



ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES

N°2024_AOO_PRESTA_AMOE

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**« PRESTATIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET MAITRISE D'ŒUVRE DE PROJETS
INFORMATIQUES »**

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

ARTICLE 1	POUVOIR ADJUDICATEUR	4
ARTICLE 2	OBJET	4
ARTICLE 3	ALLOTISSEMENT	4
ARTICLE 4	PARTIES	5
4.1	LA CANUT	5
4.2	LE BENEFICIAIRE	5
4.3	LE TITULAIRE	5
ARTICLE 5	DESCRIPTION DU BESOIN	5
5.1	SITUATION ACTUELLE ET OBJECTIFS	5
5.2	PRESTATIONS ATTENDUES	6
5.2.1	CONCEPTION	6
5.2.2	DEVELOPPEMENT	6
5.2.3	TESTS	7
5.2.4	INTEGRATION - DEPLOIEMENT	7
5.2.5	PILOTAGE	7
5.2.6	MAINTENANCE ET SUPPORT	8
5.3	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	9
5.3.1	MOYENS ET ORGANISATION	9
5.3.2	COMPETENCES TECHNIQUES ATTENDUES	9
5.3.3	MAILLAGE TERRITORIAL ET MOYENS HUMAINS	9
5.3.4	ORGANISATION DES GROUPEMENTS D'OPERATEURS	10
5.4	ENGAGEMENTS DE SERVICE	10
5.4.1	COMPETENCES DES INTERVENANTS	10
5.4.2	EMISSION DES DEVIS	10
5.5	CAS PRATIQUE	10
5.5.1	CONTEXTE	10
5.5.2	PRESTATIONS ATTENDUES	14
5.6	PLAN D'ASSURANCE QUALITE	14
5.7	LOCALISATION ET SAUVEGARDE DES DONNEES	14
5.8	REVERSIBILITE	15
5.9	AUDIT DE SECURITE	15
ARTICLE 6	REPORTING	16
ARTICLE 7	MARKETING / COMMERCIALISATION	16

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.

Pour tout renseignement sur le dossier de consultation : 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 prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE) de projets informatiques couvrant les phases de conception, de développement, de tests, de déploiement, de maintenance, et le support utilisateurs. »

Article 3 Allotissement

Afin de répondre au mieux au besoin de proximité des adhérents de la CANUT, le présent accord-cadre comporte 14 lots selon le découpage administratif des régions françaises :

- LOT 1 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques sur l'ensemble du territoire métropolitain et DROM-COM
- LOT 2 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Auvergne-Rhône-Alpes
- LOT 3 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Bourgogne-Franche-Comté
- LOT 4 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Bretagne
- LOT 5 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Centre-Val de Loire
- LOT 6 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Corse
- LOT 7 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Grand Est
- LOT 8 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Hauts-de-France
- LOT 9 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Île-de-France
- LOT 10 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Normandie
- LOT 11 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Nouvelle-Aquitaine
- LOT 12 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Occitanie

- LOT 13 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Pays de la Loire
- LOT 14 : Prestations d'assistance technique et d'AMOE de projets informatiques en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

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 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 maîtrise d'oeuvre est chargée de définir la solution et les moyens techniques qu'elle devra mettre en oeuvre pour réaliser, maintenir, voire exploiter le produit fini en conformité avec le cahier des charges établi par la maîtrise d'ouvrage ; elle est responsable du respect des standards techniques de nature informatique et de la pérennité des produits livrés.

Les membres de la CANUT mènent de nombreux projets informatiques pour répondre aux besoins de leurs métiers, améliorer les relations avec les usagers, optimiser leur fonctionnement, etc... Ces projets peuvent porter sur des développements de solutions logicielles, le paramétrage et l'intégration de solutions progicielles, l'optimisation de solutions d'infrastructure, l'amélioration de l'organisation des services supports, etc...

Cette consultation a pour objectif de mettre à disposition des Bénéficiaires de la CANUT des prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre afin de les accompagner dans la réalisation de leurs projets informatiques, et leur apporter une réelle expertise technique dans le domaine.

5.2 Prestations attendues

Le candidat décrira sa capacité à réaliser les différentes phases projets ci-dessous, sa méthodologie, son expérience, et un exemple de livrable pour chaque type de prestation.

5.2.1 Conception

Le Titulaire assure la définition de la conception technique et la rédaction des spécifications techniques détaillées.

Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Réalisation des études ou spécifications détaillées
 - o En cas de développement spécifique, réalisation des spécifications détaillées, des maquettes, des données
 - o En cas de solution à base de progiciel(s), préparation du paramétrage et spécifications détaillées des outils et données spécifiques
 - o Spécifications techniques détaillées
 - o Le cas échéant, actualisation des études fonctionnelles et techniques générales
 - o Définition et/ou référence aux normes et standards applicables
 - o Exemples de livrables :
 - Dossier d'études ou dossier de spécifications détaillées
 - Modèle physique des données ou schéma de la base
 - Dossier d'études, dossier des spécifications techniques détaillées ou dossier d'architecture technique complété
 - Maquette ou prototype
 - Dossier ou cahier des normes et standards complété
 - Cahier des clauses techniques particulières

5.2.2 Développement

Le Titulaire réalise les développements spécifiques conformément aux spécifications techniques détaillées. Il assure la rédaction de la documentation utilisateur (fonctionnelle, paramétrage technique, configuration)

Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Développement de modules applicatifs
- Développement d'applications web, mobiles
- Exemples de livrables :
 - o Solution développée
 - o Dossier de configuration
 - o Dossier d'architecture technique et fonctionnelle
 - o Dossier de paramétrage

5.2.3 Tests

Le Titulaire réalise les tests techniques afin de garantir la qualité du produit développé ou paramétré.

Il qualifie, instruit et suit les anomalies détectées jusqu'à leur résolution.

Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Tests d'exploitabilité (respect des exigences d'architecture technique, supervision, sauvegarde...)
- Tests unitaires
- Tests d'intégration
- Tests de performance
- Tests de non-régression
- Exemples de livrables :
 - o Cahier de recette
 - o PV de recette

5.2.4 Intégration - Déploiement

Le Titulaire déploie le nouveau service ou la nouvelle application et s'assure de la bonne intégration dans le SI du Bénéficiaire.

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 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 prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Déploiement d'applications informatiques
- Gestion des interfaces
- Accompagnement au changement
- Exemples de livrables :
 - o Dossier de mise en production
 - o Planning de déploiement
 - o Plan de formation (administrateurs et utilisateurs de la solution)
 - o Supports de formation et préparation de la formation

5.2.5 Pilotage

Le Titulaire organise, coordonne et anime l'ensemble de l'équipe maîtrise d'œuvre. Il peut proposer à la MOA, en cours de projet, d'éventuelles modifications d'objectifs liées à des contraintes techniques.

Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- Etude des besoins exprimés par la MOA, proposition de solutions, rédaction d'un cahier des charges en collaboration avec les prescripteurs
- Conduite de projet informatique en maîtrise d'œuvre, en lien avec la MOA

- Exemples de livrables :
 - o Support de comité de pilotage
 - o Cahier des charges technique

5.2.6 Maintenance et support

Le Titulaire organise la maintenance et le support aux utilisateurs.

Le Titulaire devra proposer des modes de maintenance corrective adaptés aux attentes des Bénéficiaires. Il présentera ses engagements afférents à ces modes de maintenance :

- Délais d'intervention
- Délais de rétablissement
- Plages horaires et des jours de disponibilité

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.

Les prestations attendues dans ce cadre sont listées ci-dessous :

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.

- Maintenance préventive (gestion de l'architecture réseau, des serveurs, des comptes utilisateurs, du système de messagerie, des applications métiers) couvrant le périmètre technique souhaité par le Bénéficiaire.
- Support et Assistance technique (télémaintenance et maintenance curative) basée sur un service « hot line » permettant de :
 - o Enregistrer, suivre, communiquer sur l'avancement, clore les incidents et demandes
 - o Effectuer les opérations de maintenance curative pour les incidents ou traiter la demande d'intervention si celles-ci sont possibles à distance
 - o Participer à l'identification des problèmes récurrents et proposer des solutions
 - o Déclencher les interventions sur site nécessaires au maintien en condition de bon fonctionnement opérationnel de tous les éléments réseaux, postes et serveurs dans les délais attendus.
- Supervision et suivi de l'activité :
 - o Superviser tous les processus et équipements sous la responsabilité du contrat du prestataire :
 - o Proposer des points d'échanges et de suivi sur le pilotage du contrat et de sa performance.
 - o Remonter ainsi des indicateurs qualitatifs et quantitatifs de la fiabilité, de la sécurité, de l'évolutivité du SI
- Exemples de livrables :
 - o Fiche d'intervention suite à la gestion d'un incident
 - o Supports de comité de pilotage
 - o Reporting d'activité du support utilisateurs

5.3 Moyens, organisation, compétences attendues

5.3.1 Moyens et organisation

Le candidat doit présenter :

- L'organisation de la société ou du groupement autour des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage permettant de satisfaire le besoin et les objectifs de l'Accord-Cadre ;
- Le nombre de missions et le chiffre d'affaires réalisés sur le lot considéré en 2023 ;
- Les expertises et certifications des intervenants ;
- Afin d'illustrer son expertise, le candidat fournira 3 références significatives réalisées auprès d'établissements publics (collectivités, bailleurs sociaux, établissements d'enseignement), sur une période récente (2022-2023), et correspondant au périmètre géographique du lot sur lequel il présente son offre.

5.3.2 Compétences techniques attendues

Les compétences techniques attendues sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- Développement web sur les langages les plus courants (Python, Java, C++, etc...)
- Développement et paramétrage de bases de données (Oracle, SQL, MySQL, PostgreSQL, etc)
- Développement de solutions mobiles (IOS et Android)
- Développement logiciel sur des système d'exploitation Linux, Unix, IBMI AS400, etc...
- Mise en œuvre de solutions d'IA

5.3.3 Maillage territorial et moyens humains

Les prestations peuvent s'effectuer à distance, mais nécessitent également des rendez-vous physiques et des interventions sur les site des adhérents de la CANUT.

Il est donc attendu un bon maillage sur le territoire de chaque région permettant d'offrir cette proximité de service pour les lots 2 à 14.

Les délais d'intervention ou de déplacement pour se rendre sur site doivent être inférieurs à 2 heures en tout point de la région pour les lots 2 à 14.

Le candidat présentera la répartition de ses sites géographiques, le nombre de personnes et le type de profils (« juniors » ayant moins de 3 ans d'expérience, « expérimentés » ayant plus de 3 ans d'expérience), « experts » ayant plus de 10 ans d'expérience, et les capacités de chaque site à réaliser les prestations décrites plus haut. Un tableau synthétique doit être fourni à l'appui de cette demande. Il peut revêtir la forme suivante :

Région xxx							
Lieux d'implantation des équipes	Effectifs en capacité de réaliser les prestations						
	Profils	Conception	Développement	Tests	Intégration	Pilotage	Maintenance et support
	Juniors						
	Séniors						
	Experts						

5.3.4 Organisation des groupements d'opérateurs

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

- Les liens contractuels éventuels entre les partenaires
- La description de projets communs réalisés
- Les standards de communication utilisés
- Les outils d'administration communs/différents

5.4 Engagements de service

5.4.1 Compétences des intervenants

Chaque Bénéficiaire se réserve la possibilité de vérifier, au cours du déroulement des prestations, que les intervenants possèdent effectivement des compétences équivalentes à celles présentées lors de la phase d'avant-vente.

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 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.

5.4.2 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 par mail.

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

5.5 Cas pratique

Il est demandé au candidat de répondre au cas pratique 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 Contexte

Le projet concerne un conseil départemental qui souhaite réaliser une étude de faisabilité et développer une solution sur mesure de signalement sur l'enfance en danger.

Une application est en place, sous Access2016, mais montre ses limites avec l'accroissement des utilisateurs (20 actuellement).

Le besoin métier serait de réécrire ce logiciel avec une base de données plus stable et peu onéreuse et capable de supporter une utilisation quotidienne de 50 utilisateurs.

Le but de cette application est de recenser les « plaintes » sur l'enfance en danger et d'en assurer le suivi au niveau des territoires.

L'application actuelle est conçue comme suit :

Ecran principal de saisie pour une fratrie : (l'onglet signalant devra disparaître), les onglets « exposé de la situation » et « traitement de l'information » sont communs à tous les enfants de la fratrie)

The screenshot shows the 'FormDossier' application window. At the top, there's a header with the title 'FormDossier' and standard window controls. Below the header, there are several input fields and checkboxes. The 'Date traitement' is set to '07/02/2024 11:31:25'. The 'Type de dossier' is a dropdown menu. There are checkboxes for 'S.I.P.', 'danger grave et immédiat', and 'violence conjugale'. A 'Recepteur' dropdown is also present. Below these, there are radio buttons for 'Support' (with sub-options 'Téléphone', 'Entretien', 'Courrier', 'Numéro Vert') and 'N° dossier SNATEM'. A 'Territoire' dropdown is also visible. The main area has a tabbed interface with 'Enfant(s) Concerné(s)', 'Signalant', 'Exposé de la situation', and 'Traitement de l'information'. The 'Enfant(s) Concerné(s)' tab is active, showing a table with columns 'Enfant Concerné', 'Auteur(s)/autorité', 'Motif(s)', and 'Conclusion'. Below the table, there are various input fields for the child's details: 'Sexe' (radio buttons for '???' and 'Masculin', 'Feminin'), 'Ancien dossier', 'Nom d'usage', 'Prenom', 'Date de naissance', 'Adresse Cher' (with sub-fields for 'Commune', 'Code postal', 'Recherche', 'N°', 'Nom de la voie'), 'CSP Père', 'CSP Mère', 'Lieu de vie' (dropdown with 'non renseigné'), and a 'Commentaire' text area. On the right side of the form, there are several icons: a person icon with a '+', a checkmark, a red 'X', and a magnifying glass. At the bottom right, it says '1 dossier'.

Ecran « Exposé de la situation »

The screenshot shows the 'EXPOSE DE LA SITUATION' application window. At the top, there's a header with the title 'EXPOSE DE LA SITUATION' and standard window controls. Below the header, there are tabs for 'Enfant(s) Concerné(s)', 'Signalant', 'Exposé de la situation', and 'Traitement de l'information'. The 'Exposé de la situation' tab is active, showing a large text area for 'Synthèse de la situation :'. Below this, there's a section for 'Observation de la CEMA :'. The interface is mostly empty, suggesting a new or blank entry.

Ecran « Traitement de l'information » : peut être attribué à plusieurs services, sur le même nombre d'information

Pour chaque enfant signalé : Il y a un onglet Auteur/Autorité, les motifs, et la conclusion de chaque enfant.

Ecran « Auteur(s)/Autorité(s) :

Ecran « Motif(s) :

Ecran des conclusions :

Sont attendues a minima les évolutions suivantes :

- La création de quelques tables de paramètres pour toutes les listes déroulantes
- 10 modèles de courriers en publipostage
- La possibilité de générer des tableaux de bord.

5.5.2 Prestations attendues

Les prestations attendues sont les suivantes :

- Diagnostic de l'existant (architecture, performance, ergonomie)
 - o Durée estimée : 2 mois
 - o Entretiens à conduire
 - 5 personnes de la direction métier
 - 2 personnes de la direction des systèmes d'information (le chef de projet et le responsable applicatif)
 - o Livrables :
 - Comptes-rendus
 - Rapport de diagnostic
 - Préconisations d'architecture cible
 - Chiffrage de la solution cible
- Maquette
 - o Durée estimée : 1 mois
 - o Livrables :
 - Maquette fonctionnelle
 - Spécifications techniques détaillées
 - Dossier d'architecture technique complété
- Développement de la nouvelle solution + tests
 - o Durée estimée : 3 mois
- Intégration au SI du Département
- Prestation de maintenance forfaitaire annuelle

La durée globale du projet est estimée entre 6 et 8 mois.

5.6 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.

A destination des Bénéficiaires, un plan d'assurance qualité devra spécifiquement faire 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 les projets du titulaire, les modalités de chiffrage 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.

5.7 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).

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.

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.

5.9 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.

Article 6 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 7 Marketing / 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.