



# **ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES**

**N°AOO\_2024\_PSTM**

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

**« Prestations spécialisées sur les technologies Microsoft »**

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	ENVIRONNEMENT / SITUATION ACTUELLE	5
5.2	OBJECTIFS	5
5.3	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	6
5.4	EXPERTISE DU CANDIDAT	7
5.5	CAS PRATIQUES	7
5.6	PRESTATIONS ATTENDUES	9
<b>ARTICLE 6</b>	<b>EXIGENCES GENERALES CONCERNANT L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE</b>	<b>13</b>
6.1	LOCALISATION ET SAUVEGARDE DES DONNEES	13
6.2	AUDIT DE SECURITE	13
6.3	PLAN D'ASSURANCE QUALITE	14
6.4	REVERSIBILITE	14
<b>ARTICLE 7</b>	<b>REPORTING</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 8</b>	<b>MARKETING ET COMMERCIALISATION</b>	<b>16</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.
- « **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 délivrance de prestations intellectuelles spécialisées permettant d'apporter des conseils sur l'implémentation des technologies Microsoft, et l'accompagnement dans leur mise en œuvre.

## 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 sont décrites dans les paragraphes suivants.

### 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 des 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 réalisation des prestations décrites 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 Environnement / situation actuelle

Les bénéficiaires de la CANUT utilisent largement les technologies Microsoft, tant pour leurs infrastructures que pour leurs besoins bureautiques, et depuis quelques années également, pour les usages collaboratifs. Et désormais pour certains usages impliquant de l'intelligence artificielle. Les modalités techniques entre les usages « On Premise », « Cloud », et hybrides complexifient les architectures et démultiplient les besoins de compétences des équipes internes. Enfin, l'évolution des technologies n'est pas toujours en adéquation avec les besoins du terrain, obligeant à faire des choix tenant compte de l'obsolescence des outils disponibles plutôt que de l'évolution des besoins métiers à venir.

Face à ces changements, et les difficultés à maîtriser tous les outils disponibles, les bénéficiaires de la CANUT ont besoin d'accompagnement pour déployer ces technologies de façon efficiente, limiter les coûts d'utilisation, tout en préservant la stabilité d'ensemble de leurs systèmes d'information.

## 5.2 Objectifs

Cette consultation a pour objectif(s) de permettre aux Bénéficiaires de la CANUT de disposer de prestations spécialisées sur les technologies Microsoft :

- Des prestations de conseil (audit, expertise),
- Des prestations d'intégration (paramétrage, développement, mise en œuvre),
- Des prestations de pilotage,
- Des prestations d'accompagnement (prise en main, formation),
- Des prestations d'assistance

## 5.3 Moyens, organisation, compétences attendues

### 5.3.1 Couverture géographique

Le candidat présentera son organisation pour couvrir l'ensemble des régions administratives métropolitaines ainsi que les DROM-COM.

### 5.3.2 Moyens et organisation pour le pilotage de l'accord-cadre

Le candidat présentera dans son mémoire technique les moyens organisationnels et humains proposés pour piloter et déployer l'accord-cadre de façon efficiente au niveau national et répondre aux attentes de la CANUT.

### 5.3.3 Moyens et organisation pour la réalisation des prestations

Le candidat présentera dans son mémoire technique les moyens organisationnels et humains dédiés à la réalisation des prestations attendues. Il doit décrire comment ces moyens pourront s'adapter à la diversité des bénéficiaires de la CANUT : de petites villes jusqu'à des collectivités territoriales de grande taille (régions, départements, métropoles).

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

- Les contrats le liant avec le ou les partenaires
- Les standards de communication utilisés
- Les outils d'administration communs

### 5.3.4 Profils des intervenants

Pour chaque projet, l'équipe peut être composée de profils d'AMOA (Assistance à maîtrise d'ouvrage) et de MOE (Mise en Œuvre). La responsabilité de l'AMOA est d'accompagner le Bénéficiaire dans la réussite de son projet.

Le Titulaire doit mettre en place une organisation qui démontre un réel souci de cohérence et de complémentarité entre les missions de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre.

Le Titulaire s'engage à favoriser la stabilité de ses équipes pendant toute la durée d'exécution des prestations. En cas de changement d'un intervenant du Titulaire, ce dernier prendra à sa charge la montée en compétence du nouvel intervenant sans surcoût pour le Bénéficiaire.

Un délai de prévenance d'un mois est exigé.

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 nouvel intervenant doit avoir le même niveau de qualification que le précédent intervenant.

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

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 des technologies Microsoft

CONFIRME = profil ayant 4 ans ou plus d'expérience dans le domaine des technologies Microsoft

EXPERT = profil ayant 4 ans ou plus d'expérience dans le domaine des technologies Microsoft, disposant de plusieurs certifications du niveau le plus élevé chez Microsoft.

Les profils proposés par le candidat feront apparaître cette classification.

### 5.3.5 Certifications

Le candidat indique quel est son niveau de partenariat avec Microsoft et son antériorité dans ce niveau de partenariat (si pertinent).

Le candidat doit présenter l'ensemble des certifications Microsoft dont il dispose pour assurer un niveau de service optimal pour la réalisation des projets.

Il indiquera pour chaque certification le nombre de profils faisant partie de ses effectifs (et ceux de son groupement), pouvant être mobilisés pour les projets des membres de la CANUT. Il est précisé que les personnels Microsoft ne peuvent être indiqués dans ces profils.

## 5.4 Expertise du candidat

Afin d'illustrer son expertise, le candidat fournira jusqu'à 3 références de projets significatifs pour chacun des 4 domaines ci-dessous, réalisés auprès d'établissements publics (collectivités, bailleurs sociaux, établissements d'enseignement), sur une période récente (2022-2023).

Les domaines d'expertises attendues de la part du candidat portent principalement sur :

- Les solutions de Modern Workplace : solutions collaboratives M365, Gestion du cycle Windows ;
- Les solutions d'infrastructure : Active Directory/EntraID, Windows Server, hybridation, SCCM, MECM, Azure,
- La protection des applications et des données, le chiffrement ;
- Les Business Apps : Dynamics, Power Platform, Power BI.

L'offre proposée permet donc d'adresser des projets particuliers comme (la liste n'est pas exhaustive) :

- Migrations vers Microsoft365
- Migrations d'Active Directory ; Fusion et/ou fédérations d'annuaire sur un territoire
- Migrations vers Azure
- Assistance et mise en œuvre de solution de sécurité, de PCA ou de PRA. Assistance / qualification des nouvelles vulnérabilités (Patches applicatifs, systèmes...) ou nouvelles versions.
- Mise en place de solutions collaboratives
- Développement d'applications métier avec Power Apps

## 5.5 Cas pratiques

Il est demandé aux candidats de répondre aux deux cas pratiques ci-dessous en présentant une offre commerciale qui décrira la méthodologie et les profils d'intervenants proposés, ainsi que le chiffrage financier correspondant.

Ce chiffrage sera pris en compte dans la note financière.

### 5.5.1 Cas pratique n°1

Le projet concerne un conseil départemental de 3000 agents répartis comme suit :

- 2430 personnels administratifs
- 20 directeurs
- 50 élus
- 500 agents de terrain

Existant :

- Utilisation d'Exchange On Premise pour la messagerie uniquement pour les personnels administratifs
- AD classique
- Suite bureautique OpenSource
- Equipe informatique (50 personnes) compétente et aguerrie sur les solutions Microsoft On Premise uniquement

Projet du conseil départemental :

- o Passer sur M365 pour l'ensemble de ses agents, avec des versions peu onéreuses pour le personnel terrain
- o Faciliter l'utilisation des appareils personnels en garantissant la sécurité du SI du département
- o Faciliter le travail collaboratif
- o Former les équipes techniques
- o Favoriser l'adoption des évolutions proposées avec les différents profils d'utilisateurs : Elus, Directeurs, Administratifs, Terrain

**Le calendrier de ce projet doit s'étendre sur une période de 6 mois maximum.**

### 5.5.2 Cas pratique n°2

Le projet concerne une communauté d'agglomération de 40 communes rurales, au total 100.000 habitants avec la commune principale de 50.000 habitants (la seule à disposer d'une équipe informatique bien structurée).

- Les parties prenantes de la communauté d'agglomération :
  - o 300 agents administratifs
  - o 5 directeurs
  - o 40 élus
  - o 100 agents de terrain
  - o 5 sociétés de prestations de services locales interviennent auprès de la plupart des communes

Existant :

- Utilisation de solutions variées pour la messagerie et la bureautique selon les communes (diverses versions Microsoft, et du logiciel libre)
- L'équipe informatique (10 personnes) de la commune principale est compétente et aguerrie sur les solutions de la commune uniquement. 20 communes disposent d'un informaticien à demeure.

Projet :

- Homogénéiser les outils pour l'ensemble de la communauté d'agglomération (messagerie et bureautique) en proposant des solutions Microsoft avec un budget restreint
- Sécuriser et homogénéiser l'accès aux applications que le communauté d'agglomération mutualise et met à disposition de ses communes
- Faciliter l'utilisation des appareils personnels en garantissant la sécurité du SI de chaque commune
- Faciliter le travail collaboratif
- Former l'équipe technique de la communauté d'agglomération et les relais présents dans les communes (au total 20 personnes réparties dans 20 communes)
- Favoriser l'adoption des évolutions proposées avec les différents profils d'utilisateurs : Elus, Directeurs, Administratifs, Terrain

**Le calendrier de ce projet doit s'étendre sur une période de 12 mois maximum.**

## 5.6 Prestations attendues

### 5.6.1 Audit et cadrage d'un projet de mise en œuvre de solutions Microsoft

Le Titulaire doit dresser un état des lieux de solutions en production et en faire un rapport d'audit afin d'aider à la décision les experts et décideurs du Bénéficiaire :

- Définir le périmètre fonctionnel et technique du projet,
- Déterminer la conformité des éléments techniques qui sont audités par rapport aux règles de l'art,
- Identifier les principaux enjeux techniques du projet,
- Proposer les différents scénarii envisageables et le plan de déploiement.

Le livrable est l'étude de cadrage (rapport d'audit) intégrant les recommandations.

Le candidat fournira en annexe de sa réponse un exemple de rapport d'audit.

### 5.6.2 Pilotage et coordination d'un projet de mise en œuvre des technologies Microsoft

Le Titulaire doit mener à bien les prestations suivantes (liste non exhaustive) :

- Piloter et coordonner une équipe technique pour le développement et l'intégration d'une solution, ou pour le paramétrage d'une solution,
- Rédiger le plan qualité du projet (organisation, modalités d'échanges, procédure, outils...),
- Animer et piloter l'équipe de déploiement,
- Définir le calendrier de déploiement avec toutes les parties prenantes,
- Animer les ateliers techniques, les réunions de lancement et démarrage en production.

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.

Les livrables sont notamment les tableaux de bord, supports des comités de projet et de pilotage, calendrier de déploiement, supports de gestion des risques, comptes-rendus des ateliers et entretiens.

Le candidat fournira en annexe de sa réponse un exemple de support de comité de pilotage et de calendrier de déploiement.

### 5.6.3 Déploiement et mise en production

Le Titulaire doit :

- Paramétrer la solution (configuration, déploiement des serveurs),
- Exécuter les tests unitaires,
- Déployer la solution (installation, démarrage),
- Fournir la documentation associée.

La méthodologie de déploiement proposée 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 la solution. Une fois ce document validé, une date de bascule sera choisie conjointement avec tous les acteurs.

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

Les livrables sont notamment les spécifications fonctionnelles, les dossiers de paramétrage et d'installation, les supports des comités, les cahiers et rapports de tests.

#### 5.6.4 Transfert de connaissance et accompagnement

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.

Le Titulaire doit :

- Former les équipes techniques à la maintenance technique de la solution,
- Formaliser et diffuser de la documentation appropriée,
- Capitaliser sur les demandes, incidents, anomalies et modalités de résolution des anomalies.

Les livrables sont notamment le plan de formation, les supports d'accompagnement et de communication, et le reporting associé.

#### 5.6.5 Maintenance - Support

Le Titulaire devra proposer des une maintenance corrective. Les engagements afférents à la 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.

## 5.6.6 Engagements de services

### 5.6.6.1 Support et gestion des incidents

Le candidat doit proposer le support délivré en français couvrant les incidents pouvant survenir chez les Bénéficiaires, selon deux modalités :

- Modalité 1 : Support de base : sur une plage standard en heures ouvrées, de 8h à 18h du lundi au vendredi, et hors jours fériés ;
- Modalité 2 : Support avancé en option : accessible 24h/24 et 7 jours sur 7.

Le candidat pourra proposer une tarification spécifique associée à la modalité 2.

La déclaration des incidents est effectuée au travers d'une plateforme de type Web, doublée en cas de besoin par un appel téléphonique sur un numéro dédié, notamment pour les incidents les plus sévères. Cette plateforme mise à disposition par le Titulaire permet la déclaration et le suivi des incidents par le Bénéficiaire.

Tout contact via la plateforme ou appel génère une ouverture de ticket correspondant à une demande de service. La procédure à respecter dans la déclaration des incidents est fournie par le Titulaire dès la mise en exploitation.

Le candidat décrira la procédure de gestion des tickets d'incidents dans son mémoire technique.

Les prestations attendues consistent notamment à :

- Diagnostiquer la nature de l'incident/problème
- Assurer la remise en état de la solution
- Corriger les logiciels ou configurations défectueux
- Restaurer le paramétrage, si nécessaire
- Rédiger un compte-rendu d'intervention

L'exigence de service de la CANUT est un respect à 100% des temps de réponse indiqués dans le tableau ci-dessous.

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 Support modalité 1	Temps de réponse Support modalité 2
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 aux heures ouvrées.</b> Procédure d'escalade rapide vers les équipes compétentes de l'éditeur si nécessaire. Intervention sur site si nécessaire dans les meilleurs délais ; Suivi aux heures ouvrées.	<b>1<sup>ère</sup> réponse dans un délai de 1 heure maximum.</b> Procédure d'escalade rapide vers les équipes compétentes de l'éditeur si nécessaire. 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 1 heure maximum aux heures ouvrées.</b> Suivi aux heures ouvrées.	<b>1<sup>ère</sup> réponse dans un délai de 1 heure 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.	

#### 5.6.6.2 Délivrance 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 par mail.

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

Le devis devra impérativement être accompagné par :

- Un calendrier prévisionnel et contractuel d'intervention et de délivrance des livrables attendus avec la répartition et charges et des coûts par phase projet et par livrable
- Le détail des profils anonymisés des intervenants

## Article 6 Exigences générales concernant l'exécution de l'Accord-Cadre

### 6.1 Localisation et sauvegarde 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.

Il sera également nécessaire de prévenir le Bénéficiaire en cas de modification des conditions du contrat amenant à transférer les données vers un datacenter hors de la France et en tout état de cause, aucune donnée ne sera stockée au repos hors du territoire de l'Union Européenne.

Le Titulaire doit communiquer sa politique de sauvegarde des données auprès des Bénéficiaires.

La sauvegarde doit rendre réutilisable l'ensemble des données, des médias et des configurations en cas de sinistre sur le site de production (notamment sinistre de type incendie et cyberattaque d'ampleur).

### 6.2 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.

### 6.3 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.

### 6.4 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.

Un mois avant 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.

## 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 x 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 Marketing et 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.

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

Ce document doit être synthétique (50 pages maximum) 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 sa **capacité à fournir un outillage** facilitant 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.