



ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDES

N°2024_AOO_PFI

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

« Mise à disposition d'une plateforme d'intermédiation et prestations de services numériques »

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	4
4.1	LA CANUT	4
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	EXIGENCES FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES RELATIVES A LA PLATEFORME DE MISE EN RELATION	6
5.2.1	EXIGENCES DE SERVICE	7
5.2.2	MAINTENANCE	7
5.2.2.1	MAINTENANCE CORRECTIVE	7
5.2.2.2	MAINTENANCE EVOLUTIVE	8
5.3	EXIGENCES RELATIVES AUX PRESTATIONS DE RECHERCHE ET DE SELECTION DE PROFESSIONNELS	8
5.4	EXIGENCES RELATIVES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS PAR LES PROFESSIONNELS SELECTIONNES	9
5.4.1	EXIGENCES LIEES AU BON DEROULEMENT DES PRESTATIONS	9
5.4.2	EXIGENCES LIEES AUX PROFESSIONNELS	10
5.4.3	PERIMETRE DES PRESTATIONS ATTENDUES	10
5.5	MOYENS, ORGANISATION, COMPETENCES ATTENDUES	11
ARTICLE 6	GENERALITES CONCERNANT L'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	11
6.1	PLAN D'ASSURANCE QUALITE	11
6.2	AUDIT DE SECURITE	11
6.3	LOCALISATION ET SAUVEGARDE DES DONNEES	12
6.4	EMISSION DES DEVIS	12
ARTICLE 7	REPORTING	13
ARTICLE 8	COMITOLOGIE	13
ARTICLE 9	COMMERCIALISATION	13

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 mise à disposition d'une plateforme d'intermédiation et prestations numériques intégrant le sourcing, le portage, et le suivi administratif et financier.

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 livraison 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 Situation actuelle et objectifs

La CANUT souhaite proposer à ses adhérents une plateforme de services d'intermédiation dans le domaine des prestations de service autour du numérique.

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, etc...

Dans un contexte très dynamique dans le domaine numérique, il est difficile d'accéder à certaines compétences du fait de la transformation des usages professionnels et de l'attrait croissant que représente le statut de travailleur indépendant pour des profils expérimentés.

Cette consultation vise à proposer une solution permettant d'accéder aux compétences spécifiques dont les membres de la CANUT ont besoin ponctuellement pour leurs projets numériques. Les plateformes d'intermédiation vers lesquelles se tournent les indépendants ainsi que les TPE peuvent répondre à cette attente.

Le candidat démontrera que son offre permet d'assurer une réponse couvrant une large palette de besoins : depuis les besoins des conseils départementaux, des métropoles, ou autres structures bénéficiant d'équipes informatiques aguerries, jusqu'aux besoins des petites communes ou autres structures ne disposant pas de personnel spécialisé en informatique et plus largement dans le domaine numérique.

Les candidats devront proposer une solution technique associée à des prestations de services pour accompagner les collectivités selon les besoins décrits.

Le besoin porte sur :

- La mise à disposition d'une plateforme de mise en relation avec des professionnels spécialisés ;
- La recherche et la sélection de professionnels répondant aux besoins exprimés par les bénéficiaires ;
- L'exécution de prestations intellectuelles numériques par les professionnels sélectionnés.

5.2 Exigences fonctionnelles et techniques relatives à la plateforme de mise en relation

La plateforme de type web ou équivalent utilisée sur internet, doit permettre :

- 1) Au Bénéficiaire de transmettre une expression sommaire de son besoin au Titulaire en vue d'identifier un certain nombre de professionnels susceptibles de satisfaire son besoin.
- 2) D'afficher les résultats de cette recherche avec une présentation par degré de correspondance avec les critères de recherche ;
 - D'accepter ou refuser le(s) professionnel(s) proposé(s), éventuellement de modifier la recherche faisant l'objet d'un refus pour modifier certains paramètres et relancer une nouvelle recherche
- 3) Au Bénéficiaire de consulter des reportings (nombre de recherches validées ; professionnels ayant effectué des prestations ; chiffre d'affaires par professionnel, par période, en cumulé, les délais de réponses aux recherches, les réponses hors délais en nombre et en pourcentage, etc...)
- 4) Au Bénéficiaire d'accéder aux pièces de type « service fait » relatives à la réception des prestations réalisées.

Les informations transmises par le Bénéficiaire sur la plateforme pour permettre la recherche du professionnel peuvent être les suivantes :

- La nature et la description synthétique des prestations attendues ;
- Le cas échéant la description des prérequis techniques et d'expérience attendus par le Bénéficiaire ;
- Le cas échéant la description du profil attendu du professionnel ;
- La description synthétique du Bénéficiaire et des éléments de contexte organisationnels et/ou technologiques liés à l'environnement numérique ;
- La durée envisagée des prestations à réaliser et la date prévisionnelle de commencement d'exécution ;
- Le lieu d'exécution ;
- Les livrables attendus ;
- Toute autre information pertinente formulée par le Bénéficiaire.

Pour chacun des professionnels, les informations suivantes seront communiquées :

- Nom, prénom ou Raison sociale
- Formations et diplômes des intervenants ;
- Niveau d'expérience du/des intervenant(s) proposé(s) (Junior, Confirmé, Sénior) ;
- Connaissance du secteur public et des collectivités ;
- Les certifications pertinentes ;
- Références pertinentes ;
- Disponibilité ;
- Les Taux Journalier applicables ;
- Les frais annexes (Déplacements, logements, repas, etc..) ;
- Les avis ou notes obtenu(e)s sur les dernières prestations réalisées par le/les intervenant(s).

Chaque Bénéficiaire dispose d'un compte lui permettant de se connecter à la plateforme. Il se connecte à son espace personnel par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe.

La plateforme doit permettre un paramétrage des droits personnalisés et la création d'une session d'accès par Bénéficiaire et par utilisateur.

Le Titulaire garantit la création d'un compte Bénéficiaire ainsi que la création des accès et le paramétrage des droits des utilisateurs du Bénéficiaire dans un délai maximum de 72h ouvrées à compter de la demande qui lui est faite, sous réserve d'avoir valablement souscrit à l'utilisation de la plateforme. Il indique dans son offre si un délai plus court est possible.

Le Titulaire doit remettre aux Bénéficiaires et à tous les nouveaux utilisateurs une documentation sur l'utilisation de la plateforme. Il doit également proposer des sessions de prise en main régulières et gratuites (sous forme de webinaires, de modules vidéo ou autres). Une ligne dédiée au support utilisateur, non surtaxée, doit être proposée gratuitement.

5.2.1 Exigences de service

La plateforme est accessible 24H/24 et 7J/7 à partir des navigateurs internet standard du marché (Edge, Chrome, Mozilla, Firefox, etc.) et doit s'adapter aux évolutions technologiques

Le candidat doit garantir un taux de disponibilité de sa plateforme qui sera indiqué dans son offre, et qui ne peut être inférieur sur le mois à 99,93% (soit en moyenne 30 minutes)

Le Titulaire doit assurer les prestations de TMA nécessaires à la bonne utilisation de la plateforme, conformément à sa destination et dans les conditions de fiabilité et de performance prévues dans le présent document ainsi que dans son Offre.

Il s'engage à maintenir une collaboration active et régulière pendant toute la durée du contrat et à communiquer toutes les difficultés dont il pourrait prendre la mesure au regard de leur expérience, au fur et à mesure de son exécution, afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la bonne exécution.

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

5.2.2 Maintenance

5.2.2.1 Maintenance corrective

Le Titulaire assure une maintenance corrective de la plateforme.

En cas d'incident bloquant ou majeur, une solution provisoire de contournement est proposée par le Titulaire sans que celle-ci ne vienne en remplacement de la résolution définitive de l'anomalie/régression initiale. Par ailleurs, cette solution provisoire n'interrompt pas les délais d'intervention et de résolution qui s'appliquent à l'anomalie/régression initiale et continuent donc de courir.

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

Type	Impact	Critères de la caractérisation	Temps de réponse
Sévérité 1	Arrêt de la plateforme	Perte complète de la solution ou d'une fonctionnalité critique.	1 ^{ère} réponse dans un délai de 1 heure maximum. Suivi 24/7 jusqu'à résolution.
Sévérité 2	Dégradation de la plateforme	Pertes ou dégradations des services importantes.	1 ^{ère} réponse dans un délai de 1 heure maximum. Suivi 24/7 jusqu'à résolution.
Sévérité 3	Dégradation modérée de la plateforme	Pertes ou dégradations des services modérées n'empêchant pas l'utilisation de la solution	1 ^{ère} réponse dans un délai de 8 heures maximum. 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.	1 ^{ère} réponse dans un délai de 24 heures maximum. Suivi pendant les heures ouvrées jusqu'à résolution.

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

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

5.2.2.2 Maintenance évolutive

La maintenance évolutive correspond à la mise à niveau de la plateforme suite à des corrections, évolutions réglementaires ou améliorations apportées à la version précédente, à l'initiative du Titulaire.

Le Titulaire informe les bénéficiaires de toute évolution apportée à la plateforme. Ces évolutions s'accompagnent le cas échéant d'une documentation fonctionnelle et technique à jour, ainsi que de la formation correspondante si nécessaire.

5.3 Exigences relatives aux prestations de recherche et de sélection de professionnels

Après l'émission par un Bénéficiaire d'une demande de recherche sur la plateforme, le Titulaire en accuse réception dans un délai qu'il précisera dans son offre.

Pour toute demande, le Titulaire s'engage à présenter au Bénéficiaire un ou plusieurs professionnels dans le délai précisé dans son offre, qui ne peut être supérieur à 10 jours ouvrés, et sous réserve de succès dans la recherche. Les réponses du Titulaire se font sur la plateforme.

Étapes du processus après l'envoi d'une demande de recherche par un Bénéficiaire :

- En cas de recherche fructueuse, le Titulaire indique :
 - La ou les proposition(s) de professionnel(s) et tous les détails les concernant (cf. §5.2)
 - La durée pendant laquelle la disponibilité des professionnel(s) est assurée et garantie par le Titulaire
- En cas de recherche infructueuse, le Titulaire peut indiquer au Bénéficiaire si des professionnels correspondant partiellement à la demande initiale sont disponibles ;
- Le Bénéficiaire peut :
 - Accepter la proposition qui est classée comme la plus pertinente par le Titulaire ;
 - Refuser la proposition du Titulaire et abandonner sa recherche ;
- Refuser la proposition du Titulaire, modifier certains paramètres et relancer une nouvelle recherche
- Après acceptation de la proposition par le Bénéficiaire :
 - Le Bénéficiaire contractualise avec le Titulaire en formalisant avec lui les détails de la mission ;
 - Le Bénéficiaire émet un bon de commande pour la réalisation de la mission ;
 - A l'issue de la mission (ou d'un jalon projet), le Titulaire facture le Bénéficiaire après constatation du service fait.

5.4 Exigences relatives à l'exécution des prestations par les professionnels sélectionnés

5.4.1 Exigences liées au bon déroulement des prestations

Le candidat devra fournir une description des moyens dédiés à l'accompagnement des professionnels mobilisés tout au long de leurs missions. Le candidat devra détailler les processus proposés pour la réalisation et le partage des livrables et des documents de suivi des temps de présence.

Le Titulaire devra assurer :

- Le cadrage contractuel avant le début de chaque mission ;
- Le suivi pendant la durée de la mission ;
- La gestion de la facturation.

Le Titulaire garantit la bonne exécution des prestations, le respect des engagements et des délais de chaque mission. Il est responsable vis-à-vis du Bénéficiaire de l'atteinte des objectifs fixés et du respect du budget validé au démarrage de la mission.

L'entièreté de la gestion et du pilotage administratif, financier, calendaire et technique des projets étant des tâches essentielles du présent accord-cadre ne pourront donner lieu à une quelconque sous-traitance.

Indisponibilité du professionnel :

Si au cours d'une mission le professionnel est rendu indisponible, le Titulaire s'engage à proposer au Bénéficiaire un remplaçant disposant d'un profil équivalent en termes de compétences, capacité, disponibilité et les prestations sont obligatoirement réalisées aux mêmes conditions tarifaires.

Quelle que soit la durée de la mission, le Titulaire doit proposer un remplaçant dans un délai maximum de 2 semaines calendaires à compter du départ du professionnel précédent. En cas de départ planifié, ce délai est applicable à partir de la date à laquelle le départ a été notifié.

Tableaux de durée de préavis :

Durée de la mission	Durée du préavis
Moins de 1 mois	3 jours
Entre 1 mois et 3 mois	1 semaine par mois de mission
Plus de 3 mois	1 mois

En cas d'insuffisance dans l'exécution de la prestation, le Bénéficiaire a la possibilité de demander au Titulaire le remplacement du professionnel. Dans ce cas, le Titulaire dispose de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande pour présenter un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes.

Conflit d'intérêt :

Le titulaire met en œuvre des dispositions visant à prévenir tout conflit d'intérêt susceptible d'affecter le déroulé des missions.

Une déclaration d'absence de conflit d'intérêts peut être exigée des professionnels, avant le commencement d'exécution des prestations.

5.4.2 Exigences liées aux professionnels

Les professionnels (indépendants, autoentrepreneurs ou TPE) disposent des formations, compétences et certifications professionnelles adaptées et suffisantes aux missions envisagées ainsi que des expériences effectives en environnement technique similaire à celui du Bénéficiaire.

Les professionnels doivent s'inscrire dans les catégories de profils présentes dans le BPU.

A titre informatif et sans que cela puisse constituer une liste exhaustive, les compétences générales attendues des intervenants sont les suivantes :

- Maîtriser les outils et technologies nécessaires à la réalisation des prestations ;
- Assurer un devoir général de conseil et d'alerte ;
- Faire preuve d'analyse et de synthèse ;
- Savoir identifier les risques ;
- Posséder un bon niveau rédactionnel et maîtriser la langue française (tant à l'oral qu'à l'écrit) ;
- Assurer un bon niveau relationnel avec les parties prenantes ;
- Assurer la meilleure information possible ;
- Respecter la confidentialité concernant l'ensemble des informations portées à sa connaissance ou identifiées par lui dans le cadre de la réalisation des prestations.

5.4.3 Périmètre des prestations attendues

Le Titulaire doit disposer d'un vivier de professionnels pouvant répondre à une grande diversité de projets, et en capacité de s'adapter au contexte et aux spécificités des collectivités territoriales.

Le candidat indiquera dans sa réponse le nombre de professionnels disponibles pour chaque type de prestation ci-dessous. Le candidat fournira également le nombre de professionnels disponibles par région administrative.

Les prestations sont réparties en deux catégories : l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) et l'assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE).

Les prestations d'AMOA attendues sont notamment les suivantes (liste non exhaustive) :

- Etudes de cadrage ;
- Etudes de faisabilité, d'opportunité ;
- Etudes dans le domaine « green IT » / RSE ;
- Schéma directeur ;
- Pilotage de projet informatique ;
- Audit de projet informatique ;
- Recette (stratégie, cahier de recette) ;
- Exécution de recette fonctionnelle ;
- Accompagnement au changement (plan de communication, formation) ;
- Etat des lieux de maturité Agile ou équivalent ;
- Assistance à la conformité RGAA/RGS/RGPD...
- Prestations en lien avec les achats informatiques.

Les prestations d'AMOE attendues sont notamment les suivantes (liste non exhaustive) :

- Etudes techniques et spécifications détaillées ;
- Développements informatiques ;
- Tests techniques ;
- Intégration ;
- Supervision ;
- Exploitation ;
- Administration ;
- Intervention de maintenance ;
- Assistance technique.

5.5 Moyens, organisation, compétences attendues

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

A ce titre les candidats fourniront à minima :

- L'organisation de la société autour des prestations d'intermédiation et de portage,
- Les moyens humains pour réaliser les prestations attendues et piloter l'accord-cadre,
- Les moyens qui sont déployés pour alimenter et tenir à jour le vivier de professionnels,
- Les moyens qui sont déployés pour garantir la disponibilité de la plateforme.

Les candidats devront fournir les détails de 3 références récentes (moins de 3 ans).

Le titulaire devra mettre à disposition des adhérents une ligne dédiée, de niveau professionnel et proposer au minimum un numéro d'appel unique et gratuit qui centralise toutes les demandes, une adresse de messagerie dédiée à l'Accord-Cadre, et des interlocuteurs parlant couramment le français.

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

6.1 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 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.

6.2 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 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.

L'hébergement de la plateforme et des données en France doit être privilégié.

6.4 Emission des devis

Toute demande de devis devra être satisfaite dans un délai maximum de 5 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.

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 Comitologie

Le Titulaire organisera chaque semestre un comité de pilotage afin de suivre l'exécution de l'Accord-Cadre avec la CANUT. Ce comité sera l'occasion de présenter les reportings attendus.

Le Titulaire préparera le support des comités et en assurera les comptes-rendus.

En cas de besoin, des comités plus fréquents pourront être organisés à la demande des parties.

Article 9 Commercialisation

Le Titulaire doit assurer la promotion de l'Accord-Cadre afin que les Bénéficiaires effectifs et potentiels aient connaissance de l'Accord-Cadre et de ses caractéristiques, en faciliter l'accès et l'utilisation. **Les candidats intégreront dans un document spécifique** les réponses aux attentes exprimés dans ce paragraphe.

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.

Les candidats présenteront :

- 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 et leur apporter satisfaction ;
- 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 régionaux, démarchage direct des Bénéficiaires potentiels, etc...) ;
- La présence sur des **salons professionnels** et les outils de communication qui pourront matérialiser le partenariat avec la CANUT

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