

**Cadre de Réponse Technique (CRT)**

**Hébergement des infrastructures informatiques de l’Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé et prestations associées.**

**APPEL D’OFFRES OUVERT**

*Passé en application des articles L2124 -1, L2124-2, R2124-1 et R2124-2 1° du code de la commande publique.*

**PROCÉDURE N°2025-92-PAM-DAF-ANSM**

**CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE valant offre technique et en matière de développement durable du candidat**

Conformément au Règlement de la Consultation, le présent Cadre de Réponse Technique constitue la justification de l’offre du candidat au regard des critères « valeur technique » et « responsabilité sociale et environnementale », et des sous-critères qui le composent (et listés dans le Règlement de la Consultation).

Le présent Cadre de Réponse Technique présente les grands axes de réponse qui devront impérativement être abordés dans la proposition du candidat.

Dans le cas où le candidat souhaite remettre un mémoire technique (ou tout autre document) à l’appui de son offre, il mentionnera les pages correspondantes dudit (ou desdits) document(s) pour chacun des éléments demandés dans le présent Cadre de Réponse Technique. Le candidat devra le cas échéant faire preuve de la plus grande clarté et de la meilleure pédagogie possible dans les renvois entre le présent CRT et le mémoire technique (ou un autre document) ; tout renvoi insuffisamment précis ne sera pas pris en compte.

|  |
| --- |
| **Critère « valeur technique » (50 points)** |

# Sous-critère 1 « Qualité de l’infrastructure proposée » (20 points)

## Présentation :

Au titre de ce sous-critère, le candidat décrira impérativement :

* La qualité du service d’hébergement et des interconnexions (notée sur 10 points) avec les éléments suivants :
  + Datacenters : disponibilité, qualité et sécurité des centres de données (SLA, niveau Tier, maintenance et équipements), localisation, redondance géographique ;
  + Disponibilité : les engagements de disponibilité du candidat (notamment pour les infrastructures critiques) ;
  + Interconnexions : Redondance des liens réseau, latence minimale, bande passante garantie, type de liaisons proposées (VPN, MPLS, SD-WAN, etc.) ;
  + Supervision 24/7 ;
  + Protection antiDDoS ;
  + Les schémas d’architecture réseau ;
  + Les contrats avec les opérateurs télécoms ;
* La performance et l’évolutivité technique (notées sur 10 points avec les éléments suivants) avec les éléments suivants :
  + Ressources : Capacité à fournir des VM/serveurs physiques avec des performances garanties (CPU, RAM, stockage SSD/NVMe), dispositifs permettant des extensions de capacité, gestion des bascules multisites ;
  + Évolutivité : Possibilité de monter en charge rapidement (ex : ajout de vCPU ou de stockage sans interruption de service) ;
  + Technologies : Support des conteneurs (Docker, Kubernetes), orchestration, et automatisation (Terraform, Ansible) ;
  + Interopérabilité via API ouvertes ;
  + Exemples de preuves : Benchmarks de performance, cas d’usage de scalabilité pour d’autres clients.

## Réponse du candidat :

# Sous-critère 2 « Méthodologie d’exécution et de suivi de la prestation » (15 points)

## Présentation :

Au titre de ce sous-critère, le candidat décrira impérativement :

* La **qualité du support et de l’organisation, l’outillage (notés sur 5 points) avec les éléments suivants :**
  + **Support utilisateur** : Disponibilité, délais de réponse (GTI/GTR), outils de ticketing disponibles (ex : ServiceNow, GLPI) ;
  + **Outillage** : description du portail client pour le suivi des incidents et des tableaux de bord en temps réel (ex : Grafana, Power BI) ;
  + **Documentation** : Procédures pour la gestion des incidents, des demandes et des escalades ;
  + **Exemples de preuves** : Capture d’écran de votre portail client, matrice RACI, procédures d’escalade ;
* **La gouvernance et le pilotage (notés sur 5 points) avec les éléments suivants :**
  + **Comités de pilotage** : Fréquence, participants, sujets abordés (ex : revue des SLA, incidents, améliorations) ;
  + **Tableaux de bord** : Indicateurs clés (MTTR, nombre d’incidents, satisfaction client) ;
  + **Amélioration continue** : Méthodologie pour analyser les incidents récurrents et proposer des correctifs ;
  + **Exemples de preuves** : Compte-rendu type d’un comité de pilotage, exemple de tableau de bord.
* La capacité de transition et réversibilité (notés sur 5 points) avec les éléments suivants :
  + L'ANSM attend une méthodologie claire et robuste pour assurer une transition fluide depuis l’hébergeur actuel vers votre solution, ainsi qu’une réversibilité garantie à la fin du marché (ou en cas de résiliation anticipée) avec une description claire des modalités de celle-ci ;
  + Montrer la capacité à migrer les applications et infrastructures de l’ANSM depuis l’hébergeur actuel vers votre solution, sans interruption de service ;
  + Préciser l’organisation mise en place et les outils envisagés pour réaliser la migration
  + Préciser les actions envisagées en cas de réversibilité sortante.

## Réponse du candidat :

# Sous-critère 3 « Sécurité, confidentialité et souveraineté des données » (15 points)

## Présentation :

Au titre de ce sous-critère, le candidat décrira impérativement :

* La sécurité, la confidentialité et la traçabilité des données (notées sur 10 points) avec les éléments suivants :
  + La certification HDS ou le partenariat avec un hébergeur certifié ;
  + Chiffrement : Données au repos et en transit (AES-256), gestion des clés (HSM).
  + Certifications des datacenters : ISO 27001 ;
  + Conformité : RGPD, NIS 2, RGS, audits réguliers (tests d’intrusion, audits ISO 27001) ;
  + Traçabilité : journalisation centralisée (SIEM comme Splunk), conservation des logs.
  + Gestion des accès : Authentification forte (MFA), gestion des habilitations ;
  + Exemples de preuves : Rapport d’audit sécurité, politique de gestion des accès, certificat HDS ;
* La démarche de souveraineté (cloud souverain) (notée sur 5 points) avec les éléments suivants :
  + La localisation des données,
  + Les dispositifs contractuels, légaux et d’hébergement choisis pour garantir l’absence de soumission à des lois extraterritoriales,
  + SecNumCloud : preuve de qualification, d’engagement dans la démarche (étape J0 ANSSI), preuve de partenariats avec des acteurs souverains déjà qualifiés,
  + Réversibilité : Utilisation de standards ouverts (OpenAPI, OVF) pour éviter le vendor lock-in,
  + Exemples de preuves : Attestation d’engagement SecNumCloud, schéma de réplication multisite en France.

## Réponse du candidat :

|  |
| --- |
| **Critère « Responsabilité sociale et environnementale » (10 points)** |

# Sous-critère 1 « Impact environnemental de l'hébergement » (7 points)

## Présentation :

Le candidat présentera l’impact environnemental des moyens d’hébergements proposés (consommation d’énergie, PUE ou « Power Usage Efficiency » des data center, durée de vie et politique de recyclage des équipements), ainsi que les mesures prises et/ou qu’il propose de prendre pour réduire l’impact environnemental de l'hébergement. Il pourra dans ce cadre lister les certifications obtenues les cas échéant (ISO 50001, etc…) et décrire des actions concrètes qu’il a mises en œuvre (Exemple : Recyclage de 100 % des équipements en fin de vie, etc…).

Il détaillera également les outils dont il dispose et la manière dont il suivra les émissions de gaz à effet de serre liées aux services hébergés. Il détaillera enfin les objectifs de réduction d’émissions sur lesquels il souhaite le cas échéant s’engager pour les services du présent marché.

## Réponse du candidat :

# Critère 2 « Responsabilité sociale » (3 points)

## Présentation :

Le candidat détaillera sa politique en matière de responsabilité sociale (et les actions d’insertion mises en œuvre sur les fonctions techniques comme support).

Il présentera notamment (et sans que ce soit limitatif) :

* ses actions en faveur de l’inclusion et de formations des employés,
* les partenariats avec des écoles pour favoriser l’insertion professionnelle et/ou la formation des publics éloignés de l’emploi (notamment dans le numérique),
* la charte éthique le cas échéant mise en place dans l’entreprise,
* Les certifications éventuellement obtenues.

## Réponse du candidat :