

## Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Accompagnement à l'exploitation d'un annuaire d'authentification

N° de Marché : M2025-25\_URB\_REF\_ANN-14

### MARCHE A BONS DE COMMANDE

Articles L. 2124-1 à L2124-4, L. 2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6 et R. 2162-13 à

R. 2162-14 du code de la commande publique

*Date de publication : 20/10/2025*

*Date et heure limites de remise des offres : 18/11/2025 à 12h00*

**Le présent CCTP comporte 38 pages numérotées de 1 à 38**

Inéa-S&N HdF – 45 rue André Grillon - 80000 Amiens - Email : [direction@esante-hdf.fr](mailto:direction@esante-hdf.fr) - Site : [www.esante-hdf.fr](http://www.esante-hdf.fr)

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Objet du marché .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b>Les acteurs .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1</b>	<b>Agence Régionale de santé des Hauts-de-France.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.2</b>	<b>Inéa - S&amp;N HdF– S&amp;N Hauts de France .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2</b>	<b>Contexte et enjeux .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3</b>	<b>Objectifs de la prestation .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4</b>	<b>Périmètre technique .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Description des prestations attendues.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1</b>	<b>Accompagnement sur l’outil .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Assistance et support technique .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Expertise technique.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Prestation de formation à Keycloak .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.4</b>	<b>Installation initiale de l’outil .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.5</b>	<b>Maintien à jour de l’outil.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2</b>	<b>Développement et maintenance.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Fourniture de plugin.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Gestion des demandes de développement.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.3</b>	<b>Processus de gestion des demandes de développement .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.4</b>	<b>Classification des niveaux de complexité des développements .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.5</b>	<b>Qualité des développements.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3</b>	<b>Livrables et modalités de livraison.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4</b>	<b>Test et validation .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Tests réalisés par le Titulaire .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Tests d’acceptation et recette réalisés par Inéa- S&amp;N.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4.3</b>	<b>Ajustements et correctifs.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4.4</b>	<b>Validation .....</b>	<b>18</b>
<b>2.5</b>	<b>Propriété des développements réalisés .....</b>	<b>18</b>
<b>2.5.1</b>	<b>Evolution de composants développés (UO 12 à 14) .....</b>	<b>18</b>



## Cahier des Clauses Techniques Particulières

<b>2.5.2</b>	Garantie des développements .....	19
<b>2.5.3</b>	Maintenance corrective des composants développés.....	19
<b>2.6</b>	Prestation d'infogérance déléguée.....	21
<b>2.6.1</b>	Infogérance en horaire non ouvrées .....	21
<b>2.6.2</b>	Infogérance ponctuelle et temporaire (en heures ouvrées) .....	22
<b>2.6.3</b>	Suivi des indicateurs .....	24
<b>3</b>	<b>Engagement du titulaire.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1</b>	Niveaux de support attendus .....	25
<b>3.2</b>	Engagements de service – SLA (Service Level Agreement) .....	27
<b>3.3</b>	Outils, organisation et traçabilité du support .....	29
<b>3.3.1</b>	Outil de ticketing.....	29
<b>3.3.2</b>	Suivi de l'activité de support et d'infogérance .....	29
<b>3.4</b>	Organisation et gouvernance du projet.....	30
<b>3.4.1</b>	Référents et interlocuteurs .....	30
<b>3.4.2</b>	Livrables documentaires et comptes-rendus.....	31
<b>3.4.3</b>	Organisation projet côté Inéa - S&N HdF .....	31
<b>3.4.4</b>	Comitologie .....	32
<b>3.5</b>	Continuité de service et plan de reprise d'activité (PRA) .....	33
<b>3.6</b>	Réversibilité .....	33
<b>3.7</b>	Exigence de sécurité et conformité .....	34
<b>3.7.1</b>	Conformité réglementaire .....	34
<b>3.7.2</b>	Sécurité des développements.....	35
<b>3.7.3</b>	Accès aux environnements .....	35
<b>3.7.4</b>	Transfert de fichiers et canaux d'échange.....	35
<b>3.7.5</b>	Signalement des incidents de sécurité .....	35
<b>3.7.6</b>	Clause de confidentialité et sensibilisation .....	36
<b>3.8</b>	Exigences de performance.....	36
<b>4</b>	<b>Exigences en matière de protection des données personnelles .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1</b>	Qualification des parties .....	37
<b>4.2</b>	Finalités et catégories de données .....	37
<b>4.3</b>	Obligations du sous-traitant .....	38
<b>4.4</b>	Sort des données à la fin du marché .....	38
<b>4.5</b>	Délégués à la Protection des Données (DPO) .....	38



## 1 Objet du marché

### 1.1 Les acteurs

#### 1.1.1 Agence Régionale de santé des Hauts-de-France

L'Agence régionale de santé (ARS) Hauts-de-France définit la politique régionale de santé, en coordination avec les partenaires et en tenant compte des spécificités de la région et de ses territoires. Ses actions visent à améliorer la santé de la population et à rendre le système de santé plus efficace.

Elle décline au niveau régional la politique nationale du numérique en santé avec l'appui du Groupement régional d'appui au développement de la e-santé (GRADEs) auquel elle délègue tout ou partie de la maîtrise d'ouvrage régionale.

L'ARS Hauts-de-France accompagne le développement des services numériques socles (déploiement du Dossier Médical Partagé, usage des messageries sécurisées de santé, services numériques territoriaux de coordination, de parcours, etc.) et encourage les expérimentations innovantes dans tous les domaines de la politique de santé.

#### 1.1.2 Inéa - S&N HdF– S&N Hauts de France

Inéa - S&N HdF– S&N, Groupement d'intérêt public, se donne comme ambition de fédérer l'ensemble des acteurs des secteurs du sanitaire, du médico-social et du social de la région.

L'action de Inéa - S&N HdF s'inscrit dans une politique d'intérêt général au service de la modernisation du système de santé grâce à la transformation numérique dans les champs du sanitaire, du médico-social et, en tant que de besoin, du social.

## Cahier des Clauses Techniques Particulières

A cet effet, Inéa - S&N HdF poursuit principalement les missions suivantes en appui de l'Agence Régionale de Santé (ARS) :

- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie régionale d'e-santé ;
- Conduire les projets de la stratégie régionale de e-santé que l'Agence Régionale de Santé lui confie, en particulier ceux relatifs au socle commun minimum de services numériques en santé ;
- Contribuer à l'urbanisation, la sécurité et l'interopérabilité des systèmes d'information de santé à l'échelle régionale (en veillant notamment au respect des référentiels inscrits au cadre commun des projets de e-santé) et accompagner la convergence des initiatives locales vers la cible régionale.





Plus largement, au niveau régional :

- Jouer un rôle d’animation et de fédération des acteurs de la région autour de la stratégie régionale de e-santé, en liaison avec l’Agence Régionale de Santé qui pilote la gouvernance régionale de la e-santé ;
- Promouvoir l’usage des services numériques dans les territoires, en déployant des actions au bénéfice des acteurs de santé et des usagers du système de santé ;
- Apporter des expertises en e-santé au service des acteurs de la région ;
- Contribuer à l’adéquation entre l’offre industrielle et la demande.

## 1.2 Contexte et enjeux

Le Groupement Régional d’Appui au Développement de la e-Santé Inéa - S&N HdF (GRADEs) joue un rôle central dans le développement et l’exploitation des services numériques régionaux de santé. L’identification et l’authentification des utilisateurs de ces services sont des enjeux majeurs afin de garantir un accès sécurisé aux données tout en permettant une navigation simple et fluide entre les services.

Inéa-S&N HdF a choisi l’outil Keycloak pour répondre à ces besoins et souhaite pouvoir s’appuyer sur l’expérience et l’expertise du Titulaire pour l’accompagner dans les tâches d’exploitation.

## 1.3 Objectifs de la prestation

Inéa - S&N HdF a en charge l’exploitation de l’outil Keycloak et souhaite bénéficier d’un accompagnement à l’installation et les mises à jour de l’outil, d’une expertise technique ainsi que des conseils du Titulaire pour l’appuyer dans cette tâche.

Il sera également demandé au Titulaire de répondre à des besoins de développements de nouvelles fonctionnalités ou de plugins liés à l’outil, notamment pour répondre à de nouvelles contraintes techniques réglementaires, ou étendre les fonctionnalités natives de l’outil.



## Cahier des Clauses Techniques Particulières

Enfin, certaines contraintes organisationnelles propres à Inéa - S&N HdF pourraient l'amener à déléguer l'infogérance de l'outil au Titulaire.

### 1.4 Périmètre technique

Inéa - S&N HdF a choisi l'outil Keycloak pour la gestion des utilisateurs et l'accès à ses services et prendra à sa charge l'hébergement de l'outil au sein de l'offre d'hébergement HDS dont il dispose.





## 2 Description des prestations attendues

### 2.1 Accompagnement sur l'outil

Le Titulaire doit proposer une prestation d'accompagnement sur l'outil Keycloak afin que Inéa - S&N HdF soit autonome concernant des configurations/paramétrages simples.

Nous entendons par configurations/paramétrages simples, par exemple :

- L'ajout de champs fiche utilisateur
- La configuration des formulaires
- La configuration de l'envoi automatique de mails aux utilisateurs (compte créé, modification de mot de passe,...)
- ...

#### 2.1.1 Assistance et support technique

Inéa - S&N HdF prend en charge le support technique de niveau 1 et 2.

Dans les cas où Inéa - S&N HdF ne serait pas en capacité de résoudre des incidents, il est attendu du Titulaire qu'il fournisse une assistance de niveau 3 (inclut dans l'UO 3 et détaillé dans le §2.6.3) lorsque celle-ci est nécessaire, notamment dans les cas suivants :

- Le diagnostic et l'aide à la résolution d'anomalies critiques.
- Le diagnostic et l'aide à la résolution de problèmes de performance.
- Le diagnostic et l'aide à la résolution de problèmes de stabilité.
- ou toute autre situation nécessitant un appui technique de niveau 3 sur Keycloak.

Les « Service Level Agreement » (SLA) attendues sont définies dans le chapitre « 3 – Engagements du titulaire ».





## Cahier des Clauses Techniques Particulières

### 2.1.2 Expertise technique

Inéa - S&N HdF intervient en tant qu'opérateur sur l'outil Keycloak. Cela inclut, en plus des tâches de supervision et de maintenance niveau 1 et 2 de l'outil, la création, la mise à jour et le déploiement de workflow ainsi que leur support.

Le Titulaire pourra être sollicité ponctuellement afin d'apporter un soutien technique et méthodologique, notamment sur :

- Des conseils concernant la configuration et le paramétrage de l'outil ;
- Des conseils d'architecture (au déploiement initial et en fonction des évolutions de l'outil) ;
- Des conseils d'amélioration des pratiques l'exploitation et de supervision de l'outil.

### 2.1.3 Prestation de formation à Keycloak

Afin de bénéficier du niveau d'expertise nécessaire à la gestion de l'outil Keycloak, Inéa- S&N souhaite pouvoir bénéficier d'un accompagnement en formation pour divers besoins :

- Former des nouveaux collaborateurs.
- Faire monter en compétence des collaborateurs déjà utilisateurs de la solution.

L'utilisation avancée de Keycloak nécessite une montée en compétence des équipes techniques de Inéa - S&N HdF. Le titulaire devra proposer une offre de formation complète, adaptée aux différents niveaux d'expertise des utilisateurs.

Exemples de formations attendues :

- **Niveau débutant**
  - Explications des mécaniques de l'outil
  - Supervision et monitoring
- **Niveau intermédiaire**
  - Gestion des différents niveaux de configuration
- **Niveau avancé**
  - Gestion des fonctionnalités de paramétrage avancées
  - Gestion des protocoles d'authentification

Inéa-S&N HdF – 45 rue André Grillon - 80000 Amiens - Email : [direction@esante-hdf.fr](mailto:direction@esante-hdf.fr) - Site : [www.esante-hdf.fr](http://www.esante-hdf.fr)



### Modalités de la formation

- Des sessions en présentiel sur un des deux sites d'Inéa - S&N HdF :
  - Siège social : 45 rue André Grillon – Bâtiment 2, 80000 Amiens
  - Antenne : 12/14 avenue Pierre Mauroy – Bâtiment F3, 59120 Loos
- Des sessions à distance, via des outils adaptés
- Un accompagnement individualisé, sous forme de sessions techniques sur des cas pratiques spécifiques.

Livrables attendus : Supports de formation détaillés (guides, tutoriels, exercices pratiques).

### 2.1.4 Installation initiale de l'outil

Pour répondre à des contraintes de calendrier projet, Inéa a procédé à une première installation de l'outil sur son environnement de préproduction mais l'installation de l'outil en production sera confiée au Titulaire. Durant la phase de cadrage du déploiement de l'outil, des ateliers seront mis en place entre Inéa - S&N HdF et le Titulaire pour définir l'architecture permettant de répondre aux exigences de service.

### 2.1.5 Maintien à jour de l'outil

Dans le cadre de la commande annuelle de maintenance, il est demandé au Titulaire de se tenir à jour des évolutions de l'outil afin de proposer les mises à jour indispensables en terme de sécurité et de fonctionnalités.

C'est à Inéa - S&N HdF que revient la décision d'appliquer ou non la mise à jour proposée par le Titulaire.

Chaque mises à jour fera l'objet d'une commande de prestation au Titulaire.

Il sera demandé au Titulaire de procéder aux mises à jour de l'outil. Pour chacune d'entre elle, il devra :

- Fournir une analyse d'impact liée à la montée de version, prenant en compte les spécificités d'Inéa - S&N HdF , et les plugin connectés à Keycloak.
- Fournir une release note liée à la version installée.

Les mises à jour réalisées par le Titulaire seront recettées en préproduction puis en production par Inéa – S&N HdF. La validation des mises à jour de Keycloak seront organisées comme précisé au chapitre 2.2.4



## 2.2 Développement et maintenance

Afin de permettre à l'outil de répondre à de futures exigences réglementaires et/ou techniques, et aussi lui permettre d'évoluer au fur et à mesure des projets, Inéa - S&N HdF doit pouvoir s'appuyer sur le Titulaire afin de réaliser les développements nécessaires, comme par exemple :

- Plug-ins de contrôle et suivi des jetons conformes au référentiel Proxy e-Santé
- Formulaire spécifique d'enrôlement
- Contrôle d'identité via France Identité

### 2.2.1 Fourniture de plugin

Le candidat pourra également ajouter en complément tout plugin ou complément à l'outil qu'il est en capacité de fournir avec la cotation associée au BPU. Les lignes ajoutées au BPU le seront à titre informatif et ne pourront être évaluées dans la réponse financière.

### 2.2.2 Gestion des demandes de développement

L'évaluation et l'exécution d'une demande de développement par le Titulaire suivront un processus allant de la formulation de la demande par Inéa - S&N HdF à la validation des livrables fournis.

### 2.2.3 Processus de gestion des demandes de développement

Le processus de gestion d'une demande de développement se déroulera selon les étapes suivantes :

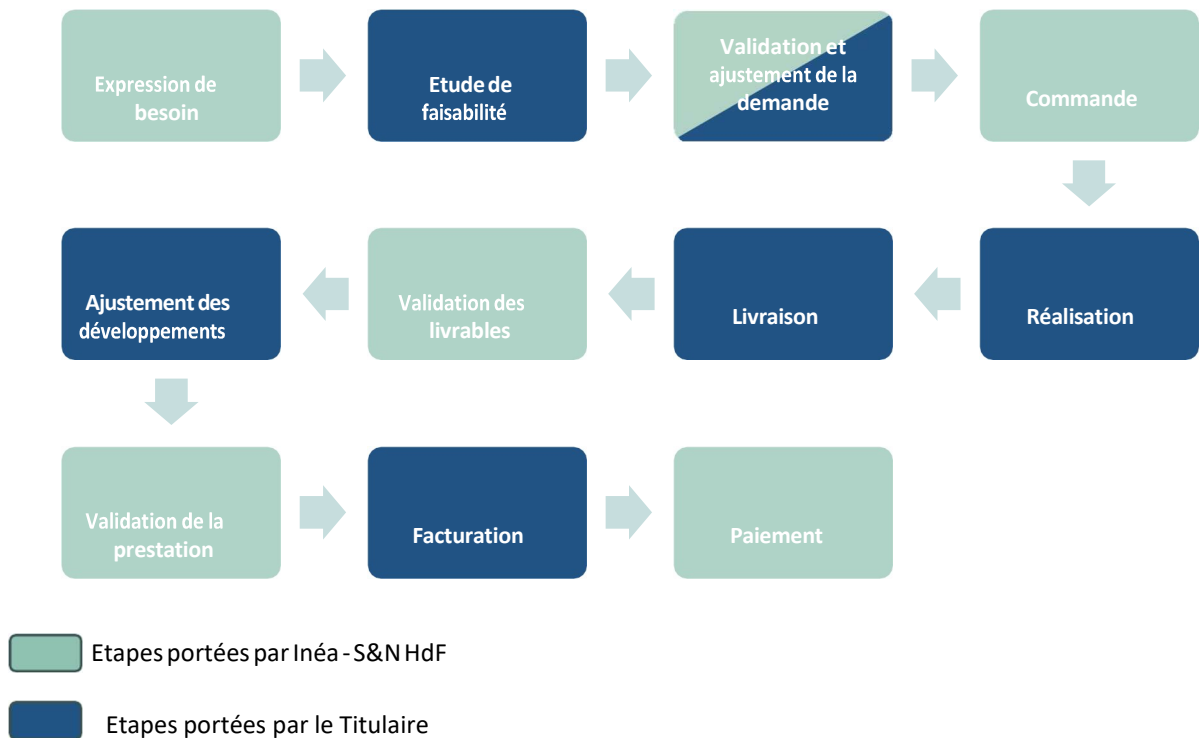
1. **Expression de besoin** : Inéa - S&N HdF élabore un Cahier des Charges (CDC) décrivant l'expression de besoin en répertoriant les contraintes techniques.
2. **Etude de faisabilité** : Le Titulaire analyse la demande et fournit une réponse formalisée, comprenant :
  - a. Une validation de la faisabilité avec le cas échéant une proposition technique
  - b. Une estimation financière détaillée selon les UOs présentes dans le BPU
  - c. Un délai de réalisation et un planning estimatif.
3. **Validation et ajustement de la demande** : Une validation conjointe est réalisée entre Inéa - S&N HdF et le Titulaire avant le démarrage des travaux avec un éventuel ajustement de certains paramètres de la demande.

4. **Commande** : Commande de la prestation par Inéa - S&N HdF.

Inéa-S&N HdF – 45 rue André Grillon - 80000 Amiens - Email : [direction@esante-hdf.fr](mailto:direction@esante-hdf.fr) - Site : [www.esante-hdf.fr](http://www.esante-hdf.fr)

## Cahier des Clauses Techniques Particulières

5. **Réalisation** : Réalisation des développements attendus par le Titulaire incluant la documentation du livrable, la réalisation des tests système, conformément au chapitre 2.2.3
6. **Livraison** : Mise à disposition des livrables par le Titulaire.
7. **Validation des livrables** : Inéa - S&N HdF effectue les tests d'acceptation sur son environnement de Préproduction.
8. **Ajustement des développements** : Une phase d'ajustement peut avoir lieu si les tests d'acceptation ont permis d'identifier des anomalies à corriger avant passage en production.
9. **Validation de la prestation** : Les livrables fournis par le Titulaire sont jugés conformes aux besoins exprimés et la prestation peut être clôturée.
10. **Facturation et paiement**.



## 2.2.4 Classification des niveaux de complexité des développements

Les développements seront classifiés en trois niveaux de complexité, chacun ayant une charge de réalisation prévisionnelle incluant les développements, les tests et la rédaction des documents. Ces niveaux conditionneront la commande de la (ou les) unité(s) d'œuvre correspondante(s) dans le BPU.

Niveau de complexité	Description	Charge de réalisation estimée
Simple	Amélioration d'une fonctionnalité ou d'un développement déjà existant	1 à 5 jours/homme
Moyen	Développement de plugin	6 à 15 jours/homme
Complexe	Développement de nouvelles fonctionnalités	16 à 30 jours/homme



## 2.2.5 Qualité des développements

### 2.2.5.1 Respect des normes et standards d'authentification

Les exigences liées aux normes et standards à utiliser et au contexte métier seront précisées dans les **Expressions de besoin** adressées par Inéa- S&N HdF.

Le Titulaire s'assurera toutefois, sauf directive contraire, à respecter un certain nombre d'exigences en lien avec les référentiels et programmes nationaux, notamment :

- **La PGSSI-S :**
  - Référentiel d'identification électronique - *Acteurs des secteurs sanitaires, médico-social et social [personnes physiques]*, Exigences relatives à l'authentification des personnes physiques (PSC, CPx, e-CPx, 2FA)
  - Gestion des habilitations d'accès au SI – Guide pratique organisationnel, Exigences relatives à la mise en œuvre des droits d'accès au sein du SI
- **Le Référentiel PSC :** Exigences du référentiel imposée au fournisseur de services utilisateurs
- **Règlementation EIDAS :** « *L'obligation pour les Etats membres de mettre à disposition de leurs citoyens un portefeuille européen d'identité numérique permettant de s'authentifier en ligne et hors ligne, de partager ses attributs avec des tiers et de signer électroniquement des documents* » (ex : France Connect)
- **Les différentes Request for comments (RFC) en vigueur**



### 2.2.5.2 Sécurité des développements

Pour tout développement d'application web ou d'API, le Titulaire devra appliquer les bonnes pratiques de sécurité recommandées par l'OWASP (Open Web Application Security Project), notamment :

- La sécurisation des authentifications et des autorisations (exemple : gestion sécurisée de tokens, OAuth2).
- La protection contre les principales vulnérabilités connues (injections SQL/NoSQL, XSS, CSRF, etc.).
- La validation systématique des entrées et sorties de données.
- L'utilisation obligatoire de protocoles sécurisés pour le transport de données (exemple : HTTPS avec certificats valides).
- La gestion sécurisée des sessions et des échanges d'informations sensibles.

### 2.2.5.3 Processus et méthodes de développements

Le Titulaire décrira les méthodes de développement qu'il utilise dans la réalisation des travaux, et si possible le processus de production.

Il pourra préciser entre autres :

- L'architecture des développements réalisés
- La méthodologie utilisée pour les tests de développements
- Les méthodes utilisées pour la mise en qualité du code (ex : Revues de code, SonarQube, ESLint, Checkstyle etc.).
- La gestion des sources.

Inéa - S&N HdF dispose d'un serveur Gitlab. Le Titulaire pourra y déposer des sources s'il en a la capacité. Le Titulaire pourra proposer une méthodologie ci/cd.



## 2.3 Livrables et modalités de livraison

Les livrables attendus pour chaque développement sont les suivants :

- Les livrables logiciels résultant de la demande de prestation (code source complet, structuré, versionné, commenté)
- Document d'architecture technique : Description de l'architecture logicielle, guide d'installation et de déploiement, description des modules, des API, des classes/fonctions clés, informations sur la configuration du système (base de données, services, ports,...)
- Un guide d'installation et de configuration associé
- Un guide utilisateur
- Un journal des modifications lorsqu'il s'agit d'un livrable existant

Un mode de livraison sécurisé devra être défini conjointement entre Inéa - S&N HdF et le Titulaire. Le Titulaire pourra proposer des solutions adaptées (ex : Gestionnaire de sources sécurisées, serveur SFTP, plateforme dédiée, ...).

## 2.4 Test et validation

Chaque développement ou mise à jour par le Titulaire devra faire l'objet d'un processus de validation structuré, visant à garantir la conformité technique, fonctionnelle et qualitative des livrables avant leur mise en production. Ce processus comprendra les étapes suivantes :

### 2.4.1 Tests réalisés par le Titulaire

Pour chaque développement, le Titulaire s'engage à réaliser des tests via un cahier de tests qu'il mettra à disposition d'Inéa - S&N HdF ainsi qu'une analyse d'impact.

Les différents tests attendus sont :

- **Des tests unitaires** : fonction de base et fonction critique
- **Des tests d'intégration** : Démarrer un Keycloak, tester le workflow de connexion complet des utilisateurs et des applications, logique métier des user provider, simulation d'appel interne à Keycloak
-



- **Des tests fonctionnels** : Connexion avec un compte, changement de mot de passe, mot de passe à double facteurs, tester la redirection correcte après login,...
- **Des tests de sécurité** : s'assurer que les rôles sont bien respectés, tester l'expiration de la session,...
- **Des tests de performance** : Test de montée en charge de connexion, temps de réponse,...
- **Des tests de configuration et de migration** : vérifier la compatibilité lors d'une mise à jour de version Keycloak, valider le bon fonctionnement des environnements différents (production/préproduction)
- **Des tests de déploiement** : S'assurer que l'environnement Keycloak est bien initialisé automatiquement et reste cohérent

### 2.4.2 Tests d'acceptation et recette réalisés par Inéa- S&N

A la réception du cahier de recette élaboré par le Titulaire, Inéa - S&N HdF s'engage à réaliser les tests sur l'environnement de préproduction et faire son retour au Titulaire.

Les vérifications réalisées par Inéa - S&N HdF sont les suivantes :

- Recette fonctionnelle
- Recette technique
- Recette d'intégration

### 2.4.3 Ajustements et correctifs

En cas d'anomalie détectée lors des tests d'acceptation, le Titulaire s'engage à :

- Fournir les correctifs nécessaires dans un délai raisonnable, adapté à la criticité du besoin.
- Réaliser de nouveaux tests pour chaque version corrigée.
- Mettre à jour la documentation des livrables si nécessaire.





## 2.4.4 Validation

Une fois l'ensemble des tests validés, la recette fonctionnelle et technique des livrables est formalisée par l'établissement d'un Procès-Verbal (PV) de recette, signé par Inéa - S&N HdF. Ce PV atteste que les développements répondent aux attentes exprimées dans le cahier des charges.

La réception finale des livrables est matérialisée par une Validation de Service Régulier (VSR), qui marque l'entrée officielle d'une nouvelle fonctionnalité dans le patrimoine technique d'Inéa - S&N HdF. Cette réception donne lieu à un PV de réception ou tout autre document de validation formelle convenu entre les parties.

## 2.5 Propriété des développements réalisés

Inéa - S&N souhaite autant que possible être propriétaire des développements réalisés et des livrables associés. A ce titre et concernant les livrables, il pourra les diffuser à ses adhérents ou à d'autres GRADES qui pourraient en avoir besoin.

Toutefois, de par la richesse des livrables et distributions déjà disponibles pour l'outil et leur fort taux de réutilisation dans les nouveaux projets, le Titulaire devra informer Inéa - S&N HdF dans les cas suivants :

- Réutilisation de composants ou de bibliothèques distribués sous des « licences contaminantes », c'est-à-dire des licences qui imposent de publier le code source dérivé ou intégrant ces composants, notamment les licences GPL (GNU General Public License) ou équivalentes.
- Intégration de composants sous licence payante, nécessitant l'acquisition d'un droit d'usage ou d'un abonnement.
- Utilisation de composants tiers soumis à des droits de propriété intellectuelle spécifiques ou à des restrictions de diffusion.
- Tout autre élément soumis à des conditions d'usage particulières, pouvant restreindre la libre réutilisation ou la redistribution du livrable.

Une analyse d'impacts pourra être demandée en cas de doute. Inéa - S&N HdF se réserve le droit de refuser l'usage de tels composants si cela limite des droits d'usage, de modification ou de diffusion ultérieure.

### 2.5.1 Evolution de composants développés (UO 12 à 14)



## Cahier des Clauses Techniques Particulières

Les évolutions des composants développés par le Titulaire à la demande d'Inéa - S&N HdF feront l'objet d'une nouvelle **expression de besoin**, et suivront le même processus de demande, mais dans ce cas les livrables attendus correspondent à la mise à jour des livrables précédents.

### 2.5.2 Garantie des développements

Les développements réalisés par le Titulaire doivent faire l'objet d'une garantie d'une durée de **six mois**, à compter de la réception formelle des livrables (VSR) par Inéa - S&N HdF.

Pendant cette période de garantie, le Titulaire s'engage à :

- Corriger tout dysfonctionnement signalé par Inéa - S&N HdF, sans coût supplémentaire.
- Garantir la conformité continue des livrables aux spécifications définies dans l'expression de besoins validée.

A l'issue de cette période de garantie, les livrables entreront, le cas échéant, dans un régime de maintenance corrective, commandé selon les modalités prévues au présent marché.

### 2.5.3 Maintenance corrective des composants développés

Une fois le délai de garantie passé, les composants développés par le Titulaire à la demande d'Inéa

- S&N HdF doivent faire l'objet d'une maintenance corrective visant à garantir leur bon fonctionnement dans la durée. Cette maintenance sera commandée annuellement (cf. UO3). En cas de mise à jour de l'outil, de développements supplémentaires, le coût de la maintenance relatifs à ces prestations sera incluse lors de la commande de l'UO4.

La maintenance corrective comprend :

- La correction des anomalies techniques apparues en conditions réelles d'exploitation, non imputables à une évolution du périmètre ou des exigences initiales dans l'expression de besoin.
- Les ajustements mineurs nécessaires pour maintenir la stabilité ou la compatibilité du composant avec son environnement cible (ex : mise à jour technique de Keycloak, changement mineur de workflow, etc.).

Précisions :

- Les corrections d'anomalies techniques imputables à une erreur de développement ne sont pas facturables, même au-delà de la période de garantie.



## Cahier des Clauses Techniques Particulières

- Les évolutions fonctionnelles ou correctives induites par un changement du besoin, de l'environnement ou des systèmes tiers sont considérées comme une nouvelle demande de développement. Ils feront donc l'objet d'un chiffrage et d'une commande distincte.

Le délai de résolution d'une anomalie sera calculé à partir de la date et heure d'ouverture d'un ticket au support et jusqu'à la date et heure de résolution. Le délai de résolution des anomalies ne devra pas dépasser les engagements pris par le Titulaire conformément au SLA dans la convention de service (GTI et GTR).

Le Titulaire devra proposer dans le Plan d'Assurance Qualité une classification des prises en charge en 4 catégories :

- Anomalie mineure : Aucun impact de fonctionnement
- Anomalie majeure : Impact utilisateur avec Solution de contournement
- Anomalie bloquante ou critique : Impact utilisateur empêchant l'usage de tout ou partie de la Solution
- Demandes hors anomalie

Le Titulaire définira pour chacune de ces catégories ses engagements de traitement/résolution appliqués. Les services de support du Titulaire devront accuser réception de la demande à l'émetteur en indiquant un délai estimatif de réponse définitive. Chaque intervention du Titulaire fera l'objet d'un compte rendu écrit indiquant la date, l'heure, l'intervenant, la nature de l'intervention, et les modifications effectuées.

La mise en œuvre des actions résultant de la maintenance corrective ne donnera lieu à aucun surcoût de la part du Titulaire.

Dans le cadre de cette maintenance, il est demandé au Titulaire de réaliser une veille et ainsi se tenir à jour des évolutions de l'outil afin de proposer les mises à jour indispensables en terme de sécurité et de fonctionnalités.





## 2.6 Prestation d'infogérance déléguée

Dans certains cas spécifiques, Inéa - S&N HdF- S&N pourra déléguer la supervision, l'exploitation et la maintenance de l'outil Keycloak au Titulaire. Deux modalités distinctes d'infogérance sont prévues dans le cadre du présent marché :

### 2.6.1 Infogérance en horaire non ouvrées

Cette infogérance, bien que non souhaitée dans l'immédiat, pourrait s'avérer nécessaire dans le cadre de projets à forts enjeux de disponibilité (services de coordination, observatoires des urgences, etc.), dans les cas où Inéa - S&N HdF S&N HdF ne serait pas en mesure de la prendre en charge pour des raisons organisationnelles.

Elle consiste en une délégation complète et continue, assurée en horaire non ouvrées du lundi au vendredi et en 24/24 les weekend et jours fériés, sur une ou plusieurs instances. Elle est contractualisée sur une base annuelle, pour une ou plusieurs années consécutives.

#### Périmètre de la prestation :

- Supervision continue de l'instance concernée.
- Intervention proactive sur les incidents détectés.
- Traitement des anomalies selon les engagements de service « Service Level Agreement » (SLA) définies dans le chapitre « 3 – Engagements du Titulaire ».
- Application des correctifs et ajustements nécessaires



- Reporting régulier sur la qualité de service (indicateurs, incidents, interventions, disponibilité).

### Modalités de mise en œuvre :

- Définition du périmètre (par Inéa - S&N HdF)
  - Instance
  - Début d'infogérance souhaitée
- Préparation de la prestation (par Inéa - S&N HdF et le Titulaire)
  - Commande de la prestation
  - Délégation des accès au Titulaire
- Réalisation de la prestation (par le Titulaire)
  - Résolution des incidents selon les engagements.
  - Un point mensuel sera organisé pour assurer la continuité et la bonne coordination entre le Titulaire et Inéa - S&N HdF et suivre les incidents remontés.

Le Titulaire proposera une organisation adaptée à la prise en charge de ce type d'infogérance dont notamment :

- Un point de contact unique joignable 24/7.
- L'utilisation d'un système de supervision et d'alerte automatisé.
- L'utilisation d'un outil de gestion de tickets.
- ...

### 2.6.2 Infogérance ponctuelle et temporaire (en heures ouvrées)

Bien qu'Inéa - S&N HdF ait défini une organisation visant à assurer le support de l'authentification du lundi au vendredi de 9h à 18h, certains événements peuvent mettre à mal cette organisation. Cette infogérance vise donc à répondre aux besoins ponctuels d'Inéa - S&N HdF lorsqu'il n'est pas en mesure d'assurer temporairement l'exploitation normale (ex : périodes de fermeture, absence prolongée d'un collaborateur clé, ...).

Elle consiste en une délégation de la supervision et du support en heures ouvrées, pour l'ensemble ou une partie des incidents détectés, sur une période plus ou moins longue.

## Cahier des Clauses Techniques Particulières

Etant donné le caractère spécial de cette prestation et les efforts à produire en transfert de compétence et acculturation aux environnements Keycloak en place, elle ne pourra être demandée avec effet immédiat. A titre indicatif, Inéa - S&N HdF visera à formuler sa demande au moins 15 jours ouvrés à l'avance (soit trois semaines calendaires).

Cette prestation sera à prévoir entre Inéa - S&N HdF et le Titulaire afin que celui-ci puisse s'organiser notamment pour :

- Cadrer le périmètre de l'infogérance.
- Définir le début et la durée de l'infogérance (si la nature de l'évènement déclencheur le permet).
- Mettre en place les accès du Titulaire aux environnements.
- ...

### Périmètre de la prestation:

- Supervision des accès pendant les heures ouvrées (9h-18h du lundi au vendredi).
- Interventions sur incidents selon les engagements de service « Service Level Agreement » (SLA) définies dans le chapitre « 3 - Engagements du Titulaire ».
- Communication avec les équipes internes (prise de relais, reporting...).

### Modalités de mise en œuvre :

- Etude de faisabilité (par Inéa - S&N HdF et le Titulaire)
  - Début
  - Durée
  - Périmètre
- Préparation de la prestation (par Inéa - S&N HdF et le Titulaire)
  - Commande de la prestation
  - Transfert des éléments au Titulaire
  - Délégation des accès au Titulaire
- Réalisation de la prestation (par le Titulaire)
  - Résolution des incidents selon les engagements.
  - Un point hebdomadaire sera organisé pour assurer la continuité et la bonne coordination entre le Titulaire et Inéa - S&N HdF et suivre les incidents remontés.

Le Titulaire proposera une organisation adaptée à la prise en charge de ce type d'infogérance comme :

- Un point de contact ou de déclaration des incidents.



## Cahier des Clauses Techniques Particulières

- L'utilisation d'un outil de gestion de tickets.
- ...

### 2.6.3 Suivi des indicateurs

Dans les deux cas d'infogérance (continue ou ponctuelle), le Titulaire devra fournir :

- Un rapport synthétique des incidents traités avec les actions réalisées.
- Un suivi d'activité hebdomadaire ou mensuel selon la formule retenue.

Il devra également exercer son devoir de conseils s'ils s'est aperçu de problèmes ou incohérences dans les authentifications durant les infogérances.







## 3 Engagement du titulaire

### 3.1 Niveaux de support attendus

Les exigences présentées dans le chapitre précédent font référence à des niveaux de supports et leur répartition entre Inéa - S&N HdF et le Titulaire. Ceux-ci sont décrits ici.

Les niveaux de support seront définis comme suit :

- **Niveau 1 : Support des utilisateurs**
  - Objectif : Premier contact avec l'utilisateur, qualification de l'incident, traitement des demandes simples.
  - Exemples de tâches :
    - Réception et enregistrement des incidents.
    - Réponse aux questions courantes sur le fonctionnement de Keycloak
    - Vérification de l'état des services (disponibilité, supervision).
    - Aide à l'utilisation et gestion des demandes d'accès.
    - Transmission au niveau 2 si besoin d'investigation plus poussée.
  
- **Niveau 2 : Support technique et diagnostic approfondi**
  - Objectif : Traitement des anomalies techniques identifiées, diagnostics approfondis, application de correctifs simples ou déjà connus.
  - Exemples de tâches :
    - Analyse des logs et identification des causes d'erreur.
    - Correction des problèmes mineurs (paramétrage, reconfiguration).
    - Suivi et mise à jour des tickets transmis depuis le niveau 1.
    - Transmission au niveau 3 si besoin d'investigation plus poussée



## Cahier des Clauses Techniques Particulières

- **Niveau 3 : Expertise avancée et résolution complexe**

- Objectif : Résolution des incidents complexes nécessitant une forte expertise technique
- Exemples de tâches :
  - Diagnostic avancé, l'identification des causes racines.
  - Résolution des problèmes techniques complexes et la proposition de correctifs ou d'alternatives

Type de support	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Instances de production et préproduction de l'outil Keycloak	Inéa - S&N HdF	Inéa - S&N HdF	Titulaire
Développements du Titulaire	Inéa - S&N HdF	Titulaire	Titulaire
Infogérances continues ou ponctuelles du Titulaire	Titulaire Inéa - S&N HdF	Titulaire	Titulaire

Pour chaque type de support mentionné dans le tableau ci-dessus, le candidat devra se prononcer sur sa capacité à assurer les niveaux de support requis.



## 3.2 Engagements de service – SLA (Service Level Agreement)

Les exigences présentées dans le chapitre précédent font référence à des engagements de services. Ceux-ci sont décrits ici :

---- Exemple de matrice de priorité ----

Criticité/Impact	Faible Impact	Impact Modéré	Impact Élevé
Haute Criticité	P2	P1	P1
Criticité Modérée	P3	P2	P1
Faible Criticité	P3	P3	P2

### Classification des Impacts :

Faible : Pas d'impact direct pour les utilisateurs Modéré :

Une partie des utilisateurs sont bloqués Élevé : Tous les

utilisateurs sont bloqués

### Classification Criticité :

Faible : Pas ou peu d'impact métier

Modérée : impact métier partiellement bloquant Haute :

Impact métier important

-----

## Cahier des Clauses Techniques Particulières

Criticité de l'incident	Impact	Standard (Heures ouvrées)	Infogérance HO et HNO (1)
Critique (P1)	Interruption totale des instances ou dysfonctionnement bloquant des services critiques	Prise en charge<2h ouvrées Résolution<24h ouvrées	Prise en charge<2h (H24) Résolution<8h
Majeur (P2)	Dysfonctionnement perturbant un service essentiel avec solution de contournement possible	Prise en charge<4h ouvrées Résolution<3 jours ouvrées	Prise en charge<2h (H24) Résolution<24h
Mineur (P3)	Incident sans impact immédiat, affectant partiellement un service	Prise en charge<1 jours ouvrées Résolution<10 jours ouvrées	Prise en charge<1 jour Résolution<5 jours

(1) En cas d'infogérance HO, les délais sont décomptés sur les heures ouvrées, pour une infogérance en HNO, les délais sont en 24/7.

Le Titulaire précisera sa capacité à répondre à ces niveaux d'engagement de service.





### 3.3 Outils, organisation et traçabilité du support

Afin de garantir une traçabilité complète et un pilotage efficace des incidents et des demandes, le Titulaire devra proposer une organisation outillée pour la gestion du support.

#### 3.3.1 Outil de ticketing

Le Titulaire devra utiliser une solution de gestion des tickets permettant de :

- Enregistrer l'ensemble des demandes d'intervention (incidents, anomalies, assistance, etc.).
- Suivre l'avancement des traitements (statuts, priorisation, affectation).
- Documenter les actions menées.
- Générer des rapports périodiques (typologie d'incidents, délais moyens de résolution...).
- Possibilité d'exporter la liste des tickets liés à la prestation.

L'accès à cet outil pourra être proposé via une interface dédiée avec accès pour les équipes d'Inéa - S&N HdF.

Le Titulaire pourra préciser si son outil de ticketing a la capacité de s'interopérer avec celui en cours d'utilisation par Inéa – S&N HdF (GLPI) pour le transfert de tickets.

A défaut, d'interopérabilité technique, il est attendu *a minima* que le Titulaire soit en mesure de mettre en place des échanges automatisés par mail (notifications de création, mise à jour, clôture de ticket) afin d'assurer un suivi des incidents entre les deux systèmes.

#### 3.3.2 Suivi de l'activité de support et d'infogérance

Dans le cas où le Titulaire interviendrait dans le cadre d'une infogérance ponctuelle ou continue telles que décrites précédemment, il devra avoir la capacité de fournir un suivi régulier comprenant

:

- Un tableau de bord des incidents traités
- Un état des SLA respectés / non respectés
- Une analyse des causes racines pour les P1/P2





- Des propositions d'actions correctives ou d'améliorations

Dans le cas d'un incident P1, il pourra être demandé de fournir un rapport d'incident détaillé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 48h, au Titulaire afin de permettre à Inéa - S&N HdF d'effectuer les déclarations réglementaires (DPO, CNIL, CERT...)

### 3.4 Organisation et gouvernance du projet

Le Titulaire devra proposer une organisation adaptée à la diversité des prestations attendues dans le cadre du marché (accompagnement technique, développement, support, infogérance). Cette organisation devra garantir :

- La qualité et la continuité de service.
- Une bonne coordination avec les équipes d'Inéa - S&N HdF.
- Une visibilité sur l'avancement et les décisions.
- Une capacité de réaction en cas d'incident ou d'évolution de besoin.

#### 3.4.1 Référents et interlocuteurs

Le Titulaire devra désigner, dès le démarrage du marché, des interlocuteurs identifiés :

- Un chef de projet dédié, responsable de la coordination des actions et du suivi contractuel.
- Un référent technique
- Un point de contact support, responsable du suivi des incidents et tickets de niveau 2 ou 3.
- Un interlocuteur administratif, en charge des aspects contractuels et de la facturation.

En cas de prestation réalisée hors du territoire français, le Titulaire devra s'engager à :

- Garantir un interlocuteur unique, disponible en horaires de bureau (heure de Paris).
- Être joignable facilement et répondre dans des délais compatibles avec les attentes du marché.
- Assurer des déplacements en France métropolitaine si le contexte de la mission le nécessite (réunion de cadrage, atelier, comité...).
- Fournir un outil de transfert des données personnelles hors UE conformes à la réglementation, comme indiqué dans l'accord de traitement des données.



### 3.4.2 Livrables documentaires et comptes-rendus

Tous les livrables documentaires, comptes-rendus de réunion, de supports et d'intervention devront être rédigés en langue française et transmis dans le format le plus pertinent parmi les suivants :

- docx
- pdf
- xlsx

Les livrables documentaires associés aux développements de Keycloak livrés (release Note, procédures de déploiement, ...), devront être versionnés en cohérence avec la version des livrables logiciels qu'ils documentent.

Le Plan d'Assurance Qualité du marché (PAQ), détaillant les processus, méthodes de suivi, instances de pilotage et modalités de gestion documentaire, est fourni en Annexe (cf. annexe6 – PAQ Annuaire sécurité.docx). Il constitue un document de référence pour l'exécution des prestations.

### 3.4.3 Organisation projet côté Inéa - S&N HdF

L'équipe d'Inéa - S&N HdF assurera la maîtrise d'ouvrage et le pilotage du marché. Elle est constituée des profils suivants :

- Chef de projet : point de contact principal, en charge de la coordination opérationnelle.
- Urbaniste : garant de la cohérence des flux avec les usages métiers et les architectures fonctionnelles tout en respectant le cadre d'urbanisation régional.
- Architecte technique et Administrateur SI (intervention ponctuelle) : impliqué en cas d'évolution d'infrastructure, d'hébergement, de réseaux ou de problématique technique transverse
- Référent hébergeur ponctuellement

Cette organisation pourra être modifiée à la convenance d'Inéa- S&N en fonction des ressources disponibles et de l'évolution des besoins. Toutefois, Inéa - S&N HdF désignera systématiquement un interlocuteur principal ainsi qu'un interlocuteur de secours (backup) afin de garantir la continuité et la bonne exécution des prestations attendues.



### 3.4.4 Comitologie

Afin de garantir un pilotage efficace, une gouvernance projet sera mise en place, comprenant :

Comité	Objectif	Fréquence	Participants
Comité d'initialisation	Valider les modalités de démarrage du marché, les outils, les interlocuteurs et les premiers besoins	Une fois, au démarrage	Inéa - S&N HdF + Titulaire
Comité projet (par développement)	Suivre l'avancement, lever les points de blocage, valider les jalons	Selon planning commande prestation	Chef de projet Inéa - S&N HdF + Titulaire
Comité de suivi opérationnel	Suivi global des prestations, incidents, livrables, qualité de service	Trimestriellement	Inéa - S&N HdF + Titulaire
Comité de pilotage/contractuel (si besoin)	Pilotage global du marché, arbitrages, évolutions majeures, révision des contrats et facturations	A la demande ou semestriellement	Responsables des deux parties





### 3.5 Continuité de service et plan de reprise d'activité (PRA)

Dans le cadre des prestations de support et d'infogérance, le Titulaire devra garantir la continuité de service, notamment pour les workflow identifiés comme critiques ou supervisés 24/7.

Il devra mettre en place les moyens humains, techniques et organisationnels permettant de maintenir un niveau de service conforme aux SLA définis, y compris en cas de défaillance technique ou organisationnelle de son côté.

À ce titre, le Titulaire devra fournir un Plan de Reprise d'Activité (PRA) décrivant les procédures prévues pour rétablir les services dans les meilleurs délais en cas d'interruption majeure. Ce plan devra comprendre :

- Les scénarios d'incidents couverts.
- Les délais cibles de rétablissement (RTO) et de perte de données admissible (RPO), selon le niveau de criticité
- Les moyens de secours mobilisables (infrastructure, redondance, organisation)
- Les modalités de communication avec Inéa - S&N HdF en situation de crise

Ce plan devra être transmis au démarrage du marché et mis à jour en tant que de besoin en cas d'évolution de l'organisation ou des périmètres supervisés.

### 3.6 Réversibilité

A la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause (fin du marché, non renouvellement à son terme, ou résiliation anticipée, ...), le Titulaire devra garantir une réversibilité fluide et sécurisée des prestations vers Inéa - S&N HdF ou un tiers désigné par ce dernier.

Le Titulaire s'engage à :

- Transmettre l'ensemble des livrables (documentation, configurations, scripts, historiques d'incidents, etc.).
- Transmettre les spécifications techniques complètes des développements réalisés.
- Réaliser un transfert de compétences permettant la bonne reprise des activités.
- Supprimer l'ensemble des traces ou données stockées dans ses environnements propres, sauf instruction contraire.
- Fournir une documentation complète à jour de l'ensemble des prestations couvertes par le marché.





En cas d'infogérance active, une période de transition pourra être définie d'un commun accord, durant laquelle le Titulaire continuera à assurer les prestations le temps du transfert. Cette période pourra être encadrée par un bon de commande spécifique.

Le titulaire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données et des applications qui lui sont confiées, lors du transfert des prestations de la part du précédent titulaire en conformité avec les réglementations applicables.

Une fois les opérations de réversibilité réalisées et validées par Inéa – S&N HdF, le Titulaire fournira un procès-verbal de suppression des données en sa possession.

### 3.7 Exigence de sécurité et conformité

Dans le cadre de la gestion de données d'identification des professionnels, le Titulaire devra se conformer à un ensemble d'exigences de sécurité afin de garantir la protection des données, la résilience des services et le respect des réglementations en vigueur.

Le cahier des clauses simplifiées cybersécurité est accessible dans « Annexe 2 - Cahier des clauses simplifiées cybersécurité ».

Le Titulaire devra également préciser les modalités d'authentification retenues : l'accès doit être contrôlé selon le profil de l'utilisation, les droits d'accès devront être déterminés par catégories d'utilisateurs.

Un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) est annexé au présent CCTP (« Annexe 5 – PAS »). Le Titulaire devra s'y référer, le compléter si nécessaire, ou proposer un PAS alternatif garantissant un niveau de sécurité équivalent ou supérieur. Le PAS, une fois validé, constituera un document opposable pendant toute la durée du marché.

#### 3.7.1 Conformité réglementaire

Le Titulaire devra respecter l'ensemble des réglementations et référentiels applicables dans le cadre des prestations réalisées, notamment :

- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Le Référentiel de sécurité du numérique en santé (PGSSI-S)
- Le Référentiel d'Identification Electronique (RIE)

Le Titulaire pourra préciser les certifications complémentaires dont il dispose (ISO 9001, ISO 27001, ...)





### 3.7.2 Sécurité des développements

Lors de la conception et du développement des connecteurs, le Titulaire s'engage à :

- Appliquer les principes de développement sécurisé (validation des entrées, gestion des erreurs, journalisation non verbeuse, security by design...).
- Utiliser des composants tiers dont l'origine est clairement identifiée, exempts de vulnérabilités connues, et conformes aux licences.
- Réaliser une revue de sécurité avant livraison.

En cas de vulnérabilité identifiée postérieurement à la livraison, le Titulaire devra proposer une mise à jour corrective dans les meilleurs délais.

### 3.7.3 Accès aux environnements

Dans le cadre de ses prestations, le Titulaire pourra être amené à intervenir sur des environnements techniques gérés par Inéa - S&N HdF.

À ce titre :

- Tous les accès devront être formellement autorisés, nominatifs, et limités dans le temps.
- Une traçabilité complète des connexions et actions sera assurée.

Les accès distants devront s'effectuer via des moyens sécurisés (VPN, bastion, etc.) selon les modalités définies par Inéa - S&N HdF.

### 3.7.4 Transfert de fichiers et canaux d'échange

Le Titulaire devra proposer des mécanismes de transfert de fichiers sécurisés, notamment pour la livraison des développements, des journaux d'incidents ou des jeux de données de test :

- Utilisation de dépôts sécurisés (gestionnaire de sources, SFTP, plateforme d'échange dédiée, etc.).
- Interdiction d'utiliser des outils de transfert grand public non conformes.
- Tous les fichiers contenant des données sensibles ou simulées devront être anonymisés ou pseudonymisés.

### 3.7.5 Signalement des incidents de sécurité



## Cahier des Clauses Techniques Particulières

Tout incident ou suspicion d'incident de sécurité lié à la prestation du Titulaire devra faire l'objet d'un signalement, dans un délai maximum de 4 jours ouvrés ou 2 jours calendaires en cas d'infogérance 24/7.

Ce signalement devra inclure :

- Une description des faits observés.
- L'analyse d'impact estimée.
- Les mesures conservatoires déjà appliquées.
- Les actions correctives envisagées.
- Un rapport d'incident complet pourra être demandé systématiquement

### 3.7.6 Clause de confidentialité et sensibilisation

Le Titulaire s'engage à une confidentialité totale sur l'ensemble des informations, données et éléments techniques ou organisationnels auxquels il aura accès.

Il devra :

- Sensibiliser ses collaborateurs et éventuels sous-traitants à ces obligations.
- Fournir sur demande un exemplaire signé de clause de confidentialité.
- Ne sous-traiter aucune prestation sans autorisation écrite préalable d'Inéa- S&N HdF.

Un accord de non-divulgence, « Annexe 1 - Accord de confidentialité », doit être signé dans ce cadre.

## 3.8 Exigences de performance

Le système de navigation des développements fonctionnels réalisés doit rester intuitif et simple. La solution devra permettre à l'utilisateur d'accéder aux différentes fonctionnalités dans des temps de réponse minimes (le chargement des pages doit être inférieur à 2 secondes).

Le titulaire s'engage à maintenir le même niveau de performance pour toute la durée d'utilisation des développements réalisés en prenant en compte l'augmentation du nombre d'utilisateurs, de la volumétrie des données, ou de tout autre élément lié à l'usage de la solution.





## 4 Exigences en matière de protection des données personnelles

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire pourra être amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte d'Inéa - S&N HdF, notamment dans les phases d'accompagnement, de développement, de support ou d'infogérance autour de l'outil Keycloak, ou dans les opérations liées aux authentifications.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés modifiée, les engagements suivants s'appliqueront.

L'annexe 3 « clauses RGPD » présente les clauses définissant les conditions dans lesquelles le sous- traitant s'engage à effectuer, pour le compte du Responsable de Traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies dans l'annexe.

Le candidat complètera l'annexe « Annexe 4 - Questionnaire RGPD.xlsx » afin que Inéa - S&N HdF puisse évaluer sa conformité RGPD.

### 4.1 Qualification des parties

Inéa- S&N HdF agit en tant que Responsable de Traitement et le Titulaire est qualifié de Sous-traitant au sens de l'article 4 du RGPD.

### 4.2 Finalités et catégories de données

Les traitements concernés relèveront de l'exploitation, du support ou du développement. Les données traitées seront essentiellement des données d'identification (professionnels de santé, agents Inéa – S&N HdF, établissements)





### 4.3 Obligations du sous-traitant

Le Titulaire s'engage notamment à :

- Ne traiter les données qu'à des fins strictement nécessaires à l'exécution du contrat, sur instruction du Responsable de Traitement ;
- Mettre en œuvre des mesures de sécurité organisationnelles et techniques conformes à l'article 32 du RGPD ;
- Tenir un registre des traitements ;
- Informer sans délai Inéa - S&N HdF de toute violation de données dans un délai maximal de 48h à l'adresse [dpo@esante-HdF.fr](mailto:dpo@esante-HdF.fr), accompagnée d'une analyse des impacts et des mesures correctives mises en place ;
- Apporter son assistance dans le cadre de l'exercice des droits des personnes concernées (article 15 à 22 du RGPD) ;
- Fournir les documents et éléments d'audit sur demande du Responsable de Traitement ;
- Ne pas transférer de données en dehors de l'Union Européenne sauf en conformité avec les garanties prévues aux articles 44 à 50 du RGPD ;
- Garantir que tous ses sous-traitants ultérieurs soient déclarés, autorisés par Inéa - S&N HdF, et respectent les mêmes obligations.

### 4.4 Sort des données à la fin du marché

À la fin du contrat ou à la demande expresse du Responsable de Traitement, le Titulaire devra :

- Restituer l'intégralité des données traitées et/ou
- Les détruire de manière sécurisée, et fournir un procès-verbal de destruction dans un délai de 10 jours ouvrés.

### 4.5 Délégués à la Protection des Données (DPO)

Le DPO d'Inéa - S&N HdF-S&N est joignable à l'adresse : [dpo@esante-HdF.fr](mailto:dpo@esante-HdF.fr).

Le Titulaire communiquera également les coordonnées de son propre DPO ou d'un référent RGPD désigné.

