



# **ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES**

**N°2024\_AOO\_IA**

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

**« Fourniture de services relatifs à l'intelligence artificielle :**

**Formations - Audits, conseils et expertises stratégiques - Juridiques - Cybersécurité »**

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	LOT 1 : FOURNITURE DE SERVICES DE FORMATION AUX DOMAINES DE L'IA	6
5.2.1	MODE CONFERENCE	6
5.2.2	MODE SALLE	6
5.2.3	MODE WEBINAIRE	6
5.2.4	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	7
5.3	LOT 2 : PRESTATIONS D'AUDIT SUR LES USAGES METIER ET CONSEILS STRATEGIQUES SUR L'IA	7
5.3.1	PRESTATIONS D'AUDIT SUR LES CAS D'USAGE ET OPPORTUNITES METIERS	7
5.3.2	PRESTATIONS DE CONSEILS ET D'EXPERTISES STRATEGIQUES	8
5.3.3	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	9
5.4	LOT 3 : FOURNITURE DE PRESTATIONS JURIDIQUES EN IA	10
5.4.1	PRESTATIONS ATTENDUES	10
5.4.2	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	11
5.5	LOT 4 : FOURNITURE DE SERVICES DE CYBER SECURITE EN IA	11
5.5.1	SERVICES ATTENDUS	11
5.5.2	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	12
<b>ARTICLE 6</b>	<b>EXIGENCES GENERALES</b>	<b>12</b>
6.1	ENGAGEMENTS DE SERVICE	12
6.2	PLAN D'ASSURANCE QUALITE	12
6.3	REVERSIBILITE	12
6.4	AUDIT DE SECURITE	13
6.5	LOCALISATION DES DONNEES	13
6.6	CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	14
6.6.1	DIRECTION DE PROJET	14
6.6.2	PRESTATIONS REALISEES PAR UN GROUPEMENT D'OPERATEURS	14
6.6.3	GESTION DE PROJET	15
6.6.4	PROFILS DES INTERVENANTS	15
6.6.5	DEVIS	15
6.6.6	ETAPES DE COMMANDE DE PRESTATIONS	15
<b>ARTICLE 7</b>	<b>REPORTING</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 fourniture de services autour de l'intelligence artificielle : **Formations, Audits, Conseils et expertises stratégiques à la carte, Juridique et Cybersécurité.**

## Article 3 Allotissement

Cette consultation fait l'objet de 4 lots :

- Lot 1 : Fourniture de services de formation aux domaines de l'IA
- Lot 2 : Fourniture de prestations d'audit sur les usages métier, et conseils stratégiques sur l'IA
- Lot 3 : Fourniture de prestations juridiques relatives à l'IA
- Lot 4 : Fourniture de services de cybersécurité en IA

Les lots 1,3 et 4 sont mono-attributaires. Le lot 2 est multi-attributaires (deux attributaires).

## Article 4 Parties

L'Accord-Cadre est attribué par la CANUT en tant que pouvoir adjudicateur, pour le compte de ses Bénéficiaires. 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 Bénéficiaires des services d'intelligence artificielle (IA traditionnelle et IA générative).

Les collectivités doivent faire face à de nombreux défis : Accroissement constant du volume d'activités, complexité du système d'information, pression budgétaire en fonctionnement, nécessité de maîtriser la masse salariale, transformation numérique des métiers, fracture numérique d'une partie des agents et des citoyens, explosion du volume de données produites structurées et non structurées.

Tout l'enjeu avec les systèmes d'IA est de prendre en charge les tâches automatisables par une machine comme la synthèse de document, la création de rapports, l'analyse prédictive de données, et ainsi pouvoir libérer du « temps agent » afin de disposer d'un effet levier sur le redéploiement de capacités de production en direction de la relation citoyenne, de développements de projets d'innovation ou encore de recherche d'efficacité économique-opérationnelle.

La quasi-totalité des collectivités manque de maturité sur la thématique de l'IA avec un besoin fort d'acculturation, d'explication des enjeux notamment éthiques, ainsi que de confiance dans la technologie.

Les candidats devront proposer les services de prestations pour accompagner les collectivités selon les besoins décrits.

Cette consultation a pour objectifs de mettre à disposition des Bénéficiaires de la CANUT un ensemble de services permettant de « cranter » et « sécuriser » la démarche IA, préalable indispensable à l'expérimentation et/ou mise en production de solutions logicielles.

Le candidat démontrera que son offre permet d'assurer une réponse couvrant une large palette de besoins : depuis les besoins des grandes collectivités territoriales (conseils départementaux, métropoles ou autres structures bénéficiant d'équipes informatiques aguerries), jusqu'aux besoins des petites collectivités ou autres structures ne disposant pas de personnel spécialisé en informatique.

## 5.2 Lot 1 : Fourniture de services de formation aux domaines de l'IA

La proposition attendue doit être protéiforme (mode Conférence, mode Salle et mode Webinaire) afin de pouvoir s'adresser aux différents publics des collectivités de toutes tailles : élus, direction générale, managers, agents.

### 5.2.1 Mode Conférence

Un format en mode Conférence sous forme présentielle permet d'adresser en une fois un nombre important de personnes : séminaires de direction, séminaires managers, séminaires élus, réunions des maires, rencontres citoyennes, événements, ... Le candidat doit proposer des prestations basées sur différentes durées et adaptées au public visé. Ce format s'adresse à un public non spécialiste qu'il convient d'acculturer à l'IA.

### 5.2.2 Mode Salle

Un format en mode Salle sous forme présentielle avec un maximum de 12 participants permet d'aborder les grands sujets de l'IA tout en permettant une interactivité des agents et une discussion sur l'échange des pratiques. Il est attendu plusieurs contenus de formation à destination, à minima, des catégories suivantes :

- Formation Chapeau : Tout agent
- Formation Outillage pour les collectivités : Tout agent
- Formation Exécutif : Elus, membres de cabinet
- Formation Décideurs : Directeurs métiers
- Formation Managers : Cadres encadrants
- Formation Ressources humaines : Agents du service RH
- Formation Informatique : Chefs de projet informatique, développeurs
- Formation Filière administrative : Administratifs, comptables, juristes, ...
- Formation Filière technique : Ingénieurs et techniciens
- Formation Filière sociale : Conseillers terrain, travailleurs sociaux, ...
- Formation sur mesure : après étude de faisabilité, proposition d'un contenu de formation et validation par le Titulaire et la collectivité

Le Bénéficiaire fournira les profils des participants, les besoins de formation identifiés, les infrastructures disponibles pour la formation.

Les livrables attendus sont : modules de formation personnalisés, rapports de formation, feuille de présence, évaluation des compétences acquises. Les livrables sont fournis à l'issue de la prestation, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Les formations peuvent se dérouler en intra (minimum de 8 participants) ou en inter sur un site fourni par le Titulaire.

### 5.2.3 Mode Webinaire

Un format en mode Webinaire permet aux agents d'accéder dans leur quotidien à des thématiques courtes (maximum une heure) : utilisation d'une solution métier packagée, enjeux, éthique, cas d'usage, outillage, actualités, réglementaire, ...

Ces « capsules » de formation seront délivrées avec un animateur (webinaire standard) ou sous forme de modules vidéos pré-enregistrés en ligne ou installés on-premise ;

Ces capsules de formation pourront être adaptées au contexte de la collectivité et tenir compte de certaines solutions métiers packagées. L'ensemble du parcours ne pourra excéder une durée totale de 7h. Il est attendu une créativité pédagogique en termes de parcours agent.

## 5.2.4 Moyens, organisation, compétences attendues

Le candidat présentera ses moyens organisationnels et humains permettant de répondre aux objectifs de l'Accord-Cadre. A ce titre le candidat présentera tout élément permettant de juger sa compétence sur les domaines de l'IA/IAG et sur son accompagnement opérationnel :

- L'organisation de la société autour de l'IA/IAG
- L'offre de formation 2023- 2024 qu'il commercialise, ainsi que des éléments permettant de mesurer le taux de satisfaction, le nombre de jours de formation effectué, le nombre de stagiaires formés
- Les moyens humains spécialisés sur le sujet, notamment pédagogiques et commerciaux permettant de répondre aux nombreux Bénéficiaires,
- Les certifications éditeurs et les accords de partenariat avec des instituts et/ou centres de formations, éditeurs,
- Le portail ou tout autre dispositif permettant de recueillir les besoins des Bénéficiaires,
- Les modalités de mises à dispositions des formations
- 3 références détaillées de projets réalisés sur une période récente (moins de 3 ans) couvrant les besoins exprimés dans le présent lot.

Le candidat fournira une copie de sa certification Qualiopi ainsi que la preuve de son enregistrement en tant qu'organisme de formation agréé.

## 5.3 Lot 2 : Prestations d'audit sur les usages métier et conseils stratégiques sur l'IA

### 5.3.1 Prestations d'audit sur les cas d'usage et opportunités métiers

Les collectivités, conscientes de l'avènement imminent de la révolution technologique que représente l'IA/IAG, se doivent d'être à la pointe de cette transformation en identifiant les secteurs où l'IA/IAG pourrait apporter le plus de valeur ; ce qui implique d'explorer les possibilités offertes pour optimiser les processus, améliorer la prise de décision, offrir de nouveaux services aux citoyens de manière plus efficace, etc...

Les prestations d'audit doivent permettre de développer un plan stratégique visant à intégrer de manière efficace et pertinente l'IA/IAG dans les processus de la collectivité. Après une présentation de la démarche proposée, la construction du plan stratégique doit comprendre les phases suivantes :

- Phase 1 : Elaborer une méthode permettant d'identifier les domaines d'applications pertinents pour l'IA/IAG au sein de la collectivité en fonction de différents critères d'évaluation
  - Le Bénéficiaire pourra fournir les éléments suivants : Données organisationnelles, accès aux systèmes et processus internes, interviews du personnel
- Phase 2 : Faire ressortir les domaines d'application les plus porteurs de valeur, identification des risques et défis potentiels liés à l'intégration de l'IA/IAG dans chaque domaine
- Phase 3 : Consolider les informations issues des interviews et les mettre en perspective des domaines identifiés en phase 2 pour proposer les recommandations les plus pertinentes dans le contexte de la collectivité

Chaque phase devra contenir une présentation détaillée : Objectifs - Livrables - Prérequis – Activités avec la charge de travail en j/homme – Illustrations de livrables.

La proposition d'audit doit comprendre également :

- Les modalités d'intervention (interviews en présentiel / à distance, documents à remplir, équipes métiers impactées, durée de l'audit, ...)
- Les CV des consultants

Le livrable final (rapport d'audit) doit récapituler les résultats des différents travaux incluant les étapes de mise en œuvre, les ressources et les KPIs pour mesurer le succès. Le rapport d'audit détaillé fournira la liste des cas d'usage potentiels ainsi que les recommandations stratégiques. Il doit être remis dans les 20 jours ouvrés suivant la fin des travaux.

Le candidat présentera son savoir-faire dans le domaine, des références détaillées de missions effectuées, et des exemples de livrables.

### 5.3.2 Prestations de conseils et d'expertises stratégiques

Il est attendu du Titulaire la capacité de réaliser un large panel de services de conseils et expertises en IA, notamment sur les thématiques suivantes :

#### ○ **Gouvernance**

- Définir et développer les différents thèmes à intégrer dans sa gouvernance et ses politiques d'IA et d'IA générative
- Définir les organes et dispositifs de gouvernance (Comités, Orga., R&R, Chartes, RSE...)
- Documenter l'ensemble des livrables et documents liés à la Gouvernance de l'IA/IAG
- Identifier les acteurs clés et s'assurer de la bonne mobilisation des acteurs
- Définir la gouvernance des projets IA

#### ○ **Stratégie numérique IA**

- Faire un état des lieux de l'existant : organisation, pilotage budgétaire, pratiques, projets...
- Identifier les domaines d'application des nouvelles technologies à forte valeur ajoutée
- Analyser et identifier les outils répondant aux besoins futurs des métiers et des utilisateurs
- Elaborer la feuille de route SI intégrant l'IA/IAG (planning, organisation, budgets, ressources, compétences, etc.)
- Rédiger le schéma directeur

#### ○ **Architecture**

- Construire la vision cible du patrimoine SI, matérialisant les évolutions nécessaires de solutions SI, urbanisation, architecture, gestion des flux...
- Accompagner la collectivité dans le choix d'un ou plusieurs outils/solutions en adéquation avec les besoins métiers
- Analyser les méthodes d'implémentations de nouvelles technologies au sein de l'entreprise.

#### ○ **Gestion de portefeuille de projets**

- Structurer, organiser et prioriser le portefeuille des projets nécessaires à la mise en œuvre de cette vision en évaluant le niveau d'effort Métier et SI
- Affiner le planning détaillé en fonction des informations et des ressources projet
- Réunir l'ensemble des acteurs pour visualiser la situation dans son ensemble
- Choisir les outils nécessaires au pilotage du portefeuille de projets
- Effectuer un transfert de compétences (formation, assistance)
- Aider à la création de bureaux des projets (Project Management Office)

- **Analyse de la Valeur**
  - Consolider les attentes métiers clés vis-à-vis du SI et évaluer l'adéquation du patrimoine applicatif et infrastructure actuel en regard des enjeux numériques attendus
  - Prioriser les initiatives par la valeur
  - Prévenir des risques : rapport entre les risques encourus et les retombées potentielles
  
- **Gestion du Changement**
  - Identifier les acteurs clés du changement
  - Proposer des méthodes et outils
  - Synthétiser l'ensemble des travaux nécessaires à la conduite du changement
  - Mettre en place une stratégie d'accompagnement au changement pour les utilisateurs
  
- **Assistance à maîtrise d'ouvrage IA**
  - Appui au pilotage de projet par la maîtrise d'ouvrage : organisation et suivi du projet (coûts, délais et réalisation), analyse des études de faisabilité et des évaluations de ressources de la maîtrise d'œuvre, relations avec la maîtrise d'œuvre (éditeurs, intégrateurs, ...)
  - Définition de la trajectoire de mise en œuvre du projet
  - Appui à la maîtrise d'ouvrage dans :
    - L'élaboration du contenu fonctionnel du projet : organisation et animation des groupes utilisateurs, définition et consolidation des besoins métiers, rédaction des cahiers des charges fonctionnels
    - L'élaboration des scénarii et jeux de tests, la réalisation des tests et la vérification de conformité du projet livré
    - La préparation et la mise en œuvre des actions de conduite du changement dans les services utilisateurs : communication, réingénierie des processus, réorganisation des services, formation, supports et documentation utilisateurs, préparation et suivi des plans de déploiement, ...

Chaque livrable évoqué dans les paragraphes qui précèdent doit être remis dans les 10 jours ouvrés après la fin des travaux permettant d'en alimenter le contenu.

### 5.3.3 Moyens, organisation, compétences attendues

Le candidat présentera ses moyens organisationnels et humains permettant de répondre aux objectifs de l'Accord-Cadre. A ce titre le candidat présentera tout élément permettant de juger sa compétence sur les domaines de l'IA/IAG et sur son accompagnement opérationnel :

- L'organisation de la société autour de l'IA/IAG
- Les moyens humains spécialisés sur le sujet, notamment pédagogiques, juridiques, techniques et commerciaux ;
- 3 références détaillées de projets réalisés sur une période récente (moins de 3 ans) couvrant les besoins exprimés dans le présent lot.

## 5.4 Lot 3 : Fourniture de prestations juridiques en IA

Ce lot vise à fournir au Bénéficiaire un service complet de bout en bout en matière juridique et éthique. Les différents services proposés sont les suivants, avec le cas échéant les modalités ci-après précisées.

### 5.4.1 Prestations attendues

- **Conseil juridique**

Ce service permet d'obtenir un avis sur une situation soulevant des difficultés juridiques et/ou éthiques et les éventuelles solutions pour les résoudre.

- Consultations juridiques téléphoniques ou "hotline"

Il s'agit d'obtenir une réponse immédiate et fondée de la part d'avocats experts en IA et Data, avec confirmation par email.

- Consultation juridique écrite

Il s'agit d'obtenir, à partir d'une problématique formulée par le pouvoir adjudicateur et des éléments de contexte partagés, une note juridique écrite articulée autour d'une synthèse du contexte, de la problématique, des textes applicables, et de recommandations.

- Validation écrite de la conformité juridique de documents

Il s'agit d'obtenir une position écrite sur la conformité juridique de documents établis par le pouvoir adjudicateur.

- Participation à des réunions

Il s'agit de bénéficier de la participation d'un avocat expert en IA et Data dans le cadre de réunions, afin de maîtriser juridiquement les orientations stratégiques envisagées et leurs implications.

- **Contrat ou charte**

Ce service vise à accompagner le pouvoir adjudicateur dans la contractualisation avec des fournisseurs de systèmes d'IA, ou dans le déploiement en interne d'un système d'IA.

Le service peut consister en l'une et/ou l'autre des prestations suivantes :

- Rédaction d'un contrat destiné à encadrer la mise à disposition d'un système d'IA, ou d'une charte destinée à encadrer son déploiement ;
- Revue, modifications et commentaires d'un contrat ou d'une charte, proposé(e) par un fournisseur,
- Négociation des termes d'un contrat proposé par un fournisseur.

Le candidat précisera les articles clefs et points de vigilance de ce type de contrat ou charte.

- **Audit de conformité**

Ce service vise à bénéficier d'une analyse, sur un périmètre défini, de la conformité des traitements de données mis en œuvre, et des conditions de déploiement ou d'utilisation d'un système d'IA, et ce, au regard des textes relatifs à la protection des données, au regard des exigences et obligations de l'IA Act, et des recommandations des autorités y relatives.

Le livrable de l'audit comprendra un rapport formalisé comprenant le périmètre de l'étude, les observations, les premières préconisations en matière de conformité globale data/IA, ainsi qu'un plan d'actions avec pour chacune des actions un budget.

- **Formation**

Ce service vise à bénéficier d'une formation juridique d'une demi-journée ou d'une journée sur l'IA et la protection des données, à destination d'un Bénéficiaire ou d'un service. Il s'articule autour :

- D'un échange spécifiant le contexte,
- De la préparation d'un support pédagogique,
- De la dispensation de la formation.

Pour chaque service, et/ou modalités de fourniture, le titulaire précisera :

- Les délais de réponse et/ou niveau de disponibilité,
- La méthodologie retenue,
- Les profils des intervenants,

#### 5.4.2 Moyens, organisation, compétences attendues

Le candidat présentera ses moyens organisationnels et humains permettant de répondre aux objectifs de l'Accord-Cadre. A ce titre le candidat présentera tout élément permettant de juger sa compétence sur les domaines de l'IA/IAG et sur son accompagnement opérationnel :

- L'organisation de la société autour de l'IA/IAG
- Les moyens humains spécialisés sur le sujet ;
- 3 références détaillées de missions réalisées sur une période récente (moins de 3 ans) couvrant les besoins exprimés dans le présent lot.

### 5.5 Lot 4 : Fourniture de services de cyber sécurité en IA

L'IA n'échappe pas au besoin crucial de protection contre les cyber-attaques, ainsi qu'au besoin de fiabilité des grands modèles de langage (LLM) utilisés dans la cadre du domaine d'intelligence artificielle générative (baisse des hallucinations) ainsi que dans le domaine du Machine Learning (ML).

#### 5.5.1 Services attendus

Ce lot permet au Bénéficiaire de disposer de services (logiciels et prestations) de cyber sécurité sur les dispositifs d'IA installés tant on-premise que dans le cloud. Ces services doivent permettre de contrôler les risques des modèles d'intelligence artificielle pour en assurer leur qualité, sécurité et conformité au travers de plusieurs axes :

- Plateforme logicielle de gestion des risques sur les dispositifs dédiés à l'IA (abonnement, intégration, maintenance)

Le candidat précisera les bénéfices attendus avec cette plateforme, notamment sur la gestion des risques éthiques et risques cyber liés aux hallucinations et aux biais, ainsi que les recommandations associées. Il indiquera dans une matrice les exigences de conformité de l'IA Act couvertes et précisera les modalités d'hébergement. En cas d'utilisation d'un hébergement non souverain, le candidat présentera les clauses de sous-traitance permettant de garantir une conformité au RGPD. Le candidat décrira également les moyens mis en œuvre en termes d'IA responsable.

- Services de Red Teaming (exemple : pentest de chatbot, prompt injection, ...). Des tests en boîtes noires doivent permettre de détecter un défaut de comportement des modèles d'IA quel que soit le cas d'usage
- Autres services (formation, accompagnement à la mise en œuvre, support, remédiation, etc...)

## 5.5.2 Moyens, organisation, compétences attendues

Le candidat présentera ses moyens organisationnels et humains permettant de répondre aux objectifs de l'Accord-Cadre. A ce titre le candidat présentera tout élément permettant de juger sa compétence sur les domaines de l'IA/AG et sur son accompagnement opérationnel :

- L'organisation de la société autour de l'IA/AG
- Les moyens humains spécialisés sur le sujet, notamment pédagogiques, juridiques, techniques et commerciaux ;
- 3 références détaillées de projets réalisés sur une période récente (moins de 3 ans) couvrant les besoins exprimés dans le présent lot.

## Article 6 Exigences générales

### 6.1 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.

Dans le lot 4, le Titulaire est responsable du maintien en condition de sécurité du système logiciel pendant toute la durée des prestations. Les mécanismes de cybersécurité 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.

### 6.2 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 au niveau national de l'Accord-Cadre pendant toute sa durée, auprès de la CANUT.

Le candidat doit fournir dans sa réponse la trame d'un plan d'assurance qualité projet à destination des Bénéficiaires, dans lequel devra spécifiquement apparaître la Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations du Titulaire ainsi que les éventuels certificats de sécurité dont il dispose. Le Plan d'Assurance Qualité du Titulaire devra faire apparaître également la méthodologie d'intégration de la sécurité dans ses projets, les modalités de chiffrement des données, de traçabilité des actions ainsi que les dispositifs de protection des identités (méthode d'authentification et robustesse des secrets). Le Titulaire devra être en mesure d'apporter des preuves documentées au Bénéficiaire attestant du respect de son assurance qualité.

### 6.3 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.

Le Titulaire permettra au Bénéficiaire d'extraire ses données selon une fréquence qui sera précisée dans le mémoire technique et dans un format exploitable par le Bénéficiaire, sans coût additionnel.

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.

## 6.4 Audit de sécurité

Le Bénéficiaire doit pouvoir, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le Titulaire.

Les audits de sécurité concernent tous les équipements et personnels intervenant dans la gestion de l'infrastructure. Ils pourront avoir lieu au maximum une fois par an sur décision du Bénéficiaire.

Le contrôle peut s'effectuer selon les modalités suivantes sur place ou à distance :

- Visite des locaux du Titulaire avec entretiens individuels avec les membres de son équipe ;
- Accès aux machines impliquées dans l'administration de l'infrastructure ;
- Examen des différents registres et journaux (incidents de sécurité, visites des sociétés de maintenance, authentification des opérateurs) ;
- Identification des composants réseaux, systèmes, applicatifs du système d'information pouvant présenter une vulnérabilité ou une perméabilité ;
- Identification des personnels / services / prestataires pouvant présenter une vulnérabilité du fait de leur consigne de sécurité ou dans leur application de ces consignes ;
- Etude de ces vulnérabilités ou perméabilités afin d'en déterminer les prérequis d'exploitation et les impacts potentiels ;
- Exploitation de ces vulnérabilités ou perméabilités pour démontrer la possibilité effective d'obtenir des accès ou informations non accessibles dans le cas nominal d'utilisation ;
- Revue du code source des applications utilisées par le Bénéficiaire ;
- Revue de l'ensemble des accords de confidentialités qui concernent le Bénéficiaire.

Les audits pourront être réalisés par les équipes du Bénéficiaire ou délégués à un tiers non-concurrent direct ou indirect du Titulaire.

Cette visite est notifiée au Titulaire avec un délai minimal de préavis de 15 jours. L'ensemble des sites peut être concerné par une visite.

Le Titulaire facilitera l'accès des auditeurs aux zones d'hébergement, et assurera la disponibilité de son personnel pour la bonne conduite des audits. Les audits sont définis auparavant par une charte commune et par un plan d'audit qui sont validés et signés entre le Titulaire, l'exécutant de l'audit et le Bénéficiaire.

Les audits de sécurité pourront prendre la forme de tests d'intrusion techniques et organisationnels permettant de vérifier à la fois les infrastructures, les couches applicatives et le personnel de l'hébergeur.

Le titulaire détaillera dans sa réponse les éventuels frais qu'il appliquerait en cas de déclenchement de cette clause d'audit de sécurité.

## 6.5 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.

## 6.6 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.

### 6.6.1 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.

### 6.6.2 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

### 6.6.3 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.

### 6.6.4 Profils des intervenants

Il est convenu que les profils qui seront proposés pour l'exécution des prestations seront répartis en 3 niveaux d'expertise :

JUNIOR = profil ayant moins de 3 ans d'expérience dans le domaine de l'IA

CONFIRME = profil ayant 4 ans ou plus d'expérience dans le domaine de l'IA

EXPERT = profil ayant 4 ans ou plus d'expérience dans le domaine de l'IA, disposant compétences techniques spécialisées (data scientist, architecte big data, machine learning...).

### 6.6.5 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.

### 6.6.6 Etapes de commande de 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

## 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

Les Titulaires des lots 1, 2, et 4 doivent 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.

Le candidat intégrera **dans un document spécifique** les réponses aux attentes exprimées dans cet article.

Ce document doit être synthétique et répondre précisément aux attentes ci-dessous avec des propositions concrètes. La qualité de la présentation, des réponses apportées, et le respect des consignes entreront dans la note.

Le candidat présentera :

- Les **moyens humains et matériels** qui seront mis en œuvre afin d'accroître le nombre de Bénéficiaires, et de permettre aux Bénéficiaires effectifs d'avoir des interlocuteurs qualifiés qui soient disponibles pour répondre à leurs demandes ;
- Les **campagnes de communication** permettant de développer la notoriété de l'accord-cadre 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... ;
- L'organisation des **actions sur le terrain** qu'ils engageront pour faire la promotion de cet accord-cadre (organisation d'événements, démarchage direct des Bénéficiaires potentiels, etc...) ;
- La mise en avant du partenariat sur des **salons professionnels** et les outils de communication associés

Le candidat présentera **l'outillage** proposé pour faciliter l'exécution de l'Accord-Cadre et le processus de commande :

- Présentation de l'offre et de son contenu,
- Contacts commerciaux,
- Formulaires de contact,
- Catalogue du marché,
- Possibilité de saisir des demandes de devis en ligne, suivi des demandes, possibilité de valider une commande en ligne, etc...

Un calendrier est attendu présentant les différentes actions, leur enchaînement, leurs cibles, et les ressources du Titulaire qui les prendront en charge.