



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

PARTICULIERES

Marché SAD N° 2026-0020-00-00-MPF

Pouvoir Adjudicateur

Numih France
GIP Mipih
12 rue Michel Labrousse
CS 93668
31036 Toulouse Cedex 1

Système d'acquisition dynamique pour la Fourniture livraison raccordement et maintenance corrective de bornes interactives tactiles d'accueil du patient

Accepté sans réserve à, le

Cachet de l'entreprise, Nom - Prénom et qualité du signataire

NB : Tout comme l'ensemble des documents de la consultation, le présent document ne peut être modifié à l'initiative du candidat.

Sommaire

ARTICLE 1. Objet.....	4
ARTICLE 2. Présentation de Numih France.....	4
ARTICLE 3. Réglementations applicables au marché.....	4
ARTICLE 4. Structuration par catégories.....	5
1. Catégorie 1 – Borne « Lite »	5
2. Catégorie 2 – Borne « Mid »	6
3. Catégorie 3 – Borne « Full »	6
4. Catégorie 4 – Borne « Future ».....	7
5. Catégorie 5 – Maintenance.....	8
ARTICLE 5. Référentiel technique attendu	9
6. Composants matériels - catégories 1 « Lite », 2 « Mid » et 3 « Full ».....	10
7. Composants matériels - catégories 2 « Mid » et 3 « Full »	12
8. Composants matériels – catégorie 3 « Full ».....	13
9. Mise sous tension	14
10. Fixation	14
11. Composants logiciels - catégories 1 « Lite », 2 « Mid » et 3 « Full ».	14
12. Composants logiciels – catégorie 3 « Full »	15
13. Consommables.....	16
ARTICLE 6. Prestations attendues	16
1. Fourniture des bornes.....	16
2. Maintenance	19
3. Support	21
4. Réversibilité	22
5. Fourniture de consommables.....	23
6. Sous-traitance.....	23
ARTICLE 7. Suivi des titulaires.....	24
7. Comité de Pilotage.....	24
8. Comité Opérationnel Fourniture des bornes	25
9. Comité de suivi de la maintenance	25
ARTICLE 8. Clauses de sécurité.....	26
1. Incident de sécurité.....	26
2. Classification des vulnérabilités et délais de correction	26

ARTICLE 9. Gestion des données à caractère personnel..... 26

1. Remplissage de l'annexe RGD.....27
2. Engagements du Titulaire27
3. Mesures techniques mises en œuvre27

ARTICLE 1. Objet

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les exigences techniques minimales applicables au Système d'Acquisition Dynamique (SAD) relatif à la fourniture, l'installation, le support et la maintenance de bornes interactives destinées à l'accueil des usagers au sein des établissements hospitaliers adhérents de Numih France.

Le présent CCTP constitue un socle technique commun applicable à l'ensemble des catégories définies ci-après.

Les prestations seront exécutées dans le cadre de marchés spécifiques conclus ultérieurement avec les opérateurs économiques admis au SAD.

Les dispositions du présent CCTP ne constituent pas une offre ni un engagement contractuel sur des volumes, des durées ou des niveaux de service, lesquels seront définis dans les marchés spécifiques.

Les exigences définies au présent CCTP constituent des exigences minimales d'aptitude technique applicables à l'admission au sein du Système d'Acquisition Dynamique.

Les niveaux de performance, contraintes techniques détaillées, engagements de service (SLA, GTR), exigences de sécurité renforcées et conditions économiques seront précisés et, le cas échéant, renforcés dans le cadre des marchés spécifiques conclus ultérieurement.

ARTICLE 2. Présentation de Numih France

Numih France est une structure publique de coopération inter-hospitalière spécialisée dans l'informatique, travaillant avec des établissements de santé répartis sur l'ensemble du territoire (Centres Hospitaliers Universitaires, Centres Hospitaliers, Établissements de Santé Privés d'Intérêt Collectif, Hôpitaux locaux, Maison de retraite, Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, Établissements de santé privés d'intérêt collectif...).

Éditeur de progiciels hospitaliers et de santé sur des domaines complémentaires s'appuyant sur des dizaines d'années d'expérience, et hébergeur de données de santé certifié depuis 2018, Numih France accompagne les établissements de santé dans la construction et le développement de leur système d'information.

ARTICLE 3. Réglementations applicables au marché

L'opérateur économique est tenu de respecter les exigences réglementaires applicables à la date d'exécution des prestations qui couvrent le champ fonctionnel du présent marché.

L'opérateur économique s'engage à respecter l'ensemble des réglementations applicables aux produits et services fournis dans le cadre du présent marché, notamment :

- Le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** (UE 2016/679) relatif à la protection des données à caractère personnel, appliqué dans l'architecture, les flux de données et les modalités d'accès
- Les recommandations de l'**ANSSI** en matière de cybersécurité, d'hygiène informatique et d'architecture sécurisée
- L'**Instruction DGOS/R3/2021/249** du 14 décembre 2021 relative à la protection des données dans les systèmes d'information hospitaliers
- Les textes liés à la **réforme de l'article 80 de la LFSS 2017**, applicable depuis le 1er octobre 2018, concernant la prise en charge des transports sanitaires par les établissements
- Les normes d'**accessibilité PMR**, notamment le respect du décret n°2006-555 du 17 mai 2006 et des règles d'accessibilité aux personnes en situation de handicap.
- Toute autre instruction ministérielle ou réglementation sectorielle liée à la **fourniture de matériels connectés dans le domaine de la santé**, en particulier dans le cadre de l'identitovigilance, de la e-admission ou de la digitalisation des parcours patients

- La Directive (UE) 2022/2555 dite NIS2, relative à des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de cybersécurité dans l'Union, notamment en ce qui concerne les obligations de sécurité, de gouvernance, de gestion des risques et de notification des incidents applicables aux entités essentielles et importantes du secteur de la santé.

ARTICLE 4. Structuration par catégories

Le SAD est structuré en catégories distinctes. Chaque catégorie correspond à un périmètre fonctionnel et technique homogène permettant :

- D'identifier la nature des prestations susceptibles d'être exécutées.
- D'admettre les opérateurs économiques au regard de leurs capacités spécifiques.
- D'organiser la mise en concurrence ultérieure dans le cadre des marchés spécifiques.

L'admission d'un opérateur économique est prononcée pour une ou plusieurs catégories, selon les capacités démontrées par celui-ci.

Les catégories ne constituent pas des lots au sens du Code de la commande publique. Elles ont pour objet d'organiser le périmètre technique du SAD et d'assurer la cohérence des besoins.

Un opérateur peut candidater à une ou plusieurs catégories.

Les marchés spécifiques seront conclus au sein d'une catégorie déterminée, en fonction de la nature du besoin exprimé par l'établissement concerné.

L'admission au sein d'une catégorie suppose que l'opérateur économique soit en mesure de démontrer sa capacité technique, industrielle et organisationnelle à fournir et maintenir les modèles proposés.

À ce titre, Numih France pourra demander tout élément justificatif permettant d'apprécier la réalité des capacités déclarées, notamment en matière de production, d'intégration, de maintenance et de support.

1. Catégorie 1 – Borne « Lite »

La catégorie « **Lite** » couvre l'ensemble des prestations liées à un modèle de bornes destiné à des usages simples d'identification et d'orientation.

Les bornes relevant de cette catégorie doivent être compatibles avec le logiciel et l'environnement technique définis par Numih France.

1.1. Fonctionnalités minimales attendues

La borne relevant de la catégorie « Lite » devra à minima permettre :

- **La lecture sans contact (NFC).**
- **La lecture de QR Code.**
- **Impression de ticket ou justificatif de petit format**

Ces fonctionnalités constituent un socle minimal. Des fonctionnalités complémentaires pourront être proposées, sous réserve de demeurer compatibles avec le périmètre fonctionnel de la catégorie.

1.2. Prestations attendues

Les prestations susceptibles d'être exécutées dans le cadre de cette catégorie comprennent notamment :

- La fourniture des bornes, incluant la production ou l'assemblage, le transport, l'installation et la mise en service.
- La maintenance matérielle et logicielle, préventive et corrective.
- Le support technique de second niveau, en articulation avec le support assuré par Numih France.
- Les prestations de réversibilité, comprenant le retrait du matériel ou la transmission à un tiers mainteneur désigné dans le cadre d'un marché spécifique.
- La fourniture des consommables pour chaque périphérique concerné.

Les niveaux de service, délais d'intervention et conditions économiques seront précisés dans les marchés spécifiques.

2. Catégorie 2 – Borne « Mid »

La catégorie « Mid » couvre l'ensemble des prestations liées à un modèle de borne intégrant les fonctionnalités de la catégorie « Lite », enrichies de capacités d'identification renforcées et de moyens d'impression étendus.

Les bornes relevant de cette catégorie doivent être compatibles avec le logiciel et l'environnement technique définis par Numih France.

2.1. Fonctionnalités attendues

- Compatibilité avec le logiciel Numih France
- Lecture sans contact (NFC)
- Lecture de QR Code
- Impression de ticket ou justificatif de petit format
- **La lecture avec contact de la Carte Vitale.**
- **L'impression de documents au format A4.**
- **L'impression d'étiquettes autocollantes adaptées à un usage hospitalier.**

2.2. Prestations attendues

Les prestations susceptibles d'être exécutées dans le cadre de cette catégorie comprennent notamment :

- La fourniture des bornes, incluant la production ou l'assemblage, le transport, l'installation et la mise en service.
- La maintenance matérielle et logicielle, préventive et corrective.
- Le support technique de second niveau, en articulation avec le support assuré par Numih France.
- Les prestations de réversibilité, comprenant le retrait du matériel ou la transmission à un tiers mainteneur désigné dans le cadre d'un marché spécifique.
- La fourniture des consommables pour chaque périphérique concerné.

Les niveaux de service, délais d'intervention et conditions économiques seront précisés dans les marchés spécifiques.

3. Catégorie 3 – Borne « Full »

La catégorie « Full » couvre l'ensemble des prestations liées à un modèle de borne intégrant les fonctionnalités de la catégorie « Mid », enrichies de capacités d'acquisition et de saisie d'informations relatives à l'utilisateur.

Les bornes relevant de cette catégorie doivent être compatibles avec le logiciel et l'environnement technique définis par Numih France.

3.1. Fonctionnalités attendues

- Compatibilité avec le logiciel Numih France
- Lecture sans contact (NFC)
- Lecture de QR Code
- Impression de ticket ou justificatif de petit format
- La lecture avec contact de la Carte Vitale.
- L'impression de documents au format A4.
- L'impression d'étiquettes autocollantes adaptées à un usage hospitalier.
- **La numérisation (scan) de documents, tels que pièce d'identité, justificatif d'assurance ou tout autre document administratif.**
- **La saisie d'informations par l'utilisateur (état civil, adresse, courriel, numéro de téléphone ou autres données nécessaires au parcours administratif).**

3.2. Prestations attendues

Les prestations susceptibles d'être exécutées dans le cadre de cette catégorie comprennent notamment :

- La fourniture des bornes, incluant la production ou l'assemblage, le transport, l'installation et la mise en service.
- La maintenance matérielle et logicielle, préventive et corrective.
- Le support technique de second niveau, en articulation avec le support assuré par Numih France.
- Les prestations de réversibilité, comprenant le retrait du matériel ou la transmission à un tiers mainteneur désigné dans le cadre d'un marché spécifique.
- La fourniture des consommables pour chaque périphérique concerné.

Les niveaux de service, délais d'intervention et conditions économiques seront précisés dans les marchés spécifiques.

4. Catégorie 4 – Borne « Future »

La catégorie « Future » est destinée à intégrer des évolutions fonctionnelles, techniques ou réglementaires qui ne peuvent être couvertes par les catégories « Lite », « Mid » ou « Full ».

Elle permet d'accueillir des modèles de bornes ou des configurations intégrant de nouvelles fonctionnalités répondant à des besoins émergents des établissements.

Les bornes relevant de cette catégorie doivent être compatibles avec le logiciel et l'environnement technique définis par Numih France.

4.1. Fonctionnalités attendues

Les fonctionnalités attendues seront précisées dans chaque marché spécifique publié au titre de cette catégorie.

Ces fonctionnalités pourront notamment concerner :

- L'intégration de dispositifs de paiement.
- Des mécanismes d'authentification renforcée.
- Des dispositifs d'orientation dynamique.
- Des parcours usagers innovants.
- Des évolutions imposées par des exigences réglementaires.
- Toute évolution technologique compatible avec l'objet du SAD.

Les fonctionnalités retenues devront demeurer cohérentes avec l'objet général du présent SAD et ne pas en modifier la nature.

Les évolutions intégrées au titre de la présente catégorie devront impérativement s'inscrire dans le périmètre fonctionnel des bornes interactives destinées à l'accueil, à l'orientation et à la gestion administrative du patient au sein des établissements de santé.

Elles ne pourront en aucun cas modifier la nature ou l'objet principal du Système d'Acquisition Dynamique, lequel demeure limité à la fourniture, l'installation, la maintenance et le support de bornes interactives d'accueil patient.

4.2. Prestations attendues

Les prestations susceptibles d'être exécutées dans le cadre de cette catégorie comprennent notamment :

- La fourniture des bornes, incluant la production ou l'assemblage, le transport, l'installation et la mise en service.
- La maintenance matérielle et logicielle, préventive et corrective.
- Le support technique de second niveau, en articulation avec le support assuré par Numih France.
- Les prestations de réversibilité, comprenant le retrait du matériel ou la transmission à un tiers mainteneur désigné dans le cadre d'un marché spécifique.
- La fourniture des consommables pour chaque périphérique concerné.

Les niveaux de service, délais d'intervention et conditions économiques seront précisés dans les marchés spécifiques.

5. Catégorie 5 – Maintenance

La catégorie « Maintenance » couvre l'ensemble des prestations de maintien en condition opérationnelle des bornes déployées au sein des établissements, qu'elles aient été fournies dans le cadre du présent SAD ou qu'elles constituent un parc existant dans un principe de neutralité technologique.

Elle permet la reprise en maintenance de bornes issues de tout constructeur ou intégrateur, y compris celles déployées antérieurement à la mise en place du présent Système d'Acquisition Dynamique, sous réserve de compatibilité technique avec l'environnement applicatif et de sécurité défini par Numih France.

L'opérateur économique admis au titre de cette catégorie devra être en mesure d'assurer, le cas échéant, la reprise d'un parc existant, dans des conditions garantissant la continuité de service, la sécurité des systèmes d'information et la traçabilité des interventions.

Les modalités techniques, financières et les éventuelles opérations préalables de mise à niveau seront précisées dans les marchés spécifiques.

5.1. Prestations attendues

Les prestations de maintenance comprennent celles déjà décrites au sein des catégories « Lite », « Mid », « Full » et « Future », à savoir :

- La maintenance matérielle et logicielle, préventive et corrective.
- Le support technique de second niveau, en articulation avec le support assuré par Numih France.
- Les prestations de réversibilité, comprenant le retrait du matériel ou la transmission à un tiers mainteneur désigné dans le cadre d'un marché spécifique.
- La fourniture des consommables pour chaque périphérique concerné.

Les niveaux de service, délais d'intervention et conditions économiques seront précisés dans les marchés spécifiques.

5.2. Conditions minimales de reprise de parc existant

Dans le cadre de la reprise d'un parc existant, l'opérateur économique devra être en mesure de démontrer sa capacité à intervenir sur des équipements hétérogènes, tant sur le plan matériel que logiciel.

À ce titre, il devra notamment être en mesure de :

- Réaliser un audit technique initial du parc concerné (inventaire matériel et logiciel, état des composants, versions installées, conditions de sécurité).
- Identifier les éventuelles opérations préalables nécessaires à la mise en conformité technique ou sécuritaire des équipements repris.
- Assurer la continuité de service pendant la phase de transition
- Mettre en place une organisation de support et de maintenance compatible avec les exigences de traçabilité, de sécurité et de supervision définies par Numih France.

Les modalités détaillées de la reprise (planning, conditions techniques, éventuelles opérations de mise à niveau, engagements de service) seront précisées dans les marchés spécifiques.

En cas de reprise d'un parc existant, l'opérateur économique devra proposer une méthodologie de transition structurée permettant d'assurer la continuité de service.

Cette méthodologie devra notamment préciser :

- Les phases de transition (audit, prise en charge progressive, stabilisation).
- Les modalités de coordination avec le mainteneur sortant, le cas échéant.
- Les mesures mises en œuvre pour éviter toute interruption significative de service.
- Les dispositifs de supervision et de suivi mis en place dès la phase de reprise.

Les modalités détaillées, le planning et les engagements de service applicables seront précisés dans le marché spécifique concerné.

ARTICLE 5. Référentiel technique attendu

Les bornes proposées dans le cadre du présent SAD devront s'inscrire dans un référentiel technique garantissant :

- Leur compatibilité avec le logiciel Numih France.
- Leur intégration sécurisée dans l'environnement technique des établissements adhérents.
- Leur adaptation à un usage en environnement hospitalier.

Le présent article s'applique aux catégories « Lite », « Mid » et « Full ».

Les exigences spécifiques applicables à la catégorie « Future » pourront être précisées dans les marchés spécifiques, en fonction des évolutions fonctionnelles concernées.

L'accessibilité, la robustesse des équipements, la durabilité des composants, la performance énergétique et les possibilités de personnalisation pourront être précisées et appréciées dans le cadre des marchés spécifiques, en fonction des besoins exprimés par les établissements adhérents.

Les marchés spécifiques pourront préciser, compléter ou renforcer les exigences techniques définies au présent article, notamment en matière de performance, de sécurité, de durabilité, d'interopérabilité, de délais d'exécution ou d'engagements de service.

Ces exigences complémentaires devront demeurer cohérentes avec l'objet général du Système d'Acquisition Dynamique tel que défini au présent CCTP.

6. Composants matériels - catégories 1 « Lite », 2 « Mid » et 3 « Full »

6.1. Habillage et voyants

La borne devra disposer d'un habillage permettant une personnalisation à l'image de l'établissement adhérent utilisateur de la borne.

Cette personnalisation pourra notamment porter sur :

- Les éléments graphiques (logo, couleurs, signalétique).
- Les supports visuels ou adhésifs.
- Les éléments d'identification de l'établissement.

La borne devra également intégrer un dispositif de signalisation visuelle permettant :

- Signalétique utilisateur : Indiquer de manière claire l'emplacement où l'utilisateur doit récupérer un document imprimé (ticket, document A4, étiquette, etc.).
- Indication d'état : Afficher visuellement l'état général de fonctionnement de la borne (en service, en défaut, en maintenance ou équivalent).

Les modalités précises de personnalisation et de signalisation seront définies dans le cadre des marchés spécifiques.

6.2. Unité centrale

Une borne devra intégrer une unité centrale de niveau industriel adaptée à un fonctionnement continu en environnement hospitalier.

Cette unité devra notamment :

- Intégrer une interface réseau Ethernet filaire compatible avec les standards 10/100/1000 Mbps.
- Disposer d'une capacité de stockage suffisante pour le fonctionnement des applications et la journalisation locale des événements (capacité minimale recommandée : 120 Go ou équivalent).
- Être conçue pour un fonctionnement prolongé et stable (composants industriels ou équivalent en termes de fiabilité).
- Permettre l'application des mises à jour logicielles et des correctifs de sécurité.

6.3. Écran tactile industriel

Une borne devra intégrer un écran tactile de qualité industrielle adapté à un usage intensif en environnement hospitalier et ouvert au public.

Cet écran devra notamment :

- Intégrer une technologie tactile adaptée à un usage intensif.
- Présenter une taille minimale de 19 pouces (diagonale).
- Offrir une résolution minimale de 1280 x 1024 pixels ou équivalente.
- Disposer d'un indice de protection IP65 minimum pour la façade ou équivalent.
- Intégrer un dispositif limitant les angles de vision afin de réduire les risques de visualisation latérale des informations affichées.
- Intégrer un traitement anti-reflets.
- Offrir une luminosité minimale de 300 cd/m² ou équivalent garantissant une lisibilité satisfaisante dans des conditions d'éclairage variées.

6.4. Port USB

Une borne devra intégrer un port USB interne, destiné exclusivement aux opérations techniques et de maintenance.

L'activation du port USB pourra être conditionnée à une procédure d'autorisation définie par Numih France ou par l'établissement concerné.

Ce port USB devra notamment :

- Être accessible uniquement depuis l'intérieur de la borne.
- Permettre le raccordement d'un clavier et/ou d'une souris à des fins de maintenance.
- Pouvoir être activé ou désactivé selon des modalités sécurisées

6.5. Horloge interne et gestion énergétique

La borne devra intégrer un dispositif d'horloge interne permettant la gestion programmée de son fonctionnement.

Le dispositif devra permettre notamment :

- La programmation automatisée des cycles de mise en veille, d'arrêt et de redémarrage des composants internes
- Une programmation différenciée selon les jours de la semaine.
- L'adaptation des plages horaires de fonctionnement aux besoins des établissements utilisateurs
- La prise en compte des paramètres calendaires nécessaires au bon fonctionnement du dispositif.
- La réalisation de ces opérations sans coupure brutale susceptible d'endommager les équipements.

6.6. Lecteur QR-code

Le lecteur QR-code devra répondre aux exigences suivantes :

- Être solidement intégré à la borne et protégé contre les dégradations ou usages malveillants.
- Permettre la lecture de QR-codes présentés sur supports papier et sur écrans de smartphones.
- Être compatible avec la norme ISO/IEC 18004 ou toute norme équivalente.
- Émettre un signal visuel et/ou sonore confirmant la réussite d'une lecture.
- Offrir une rapidité et une fiabilité de lecture adaptées à un usage intensif, y compris en cas de présentation sous différents angles ou de QR-codes partiellement détériorés.

6.7. Lecteur NFC

Le lecteur NFC intégré à la borne devra :

- Être installé de manière sécurisée et protégée contre les usages malveillants, avec une zone d'identification clairement matérialisée.
- Être compatible avec les normes ISO/IEC 14443 et ISO/IEC 18092 ou toute norme équivalente en vigueur.
- Permettre la lecture de cartes sans contact, de smartphones et de badges RFID compatibles.
- Fournir un retour utilisateur lors d'une lecture réussie (signal sonore et/ou indicateur lumineux).
- Offrir une rapidité et une fiabilité de lecture adaptées à un usage intensif en environnement hospitalier.

La portée de lecture devra être adaptée à un usage de proximité et conforme aux standards NFC en vigueur.

6.8. Imprimante ticket

La borne intégrera une imprimante de tickets utilisant un papier de largeur 80 mm ou équivalent, adaptée à un usage intensif en environnement hospitalier.

L'imprimante devra notamment :

- Permettre une coupure automatisée du ticket après impression, quelle que soit la longueur du document.
- Disposer d'un système de massicotage garantissant une éjection fluide du ticket, sans arrachage ni risque de bourrage.
- Être équipée d'un dispositif de détection permettant d'identifier :

- La fin de papier.
- La proche fin de papier.
- Intégrer un système de sortie conçu pour éviter que le ticket ne tombe au sol après impression et coupure.
- Être conçue pour un usage intensif en environnement contraignant (température intérieure, poussière, vibrations modérées), avec un niveau de fiabilité adapté à une utilisation continue.

La technologie retenue devra limiter le nombre de consommables nécessaires à son fonctionnement. Une technologie d'impression thermique directe ou équivalente est recommandée.

6.9. Dispositif de verrouillage

La borne devra être équipée d'un dispositif de verrouillage permettant de sécuriser l'accès aux compartiments techniques.

Ce dispositif devra :

- Garantir un accès restreint aux seuls personnels habilités.
- Assurer une protection contre les ouvertures non autorisées.
- Permettre une gestion maîtrisée des habilitations et des accès.

7. Composants matériels - catégories 2 « Mid » et 3 « Full »

7.1. Espace de rangement intégré

La borne devra intégrer un espace de rangement interne permettant en fonction de sa taille :

- La conservation des manuels d'entretien
- Le stockage de consommables courants (exemple : rouleaux de tickets ou supports d'impression).
- Accessible uniquement aux personnels habilités
- Intégré de manière sécurisée à la structure de la borne
- Dimensionné de manière cohérente avec les équipements intégrés.

7.2. Lecteur contact carte à puce (PC/SC)

L'opérateur économique devra intégrer un lecteur de carte à puce conforme au standard PC/SC et adapté à un usage en environnement hospitalier.

Le lecteur devra notamment :

- Être conforme aux standards PC/SC ou équivalent, garantissant la compatibilité avec l'environnement logiciel retenu.
- Prendre en charge les cartes à puce ISO/IEC 7816
- Être intégré de manière sécurisée dans la borne, avec une protection adaptée contre les usages malveillants ou dégradations.
- Permettre une insertion ergonomique de la carte, avec une détection fiable de la présence et du retrait.
- Assurer une initialisation rapide de la carte.
- Fournir un retour utilisateur (signal visuel et/ou sonore) en cas de lecture réussie ou d'erreur.

Le lecteur devra être compatible avec la lecture des cartes Vitale et conforme aux exigences du référentiel SESAM-Vitale en vigueur au moment de l'exécution des prestations.

7.3. Imprimante largeur A4

La borne intégrera une imprimante intégrée à la borne permettant l'impression de documents au format A4, adaptée à un usage intensif en environnement hospitalier.

L'imprimante devra notamment :

- Permettre l'impression de documents au format A4 (papier en rouleau ou solution équivalente compatible avec l'intégration en borne)
- Disposer d'un système de coupe automatisée du papier, quelle que soit la longueur du document, garantissant une éjection maîtrisée
- Permettre une récupération aisée des documents, sans arrachage ni risque de bourrage
- Intégrer un dispositif évitant la chute des documents après impression (réceptacle, lèvres de maintien ou solution équivalente)
- Être équipée d'un système de détection permettant d'identifier :
 - La fin de papier
 - La proche fin de papier
- Être conçue pour un usage intensif en environnement intérieur contraignant, avec un niveau de fiabilité adapté à une utilisation continue.

La technologie retenue devra limiter le nombre de consommables nécessaires à son fonctionnement. Une technologie d'impression thermique directe ou équivalente est recommandée.

7.4. Imprimante à étiquettes

La borne intégrera une imprimante d'étiquettes adaptée aux usages en établissement hospitalier

Les étiquettes devront :

- Présenter des formats compatibles avec les usages hospitaliers courants, compris entre 45 mm x 30 mm et 57 mm x 35 mm
- Être blanches, avec une colle permanente
- Être conçues pour résister aux contraintes courantes des environnements de soins et de laboratoire (manipulations, humidité, variations de température, équipements tels que centrifugeuses ou étuves).

L'imprimante devra :

- Permettre l'impression et la découpe automatisée des étiquettes, quelle que soit la quantité à produire
- Garantir que les étiquettes restent solidaires de leur support après impression, afin d'être utilisées ultérieurement
- Disposer d'un système de sortie maîtrisé (massicotage ou solution équivalente) permettant une récupération sans arrachage et limitant les risques de bourrage.
- Être équipée d'un système de détection permettant d'identifier :
 - La fin de papier
 - La proche fin de papier
- Garantir une qualité d'impression permettant la lecture fiable des codes-barres et QR-codes par les équipements de lecture utilisés en établissement
- Garantir une précision du format et une netteté des caractères adaptées à un usage administratif et médical

La technologie retenue devra limiter le nombre de consommables nécessaires à son fonctionnement.

Une technologie d'impression thermique directe ou équivalente est recommandée.

8. Composants matériels – catégorie 3 « Full »

8.1. Scanner

La borne intégrera un dispositif de numérisation de documents, adapté à un usage en environnement hospitalier.

Le scanner devra être intégré de manière sécurisée et protégé contre les dégradations ou usages malveillants.

Le scanner devra permettre :

- La numérisation de documents d'un format carte d'identité jusqu'au format A4.
- La numérisation en recto ou recto-verso selon la configuration proposée.

- Une résolution minimale de 300 dpi ou équivalente, garantissant une qualité suffisante pour l'archivage numérique et, le cas échéant, la reconnaissance optique de caractères (OCR).
- Intégrer des mécanismes de détection des incidents courants, comme par ex : Absence de document, Erreur de chargement...

9. Mise sous tension

L'ensemble des composants de la borne, y compris les imprimantes et périphériques associés, sont automatiquement alimentés à la mise sous tension de la borne :

- Tous les composants doivent s'allumer automatiquement dès que la borne est mise sous tension, sans intervention manuelle supplémentaire.
- Un interrupteur interne devra être intégré à la borne, permettant :
 - L'allumage et l'extinction centralisés de l'ensemble des composants,
 - Une coupure propre de l'alimentation, sans interruption brutale susceptible d'endommager le matériel.
 - La mise sous tension sera programmable à l'aide de l'horloge interne

10. Fixation

Des systèmes de fixation sont prévus pour garantir la stabilité, la sécurité et l'ergonomie des bornes dans les différents environnements d'installation :

- Une fixation sur socle, permettant une installation mobile ou semi-permanente, tout en garantissant la sécurité et la robustesse de l'ensemble.
- Une fixation au sol, assurant une stabilité maximale, notamment dans les zones à fort passage ou en libre accès.
- Une fixation murale, adaptée aux espaces restreints ou pour des usages spécifiques (ex. : hauteur adaptée aux personnes à mobilité réduite).

11. Composants logiciels - catégories 1 « Lite », 2 « Mid » et 3 « Full ».

11.1. Système d'exploitation

L'unité centrale devra être fournie avec un système d'exploitation maintenu et sécurisé, adapté à un usage en borne interactive en environnement hospitalier.

Le système d'exploitation devra :

- Être fourni avec une licence valide.
- Permettre la mise en œuvre d'un mode sécurisé de type « kiosque » ou équivalent.
- Garantir la séparation des droits utilisateurs et administrateurs.
- Permettre l'application des mises à jour de sécurité.

Une solution basée sur Windows IoT Enterprise ou équivalent pourra être proposée, sous réserve de garantir un niveau de sécurité et de compatibilité équivalent.

La borne devra pouvoir être intégrée à un système de gestion centralisée des postes de travail utilisé par l'établissement ou par Numih France.

À ce titre, elle devra permettre :

- Son intégration à un annuaire ou domaine (ex. : Active Directory ou solution équivalente).
- L'application de politiques de sécurité et de configuration centralisées.
- L'administration et la supervision à distance via les outils de gestion retenus par l'établissement.

- L'installation d'outils complémentaires nécessaires à l'exploitation (ex. : outils de télémaintenance, antivirus ou autres solutions de sécurité).

Les modalités précises d'intégration seront définies dans les marchés spécifiques.

11.2. Navigation sécurisée

Une solution de navigation sécurisée adaptée à un usage en borne interactive en environnement hospitalier devra être installée sur la borne notamment :

- Être compatible avec les standards web actuels (HTML5, CSS, JavaScript ou équivalent).
- Permettre un fonctionnement en mode sécurisé de type « kiosque », limitant l'usage du poste aux seules fonctions autorisées.
- Empêcher l'accès aux fonctions système et aux supports de stockage par l'utilisateur.
- Permettre la gestion des cookies et des données de session (purge automatique ou paramétrable).
- Assurer un retour automatique à l'écran d'accueil après un délai d'inactivité paramétrable.
- Permettre l'affichage de contenus locaux en cas d'indisponibilité du réseau.
- Autoriser un affichage plein écran sans accès aux éléments du système d'exploitation.
- Permettre la gestion des plages horaires de fonctionnement du système.

Les modalités précises de configuration et d'administration seront définies dans les marchés spécifiques.

11.3. Outil de prise en main à distance

L'opérateur économique devra proposer une solution de prise en main et d'administration à distance des bornes.

La solution devra notamment :

- Permettre une connexion sécurisée et authentifiée.
- Autoriser la prise en main de la session active à des fins de diagnostic et de maintenance.
- Permettre l'accès aux journaux d'événements et aux informations techniques nécessaires au suivi de l'état des bornes.
- Garantir la traçabilité des connexions et des actions réalisées.
- Être compatible avec l'environnement logiciel et le système d'exploitation retenus.
- Respecter les exigences de sécurité applicables en environnement hospitalier.

Les modalités d'activation, de contrôle des accès et de supervision seront définies dans les marchés spécifiques.

12. Composants logiciels – catégorie 3 « Full »

12.1. Dispositif de saisie d'information

La borne devra permettre la saisie d'informations par l'utilisateur (ex. : état civil, adresse, courriel, numéro de téléphone ou autres données nécessaires au parcours administratif).

Le dispositif de saisie pourra être :

- Un clavier virtuel intégré à l'écran tactile.
- Ou tout autre dispositif de saisie équivalent adapté à un usage en environnement hospitalier.

La solution retenue devra :

- Être adaptée à un usage public.
- Être compatible avec les exigences d'accessibilité.

- Être conçue pour un usage intensif.
- Ne pas constituer un facteur de vulnérabilité ou de dégradation.

Les modalités précises pourront être définies dans les marchés spécifiques.

13. Consommables

L'ensemble des consommables compatibles avec les composants matériels proposés seront indiqués avec :

- La référence fabricant.
- La capacité ou durée d'utilisation estimée (nombre de pages, impressions ou cycles) .
- Les modalités d'approvisionnement, notamment la disponibilité sur les plateformes d'achat public utilisées par les établissements ou par tout autre canal approprié.

Liste indicative des consommables concernés (à adapter selon les équipements proposés) :

- Rouleau ticket.
- Rouleau étiquette.
- Support d'impression A4 (rouleau ou équivalent).
- Toner et/ou tambour, le cas échéant.
- Feuille ou kit de nettoyage pour scanner.

13.1. Stock initial

Chaque borne devra être livrée avec une quantité initiale de consommables permettant une utilisation autonome avant le premier réassort par l'établissement.

Le stock initial devra couvrir une durée minimale d'utilisation correspondant à un usage normal, à préciser par L'opérateur économique (exemple indicatif : 5 à 10 jours selon le niveau d'activité).

À ce titre, L'opérateur économique devra préciser pour chaque modèle de borne :

- La liste des consommables inclus à la livraison.
- La quantité fournie pour chaque consommable.
- L'autonomie estimée en conditions normales d'utilisation.

Les consommables fournis devront être compatibles avec les composants matériels intégrés.

ARTICLE 6. Prestations attendues

1. Fourniture des bornes

Les prestations décrites au présent article s'appliquent aux marchés spécifiques conclus au titre des catégories « Lite », « Mid », « Full » et « Future ».

Le titulaire d'un de ces marchés spécifiques est responsable de la fourniture, de la livraison et de la mise en service des bornes commandées.

Les modalités détaillées seront précisées dans chaque marché spécifique.

1.1. Production

Le titulaire du marché spécifique devra assurer la production et/ou l'assemblage complet des bornes commandées, incluant, le cas échéant, l'intégration de l'habillage personnalisé.

Les délais de production ou d'assemblage seront précisés dans chaque marché spécifique, en fonction des volumes commandés et des contraintes logistiques.

Afin de garantir le respect des délais contractuels, le titulaire pourra mettre en place une organisation industrielle adaptée, incluant, le cas échéant :

- Un stock de composants.
- Des bornes préalablement assemblées.

Les bornes produites devront :

- Être configurées pour permettre l'exécution de l'application métier fournie par Numih France.
- Intégrer la version applicative communiquée par Numih France au moment de la production.
- Faire l'objet de tests internes préalables à la livraison.

Pour chaque borne produite, le titulaire devra transmettre les informations techniques nécessaires à la préparation de la mise en service, notamment :

- L'adresse MAC du poste embarqué.
- Les références matérielles utiles à l'intégration dans le système d'information.

Le stockage des bornes produites, dans l'attente de la date de livraison convenue, sera assuré par le titulaire.

Les bornes devront être identifiées et référencées de manière à garantir leur traçabilité et leur rattachement à l'établissement concerné.

1.2. Livraison

La livraison des bornes sera réalisée dans les conditions définies au marché spécifique.

Confirmation de livraison

Numih France ou l'établissement concerné confirmera la date de livraison souhaitée selon un délai précisé au marché spécifique, tenant compte :

- De la localisation du site (métropole, Corse, DROM-COM).
- Des contraintes logistiques et d'accès.
- Des volumes commandés.

La confirmation de livraison devra préciser :

- L'adresse détaillée du point de livraison.
- Les modalités d'accès (type de véhicule autorisé, présence ou non d'un quai de chargement, contraintes spécifiques).
- L'identité et les coordonnées du contact sur site.

Engagements du titulaire

Le titulaire du marché spécifique s'engage à :

- Assurer la livraison des bornes sur chaque site concerné, y compris dans les DROM-COM si applicable.
- Prendre en charge les formalités logistiques et douanières le cas échéant.
- Livrer les bornes protégées contre les chocs et risques liés au transport.
- Assurer le déchargement et l'acheminement jusqu'au lieu d'implantation final, sans solliciter le personnel de l'établissement.

L'usage de dispositifs de traçabilité ou de détection de choc pourra être recommandé afin de sécuriser les conditions de transport.

Contenu de la livraison

Chaque livraison devra comprendre :

- La borne configurée.
- Les éléments de fixation retenus.
- L'habillage personnalisé conforme à la commande.
- Le stock initial de consommables.
- Un manuel d'entretien décrivant les opérations de premier niveau à la charge de l'établissement (remplacement de consommables, nettoyage, résolution d'incidents mineurs).

Mise en service

Le titulaire du marché spécifique est responsable du déballage des bornes livrées et doit s'assurer de leur parfait état avant installation. Toute anomalie constatée doit être immédiatement signalée et documentée

Le titulaire du marché spécifique procède à l'installation physique des bornes dans les conditions prévues à la commande, incluant :

- Fixation de la borne selon le type de support et de configuration retenus.
- Mise en service électrique, réalisée selon l'une des modalités suivantes :
 - Branchement sur une prise dédiée située à proximité.
 - Intégration au réseau électrique, selon les modalités convenues lors de la commande :
 - Raccord direct au réseau (hors prise).
 - Pose de goulottes pour la protection du câblage.
 - Réduction des câbles déjà disponibles à la longueur suffisante.
- Les tests de chaque composant
- Le lancement du mode kiosk avec l'affichage de l'application métier Numih France

La connexion au réseau informatique hors de la borne (câblage, ouverture de ports, configuration du firewall) est à la charge de l'établissement de santé.

Cette mise en service ne nécessite pas la présence d'une ressource Numih France sur le site d'installation.

Sur la base d'un document de recette établi lors de la phase projet, le titulaire du marché spécifique réalise une recette technique sur site avec l'établissement. Cette recette donne lieu à un PV de mise en service sans réserve, daté, tamponné et signé par une personne habilitée de l'établissement et transmis à Numih France.

Ce PV de mise en service déclenche la facturation liée à l'acquisition et à la mise en service de la borne.

Le titulaire du marché spécifique s'engage à :

- Récupérer et recycler les emballages
- Laisser le site propre avant son départ

Formation à l'usage

À l'issue de chaque mise en service, le titulaire du marché spécifique doit réaliser une formation à l'usage et à l'entretien des bornes auprès des référents de l'établissement, incluant :

- Utilisation de la borne
- Remplacement des consommables
- Entretien basique

Retards et incidents

En cas de retard ou d'incident de livraison :

- Les dispositions prévues au CCAP du marché spécifique seront applicables
- En cas de dommage constaté à la réception, un constat contradictoire sera établi
- Les modalités de remplacement ou de nouvelle livraison seront définies en lien avec Numih France.

En cas de dysfonctionnement constaté lors de la mise en service, le titulaire du marché spécifique devra mettre en œuvre les actions correctives nécessaires dans un délai compatible avec les exigences de continuité de service définies au marché spécifique.

Les délais d'intervention et les éventuelles pénalités applicables en cas de non-respect seront précisés dans le CCAP du marché spécifique.

2. Maintenance

Les prestations décrites au présent article s'appliquent aux marchés spécifiques quelque soit la catégorie concernée.

Le titulaire du marché spécifique est responsable de la maintenance logicielle et matérielle des bornes couvertes par le marché spécifique.

Il assure un service de support dédié à Numih France, garantissant la continuité de fonctionnement des équipements et la prise en charge des incidents ou demandes d'assistance.

Les modalités financières (forfait, abonnement mensuel ou autre) seront précisées dans le marché spécifique.

2.1. Maintenance logicielle

Le titulaire du marché spécifique est responsable du maintien en condition opérationnelle des logiciels installés sur les bornes.

Mises à jour logicielles

Le titulaire du marché spécifique devra assurer la mise à jour :

- Des systèmes d'exploitation
- Des applications installées
- Des composants intermédiaires (middleware, firmware...)

Les mises à jour devront inclure :

- Les correctifs de sécurité
- Les améliorations de performance
- Les corrections d'anomalies

Les modalités de déploiement des mises à jour seront précisées au marché spécifique.

Sécurité logicielle

Le titulaire du marché spécifique devra garantir la sécurité des logiciels installés en mettant en œuvre des mesures adaptées de protection contre :

- Les accès non autorisés
- Les cyberattaques
- Les altérations de configuration

Les logiciels devront fonctionner en mode sécurisé.

En aucun cas les mises à jour ne devront altérer ou supprimer la configuration spécifique liée à l'applicatif Numih France.

En cas de manquement, les dispositions prévues au CCAP du marché spécifique seront applicables.

Prise en main à distance

Le titulaire du marché spécifique devra proposer une solution de prise en main à distance permettant l'intervention du support technique.

Cette solution devra :

- Garantir une connexion sécurisée
- Permettre la traçabilité des actions réalisées
- Être conforme aux exigences de sécurité définies au marché spécifique

2.2. Maintenance matérielle

Le titulaire du marché spécifique est responsable de la maintenance matérielle des bornes couvertes par le marché.

En cas de panne ou de dysfonctionnement couvert par le périmètre contractuel, le titulaire devra procéder à la réparation ou au remplacement des composants défectueux

Incidents pris en charge

Les incidents pouvant être pris en charge comprennent notamment :

- Pannes des composants matériels (PC industriel, écran tactile, lecteurs, imprimantes, scanner)
- Défaillances des systèmes d'impression
- Dysfonctionnements des dispositifs de lecture
- Problèmes de connectique
- Défaillances mécaniques affectant la sécurité ou l'usage

Le périmètre exact des incidents couverts sera précisé au marché spécifique.

Rapport d'intervention

À l'issue de chaque intervention, le titulaire devra produire un rapport comprenant notamment :

- L'identification de la borne
- La date et la nature de l'intervention
- Les actions réalisées
- Les composants remplacés le cas échéant

Les modalités de transmission seront précisées au marché spécifique.

GTR

Les délais d'intervention et, le cas échéant, les engagements de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) seront définis dans le marché spécifique.

En cas de non-respect des engagements contractuels, les dispositions prévues au CCAP du marché spécifique seront applicables.

Exclusions de prise en charge

Sauf stipulation contraire, ne relèvent pas de la maintenance forfaitaire :

- Les problématiques liées au réseau informatique de l'établissement
- Les dommages résultant d'un usage manifestement inapproprié
- Les dysfonctionnements liés à un défaut d'entretien de premier niveau

Maintenance matérielle hors forfait

Les prestations non couvertes par la maintenance forfaitaire pourront faire l'objet d'une commande spécifique. Les conditions tarifaires seront définies au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) du marché spécifique.

2.3. Maintenance préventive

Le titulaire du marché spécifique devra réaliser des actions de maintenance préventive selon une fréquence définie au marché spécifique.

Ces actions pourront inclure :

- La vérification des composants matériels
- Les mises à jour logicielles
- Les contrôles de sécurité

En aucun cas ces opérations ne devront altérer la configuration spécifique liée à l'appliquatif Numih France.

Rapport de visite

À l'issue de chaque visite de maintenance préventive, le titulaire du marché spécifique devra produire un rapport comprenant :

- L'identification de la borne
- Les vérifications effectuées
- Les anomalies détectées
- Les actions correctives réalisées
- Les recommandations éventuelles

Les modalités de transmission seront précisées au marché spécifique.

3. Support

Les prestations décrites au présent article s'appliquent aux marchés spécifiques quel que soit la catégorie concernée.

Le titulaire du marché spécifique devra mettre à disposition de Numih France un support technique dédié afin d'assurer une assistance en cas d'incident.

Ce support devra être accessible via :

- Un système de gestion des incidents mis en place par le Titulaire, permettant le suivi, la traçabilité et la résolution des anomalies
- Une hotline téléphonique joignable aux heures ouvrées, permettant une prise en charge rapide des demandes critiques ou bloquantes

Le titulaire du marché spécifique s'engage à :

- Fournir des référents techniques identifiés
- Garantir des temps de réponse compatibles avec les engagements contractuels de Numih France auprès de ses adhérents :

P0 : Critique – impact majeur	Toutes les bornes sont bloquées , le BE est engorgé.	Impact : fort. Urgence : majeure	GTR : 0.5 j
P1 : Haute – impact significatif	Une borne est bloquée Le portail et/ou le backoffice n'est pas accessible	Impact : fort. Urgence : haute	GTR : 2j
P2 : Moyenne – impact limité	Une fonctionnalité est dégradée	Impact : moyen Urgence : moyenne	GTR : 5j
P3 : Faible – impact mineur	Une question , une demande de paramétrage	Impact : moyen ou faible Urgence : basse	GTR : 10j

Gestion des incidents

Le titulaire du marché spécifique devra mettre à disposition un système de gestion des incidents permettant:

- La déclaration des incidents

- Le suivi et la traçabilité
- La résolution des anomalies

Un support technique devra être assuré afin d'assister Numih France ou l'établissement en cas de dysfonctionnement logiciel.

4. Réversibilité

Les prestations décrites au présent article s'appliquent aux marchés spécifiques quel que soit la catégorie concernée.

À l'issue d'un marché spécifique ou en cas de changement de prestataire, le titulaire du marché spécifique s'engage à assurer une réversibilité complète et maîtrisée des prestations de maintenance et de support, permettant à Numih France ou au tiers désigné de reprendre le service dans des conditions satisfaisantes de continuité, de sécurité et de traçabilité.

La réversibilité vise à garantir :

- La reprise du service par Numih France ou par un tiers désigné sans interruption significative.
- La transmission complète et documentée des éléments nécessaires à la continuité opérationnelle.
- Le respect des exigences applicables en matière de sécurité, de confidentialité et de conformité réglementaire (notamment RGPD, NIS2 et référentiels sectoriels applicables).
- Une coopération active du titulaire pendant la phase de transition.

4.1. Prestations attendues

Préparation de la réversibilité

- Inventaire exhaustif des bornes
- Mise à jour des dossiers techniques (matériels, logiciels, supervision, interfaces).
- Export des données de supervision, historiques d'incidents et configurations nécessaires à la continuité de service.
- Transmission des informations relatives aux accès et aux outils utilisés pour l'exploitation.
- Documentation complète des procédures d'exploitation, de maintenance et de sécurité.

Exécution de la réversibilité

- Mise à disposition des éléments techniques et organisationnels nécessaires à la reprise.
- Assistance à la reprise des équipements et services par le tiers désigné.
- Réalisation des opérations techniques de transfert (données, configurations, accès).
- Désactivation sécurisée des accès du titulaire aux systèmes concernés.

Assistance post-réversibilité

- Le titulaire pourra être tenu d'assurer une assistance technique et fonctionnelle pendant une période définie dans le marché spécifique, afin de sécuriser la phase de transition.
- Les délais de réponse et modalités d'assistance seront précisés dans le marché spécifique.

4.2. Modalités d'exécution

La réversibilité est déclenchée par notification formelle de Numih France.

Un plan de réversibilité devra être transmis par le titulaire dans un délai précisé au marché spécifique, incluant :

- Le calendrier prévisionnel.
- Les livrables attendus.
- Les ressources mobilisées.

- Les risques identifiés et mesures de maîtrise associées.

Les délais globaux d'exécution seront définis dans le marché spécifique, en fonction du périmètre concerné.

4.3. Livrables attendus

Les livrables pourront notamment inclure :

- Dossier technique des bornes et composants.
- Dossier d'exploitation et de supervision.
- Documentation des flux réseau et interfaces.
- Inventaire des accès et habilitations.
- Procès-verbaux de désactivation et de transfert.

4.4. Facturation et responsabilités

Sauf stipulation contraire prévue au marché spécifique, les prestations de réversibilité sont incluses dans le périmètre du marché.

Le titulaire du marché spécifique demeure responsable de la qualité, de la sécurité et de la conformité des opérations réalisées au titre de la réversibilité.

5. Fourniture de consommables

Les prestations décrites au présent article s'appliquent aux marchés spécifiques quel que soit la catégorie concernée.

Le titulaire du marché spécifique devra être en mesure de fournir, sur commande d'un établissement adhérent, l'ensemble des consommables identifiés pour les composants proposés.

La fourniture devra :

- Intervenir dans un délai compatible avec les besoins opérationnels des établissements.
- Permettre un suivi de commande.
- Prévoir une livraison à l'adresse indiquée par l'établissement demandeur.

Les délais précis de livraison pourront être définis dans les marchés spécifiques.

6. Sous-traitance

Les prestations décrites au présent article s'appliquent aux marchés spécifiques quel que soit la catégorie concernée.

Le titulaire du marché spécifique pourra recourir à la sous-traitance pour tout ou partie des prestations prévues au marché, conformément aux dispositions du Code de la commande publique.

Le recours à la sous-traitance ne dégage en aucun cas le titulaire de sa responsabilité pleine et entière vis-à-vis de Numih France.

Le titulaire du marché spécifique devra :

- Déclarer les sous-traitants conformément aux dispositions réglementaires applicables.
- Préciser la nature des prestations sous-traitées et leur montant.
- Transmettre les documents requis pour l'acceptation et l'agrément des conditions de paiement.

Numih France pourra refuser l'acceptation d'un sous-traitant ou l'agrément de ses conditions de paiement dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Le titulaire du marché spécifique s'engage à ce que ses sous-traitants respectent l'ensemble des obligations contractuelles applicables, notamment en matière de :

- Sécurité des systèmes d'information.
- Protection des données.
- Confidentialité.
- Continuité de service.
- Qualité et délais d'intervention.

Le titulaire du marché spécifique demeure seul responsable de la bonne exécution des prestations sous-traitées.

ARTICLE 7. Suivi des titulaires

La phase de production débute dès l'obtention d'un 1er marché spécifique par un opérateur économique admis au SAD. À ce titre, des modalités spécifiques de suivi doivent être mises en place afin de garantir la qualité de service, la réactivité, et la traçabilité des incidents durant cette phase.

7. Comité de Pilotage

Objectifs	Pilotage stratégique <ul style="list-style-type: none"> • Suivi de la feuille de route du Titulaire, incluant : <ul style="list-style-type: none"> • La phase d'initialisation • Les projets majeurs • L'exécution des prestations récurrentes Qualité de service <ul style="list-style-type: none"> • Suivi régulier de la qualité de service fournie par le Titulaire • Mise en place d'indicateurs de performance et de tableaux de bord Gestion des risques et escalades <ul style="list-style-type: none"> • Arbitrage des décisions d'escalade opérationnelle • Suivi des risques majeurs identifiés dans le cadre du marché Suivi budgétaire et administratif <ul style="list-style-type: none"> • Suivi de la consommation budgétaire du marché • Contrôle des commandes et des factures associées Visibilité opérationnelle <ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour et partage du carnet de commande des bornes • Validation de la liste des incidents couverts par la maintenance forfaitaire • Suivi des bornes récupérées dans le cadre des désactivations ou redéploiements
Fréquence	Annuelle ou Trimestrielle <i>Le comité de pilotage peut être convoqué de manière trimestrielle d'un commun accord en cas de forte activité ou de période sensible</i>
Lieu de réalisation	Dans les locaux de Numih France
Membres obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> • Le manager du service Borne Numih France • Le manager des opérations du titulaire
Membres facultatifs	<ul style="list-style-type: none"> • Le ou les chefs de projet impliqués au regard des travaux en cours • Le ou les chefs de projet du Titulaire du marché intervenant sur les travaux en cours
Documents de sortie	<ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu
Informations attendues	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord global des chantiers en cours • Tableau de bord du Maintien en condition opérationnelle

- Indicateur du suivi de la qualité de service
- Focus sur les projets majeurs
- Feuille de route opérationnelle
- Suivi budgétaire et financier

Variantes possibles en cours d'exécution Le comité peut être amené à évoluer en cours de marché, les modifications sont alors fixées d'un commun accord au travers du Plan Assurance Qualité du marché.

8. Comité Opérationnel Fourniture des bornes

Objectifs

- Suivre de manière opérationnelle l'avancement des projets de fourniture de borne et des actions à mener
- Suivre les points de blocages et risques

Fréquence Mensuel

Lieu de réalisation En visio-conférence

Membres obligatoires

- Le ou les chefs de projet impliqués au regard des travaux en cours
- Le ou les chefs de projet du Titulaire du marché intervenant sur les travaux en cours

Membres facultatifs

- Des experts de Numih France ou du Titulaire
- Des experts de partenaires tiers amenés à intervenir sur un projet déterminé
- Des représentants des clients/adhérents finaux

Documents de sortie

- Compte-rendu

Informations attendues

- Tableau de bord global des chantiers en cours
- Relevé des actions / décisions / Points bloquants
- Suivi des risques

Variantes possibles en cours d'exécution Le comité peut être amené à évoluer en cours de marché, les modifications sont alors fixées d'un commun accord au travers du Plan Assurance Qualité du marché.

9. Comité de suivi de la maintenance

Objectifs

Suivre le traitement de tickets transmis au support du Titulaire

Suivre les incidents majeurs en cours

Notifier la désactivation d'une borne

Fréquence Mensuel

Lieu de réalisation En visio-conférence

Membres obligatoires

- Le référent support
- Le référent support du Titulaire

Membres facultatifs

- Des experts de Numih France ou du Titulaire
- Le manager du service Borne Numih France

Documents de sortie

- Compte-rendu

Informations attendues

- Tableau de bord du Maintien en condition opérationnelle
- Indicateur du suivi de la qualité de service
- Relevé des actions / décisions / Points bloquants
- Suivi des risques

ARTICLE 8. Clauses de sécurité

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, le Titulaire s'engage à mettre en application les exigences de sécurité de l'annexe « Trame de sécurité ». Les tableaux de cette annexe doivent être complétés par la description de la mise en œuvre et des éventuels écarts. Il revient à Numih France d'apprécier ces réponses, d'exiger si nécessaires des compléments et in fine d'accepter les risques résiduels liés aux éventuels écarts (voir page de garde de l'annexe).

Certaines exigences peuvent être sous responsabilité partagée.

1. Incident de sécurité

Toute partie qui a connaissance d'un incident de sécurité impactant ou pouvant impacter le Services et ses données doit en informer l'ensemble des parties prenantes.

Pour tout incident impactant les Données à Caractère Personnel, les Délégués à la Protection des Données (DPD) des parties doivent en être informés.

Les contacts Numih France sont rssi@numihfrance.fr et dpo@numihfrance.fr.

2. Classification des vulnérabilités et délais de correction

L'échelle ci-après suit le Common Vulnerability Scoring System ([CVSS](#)).

Les délais de correction sont adaptés pour un service en production.

Criticité	Définition	Délai de correction
Négligeable	Non considéré comme une vulnérabilité ou dont le score est inférieur à 1,9 Point que l'auditeur a souhaité relever, ou risque négligeable	À intégrer dans la prochaine évolution du périmètre concerné (soumis à validation de l'éditeur)
Faible	Concerne tous les scores compris entre 2 et 3.9 Tous les risques de sécurité représentant une menace faible pour le système audité	À intégrer dans la prochaine évolution du périmètre concerné
Moyen	Concerne tous les scores compris entre 4 et 6.9 Tous les risques de sécurité représentant une menace pouvant conduire à la récolte d'informations sensibles.	Selon analyse effectuée, dans les 3 mois en moyenne
Élevée	Concerne tous les scores compris entre 7 et 8.9 Tous les risques de sécurité représentant une menace significative pour la sécurité. L'attaquant ne possède pas les accès complets sur le système audité. Des informations très sensibles sont compromises.	10 à 30 jours
Critique	Concerne tous les scores supérieurs à 9 Risque critique pour le système d'information et nécessitant une correction immédiate ou imposant en arrêt immédiat du service.	5 à 10 jours

ARTICLE 9. Gestion des données à caractère personnel

Dans le cadre du présent marché, les bornes interactives proposées peuvent être amenées à **traiter des données à caractère personnel (DCP)** appartenant aux usagers des établissements de santé (patients, visiteurs), ou aux agents des établissements dans le cadre d'un usage administratif.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement (UE) 2016/679), le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations relatives à la **protection des données personnelles**, en tant que **sous-traitant** agissant pour le compte de Numih France ou de ses adhérents, qui sont responsables de traitement.

1. Remplissage de l'annexe RGPD

Le Titulaire doit compléter l'**annexe RGPD – ST/STU**, applicable au cas d'un sous-traitant traitant des DCP pour le compte du client ou de ses adhérents.

Cette annexe, une fois complétée et signée, définira :

- Les **finalités du traitement** ;
- La **nature des données traitées** ;
- Les **catégories de personnes concernées** (usagers, patients, agents hospitaliers) ;
- Les **durées de conservation** des données (typiquement non persistantes ou ≤ 3 mois pour les logs techniques) ;
- Les **mesures techniques et organisationnelles** de sécurité mises en œuvre.

Le document instancié, fourni par Numih France, sera référencé dans le CCTP sous l'intitulé : **Annexe RGPD – ST/STU – Marché Bornes interactives – [Nom du Titulaire]**.

2. Engagements du Titulaire

Le Titulaire s'engage à :

- Traiter les DCP uniquement sur instruction documentée de Numih France ou de ses adhérents ;
- Ne jamais conserver les données au-delà des durées strictement nécessaires au fonctionnement du service ;
- Mettre en œuvre des **mesures de sécurité conformes à l'état de l'art**, incluant le chiffrement des données en transit, la purge automatique des sessions utilisateurs, et la sécurisation des accès aux interfaces de gestion ;
- Alerter Numih France **sous 24h** en cas de violation de données à caractère personnel ;
- Coopérer pleinement en cas d'audit RGPD ou de demande d'exercice des droits (accès, rectification, opposition, effacement) ;
- Ne pas sous-traiter tout ou partie du traitement sans autorisation préalable et écrite de Numih France.

3. Mesures techniques mises en œuvre

- Les données saisies par l'utilisateur sur la borne sont **transmises en temps réel** aux systèmes centraux, sans stockage local ;
- Les **sessions sont automatiquement invalidées** après une période d'inactivité ou à la fermeture du parcours utilisateur ;
- Aucune donnée nominative n'est conservée de manière persistante sur la borne elle-même ;
- Les **fichiers journaux (logs)** sont conservés dans un environnement sécurisé pendant une durée définie par Numih France, typiquement 3 mois ;
- Les **comptes d'administration** sont strictement nominatifs, tracés, et désactivés en fin d'intervention.