bonnes pratiques qui doivent être mises en œuvre,

- Les défauts d'application des bonnes pratiques,
- Les mesures correctives à mettre en œuvre.

Un reporting devra être transmis à la CANUT tous les 6 mois, il devra notamment contenir :

- Les actions de commercialisation et leurs résultats ;
- Le volume d'affaire global réalisé et le volume d'affaire réalisé par chaque Bénéficiaire qui sera identifié par son numéro SIRET, présenté à une échelle de temps mensuelle, trimestrielle, et annuelle ;
- La liste complète des commandes passées par les Bénéficiaires ;
- La répartition des commandes annuelles sur chacune des lignes du BPU ;
- Le retour sur investissement des projets réalisés ;
- Les gains sur achats procurés aux établissements ;
- ...

## Article 8 Commercialisation

Le Titulaire doit assurer la promotion de l'Accord-Cadre afin que les Bénéficiaires effectifs et potentiels aient connaissance de l'Accord-Cadre et de ses caractéristiques, en faciliter l'accès et l'utilisation.

Les candidats intégreront dans un chapitre spécifique de leur offre les moyens qui seront mis en œuvre dans ce but.

Les moyens proposés doivent viser deux objectifs :

- Permettre aux Bénéficiaires effectifs d'avoir des interlocuteurs qualifiés qui soient disponibles pour répondre à leurs demandes, et des outils efficaces pour faciliter l'utilisation de l'Accord-Cadre et le processus de commande ;
- Permettre d'accroître le nombre de Bénéficiaires de l'Accord-Cadre, grâce à des actions commerciales et de communications auprès des Bénéficiaires potentiels ;

Les candidats présenteront leur capacité à fournir un outillage facilitant le processus de commande : présentation de l'offre et de son contenu, contacts commerciaux, formulaires de contact, possibilité de saisir des demandes de devis en ligne, suivi des demandes, possibilité de valider une commande en ligne, etc...

Les candidats présenteront les campagnes de communication qu'ils sont en capacité d'organiser durant la première année d'exécution puis les suivantes : des webinaires, des communiqués dans la presse spécialisée, la mise en avant de l'Accord-Cadre sur leur site internet, des campagnes de mailing, etc... ;

Les candidats présenteront l'organisation des actions sur le terrain qu'ils engageront pour faire la promotion de cet accord-cadre (organisation d'événements régionaux, démarchage direct des Bénéficiaires potentiels, etc...), la présence sur des salons professionnels et les outils de communication qui pourront matérialiser le partenariat avec la CANUT, etc...