

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

Marché n° 2026-0021-00-00 MPF

Acheteur

Numih France

12 rue Michel Labrousse

CS 93668

31036 Toulouse Cedex 1

Siret n° 18310021300028

**Maintenance, support et prestations associées aux solutions de dématérialisation de la suite
Libriciel**

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 Titulaire.

SOMMAIRE

Article 1. Objet du marché	4
Article 2. Présentation de Numih France	5
Article 3. Réglementations applicables au marché.....	5
3.1 PGSSI-S.....	5
3.2 Réglementations complémentaires applicables au contexte du marché	5
Article 4. Description du besoin	6
4.1 Documentation relative à l'installation des produits	7
4.2 Assistance & Support à l'utilisation	7
4.3 Maintenance	8
4.3.1 Maintenance préventive et corrective :	8
4.3.2 Maintenance réglementaire.....	9
4.3.3 Maintenance technologique et de sécurité.....	9
4.3.4 Maintenance évolutive	9
4.4 Evolution du parc.....	10
4.5 Prestations & formations & services complémentaires	10
4.5.1 Formations	10
4.5.2 Prestations à la demande	11
4.5.3 Services complémentaires	11
Article 5. Environnement d'exécution du marché	11
5.1 Environnement technique	11
5.2 Environnement applicatif	11
5.3 Livrables des prestations	11
5.4 Volumétrie, dimensionnement et performance	12
Article 6. Conditions d'exécution des prestations	12
6.1 Intervention à distance	12
6.2 Supervision du service	12
6.3 Réversibilité	13
Article 7. Suivi et engagement du Titulaire	13
7.1 Niveau d'engagement en cas d'incident	13
7.2 Maintenance	14
7.2.1 Évolutives.....	14
7.2.2 Correctives.....	15
7.3 Comitologie et calendrier	15

Article 8. Audit 16

8.1	Objet et périmètre.....	16
8.2	Fréquence et typologie des audits.....	16
8.3	Préavis et audits inopinés.....	16
8.4	Protection du secret des affaires, confidentialité et sécurité.....	17
8.5	Gestion des sous-traitants et substitués du Titulaire	17
8.6	Coûts	17
8.7	Modalités pratiques d'audit.....	17
8.8	Plan d'actions correctives et délais.....	17
8.9	Ré-audits de vérification	18
8.10	Conservation de la preuve et journaux.....	18
8.11	Manquements, sanctions et résiliation	18
8.12	Articulation avec la commande publique et les documents contractuels..	18

Article 11. Sécurité..... 18

8.13	Incident de sécurité	19
8.14	Correction des vulnérabilités techniques.....	19

Article 1. Objet du marché

Numih France propose, exploite et héberge pour ses adhérents, et son propre usage, plusieurs solutions logicielles de dématérialisation. Ces solutions ont pour objectifs :

- de gérer les processus dématérialisés à travers un bus applicatif, outil d'orchestration de l'ensemble des échanges entre les composantes du SI (applications métiers, iParapheur, TDT, SAE) et des acteurs externes des processus de dématérialisation (payeur, préfectures, agents...). La solution utilisée est l'**outil Pastell comportant différents packs**
- d'archiver électroniquement dans le cadre de la dématérialisation des documents et des procédures. La solution utilisée est l'**outil Asalae**
- de valider des documents par insertion dans un parapheur électronique permettant de suivre des approbations successives dans un processus de workflow et d'apposer une signature électronique. La solution utilisée est l'**outil iParapheur**
- de télétransmettre de manière sécurisée aux organismes institutionnels les actes réglementaires (Norme ACTES) et les documents financiers (norme HELIOS), en répondant aux différentes contraintes et normes en vigueur. La solution utilisée est l'**outil S2low**
- de transmettre l'ensemble de ces éléments de convocation aux assemblées de manière dématérialisée et sûre aux élus. La solution utilisée est l'**outil iDelibRE**

Numih France souhaite également pouvoir étendre son périmètre pour ses adhérents actuels ou futurs, et souhaite intégrer au marché des solutions permettant :

- de transmettre l'ensemble de ces éléments de convocation aux assemblées de manière dématérialisée et sûre aux élus. Numih France envisage d'utiliser l'**outil Versae** pour le compte de ses adhérents
- de disposer de référentiels d'archivage, permettant de rassembler dans un même tableau l'ensemble des informations de gestion et de cycle de vie des documents produits ou reçus par un service. La solution envisagée est l'**outil Refae**
- pour des EPCIs ou organismes mutualisants (OPSN), de mettre à disposition de leurs petites et moyennes collectivités, un logiciel de traitements dématérialisés simplifiée des actes administratifs. La solution envisagée est **WebActes**
- de réaliser un traitement dématérialisé des courriers et demandes citoyennes de toutes natures pour les collectivités. La solution envisagée est **WebGFC**

L'ensemble de ces outils ont été développés par l'éditeur SCOP LIBRICIEL, sur la base des travaux d'analyse et d'expression des besoins réalisés en amont par les adhérents de l'Association des Développeurs et des Utilisateurs de Logiciels Libres pour l'Administration et les Collectivités Territoriales (ADULLACT).

Les équipes Numih France administrent et maintiennent en condition opérationnelle plusieurs plateformes techniques permettant de délivrer le service à ses adhérents. Elles assurent également la mise en œuvre du service pour de nouveaux adhérents selon leurs besoins, et les évolutions réglementaires régulières. Le présent marché a exclusivement pour objet les instances applicatives hébergées et exploitées par Numih France.

Afin de sécuriser ce service, Numih France souhaite s'appuyer sur un prestataire détenteur de l'expertise sur ces outils pour la maintenance, le support des solutions logicielles ci-dessus, ainsi que le recours à des prestations associées à ces produits.

En effet, Numih France souhaite continuer de réaliser ce type d'opérations sur l'ensemble du périmètre maîtrisé, mais souhaite pouvoir solliciter le titulaire pour le maintien des compétences de ses collaborateurs et pour des prestations pour un besoin spécifique si nécessaire.

Numih France pourra commander également des formations complémentaires pendant le présent marché telles que :

- Formation spécifique fonctionnelle aux équipes ou aux collectivités.
- Formation spécifique sur l'administration technique du produit à destination des équipes de Numih France
- Formation à l'outil pour les utilisateurs finaux

C'est l'objet du présent marché.

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 Universitaire, 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 logiciels 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

3.1 PGSSI-S

Le Titulaire est tenu de respecter les exigences de la PGSSI-S - Corpus documentaire de la Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Santé applicable aux produits et services proposés. :

Cette exigence est valable pour la version en vigueur et les évolutions à venir.

Notamment dans le cadre du Référentiel d'identité Numérique, le Titulaire devra être en mesure de fournir, à la demande, la partie A de son Engagement de sécurisation de l'identification électronique de son produit.

Par partie A est entendu la partie décrivant l'état de l'implémentation du Référentiel d'identité Numérique.

La demande peut être formulée par Numih France ou ses adhérents et clients pour lequel le produit serait diffusé.

3.2 Réglementations complémentaires applicables au contexte du marché

Le Titulaire est tenu de respecter les exigences réglementaires présentes et à venir qui couvrent le champ fonctionnel du présent marché.

En tant qu'entité publique, les dispositifs livrés devront être conformes en tous points avec :

- Règlement Général des Protections des Données
- Référentiel Général de Sécurité (RGS) dans sa version actuelle
- Recommandation de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'informations (ANSSI), telles que les 42 règles de sécurité simple éditées dans le guide d'hygiène informatique – éditions 2017 et à venir de l'ANSSI
- Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (R.G.A.A) dans leur version actuelle.
- Référentiel Général d'Interopérabilité (R.G.I.) dans leur version actuelle.
- Référentiel Général d'Ecoconception des Services Numériques dans leur version actuelle
- Règlement européen sur l'intelligence artificielle (IA Act)

Le candidat précisera toute information qui lui paraîtra pertinente sur ces sujets.

En terme de conformité des produits, le Titulaire devra délivrer des solutions en conformité avec :

- Arrêté du 27 juin 2007 portant application de l'article D. 1617-23 du code général des collectivités territoriales relatif à la dématérialisation des opérations en comptabilité publique.

Article 4. Description du besoin

Pour délivrer un service clé-en-main à ses adhérents et clients, Numih France dispose de plateformes hébergées dans ses datacenters certifiés HDS pour les applications suivantes :

- Pastell
- Asalae
- iParapheur
- s2low
- i-DelibRE

La liste détaillée des instances existantes qui seront couvertes par le marché objet de ce CCTP pourra être transmise sur demande. Certaines instances sont mutualisées pour plusieurs adhérents/établissements.

Cette liste intègre la liste des adhérents utilisateurs de chaque solution, avec la mention du nombre de lits pondérés (pour le secteur santé et médico-social) ou le nombres d'habitants (pour les collectivités publiques).

Pour évaluer la taille des établissements hospitaliers, la notion de *lits pondérés « équivalents MCO »* est utilisée selon la définition ci-dessous afin de prendre en compte l'activité réelle de soin de chaque établissement, en appliquant une pondération par nature de lits :

- Lits MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) : pondération à 100 %
- Lits Psychiatrie : pondération à 70 %
- Lits soins de suite, réadaptation, long séjour, EHPAD : pondération à 30 %

La somme des lits pondérés correspond à un nombre de lits « équivalents MCO ».

Numih France souhaite bénéficier des services suivants :

- Maintenance préventive, corrective, réglementaire, technologique et évolutive sur les solutions applicatives indiquées
- Accompagnement de ses équipes pour la montée en compétences sur les nouvelles versions : documentation, formation,
- Assistance/support à l'utilisation

En outre, Numih France prévoit d'étendre le parc de ses utilisateurs adhérents actuels ou futurs. Le marché devra inclure les possibilités d'évolution des services en lien avec ces évolutions ; en particulier :

- Installation de nouvelles instances applicatives
- Extension des services de maintenance et support selon évolution du parc adhérents utilisateurs

Les prestations et exigences associées sont détaillées ci-après.

Pour chaque type de maintenance, le Titulaire devra préciser les prérequis de ses services, en particulier les versions couvertes par les différents niveaux de maintenance et de support (cf cadre de réponse technique).

Concernant les installations logicielles, Numih France souhaite pouvoir réaliser ces opérations par ses équipes internes en autonomie (ayant des profils Administrateurs d'Exploitation et Infrastructure), cela concerne tous types environnements (Pré-production, Production). Si nécessaire sur certaines nouvelles versions majeures ou mineures, le Titulaire pourra être sollicité par Numih France pour aider à l'installation, sous forme didactique, via le support/assistance prévu par le présent marché.

En cas d'installation sur ses environnements, Numih France communiquera auprès du Titulaire en spécifiant la version installée par ses équipes (version majeure, mineure ou patch), Cette communication pourra se faire par email ou via un outil.

4.1 Documentation relative à l'installation des produits

Le Titulaire devra fournir les documentations d'installation détaillées et intégrales nécessaire à l'autonomie de Numih France quant à l'installation des produits référencés dans l'Article 2 – Objet du marché.

4.2 Assistance & Support à l'utilisation

Cette assistance a pour but d'aider Numih France à la résolution des incidents et d'accompagner les équipes Numih France dans le fonctionnement des applications. En outre, elle inclut tout type d'assistance fonctionnelle et technique.

De façon à assurer le suivi des prestations réalisées, le Titulaire met à disposition de Numih France, sans surcout, un système pour la déclaration et le suivi des incidents et des demandes. La maintenance relative à cet outil est du ressort du Titulaire et sans surcout pour Numih France. Ce système sert aussi au Titulaire à qualifier les incidents qui lui sont soumis.

Seules les personnes habilitées par Numih France pourront solliciter l'assistance via le portail client éditeur.

Au démarrage du marché, Numih France transmettra au Titulaire la liste des personnes habilitées par application. Ces personnes auront été préalablement formées par le Titulaire ou par Numih France.

Pour remplir ses obligations, le Titulaire est pleinement responsable des moyens à mettre en œuvre.

Numih France s'engage, de son côté, à fournir aux intervenants du Titulaire :

- La possibilité d'interroger un ou plusieurs membres du personnel, compétents et ayant subi les difficultés
- L'accès sur site ou à distance où l'incident est apparu, par l'intermédiaire d'une solution de télémaintenance sécurisé de type Bastion. Cette solution de télémaintenance est sous la responsabilité et à la charge exclusive de Numih France.

Enfin, en cas de défaillance de l'outil de ticketing pour quelque raison que ce soit, Numih France pourra émettre ses demandes par téléphone ou par mail. Le Titulaire communiquera une adresse mail valide à notification du marché. Le titulaire aura la charge de reprendre les éléments dans l'outil de ticketing pour en assurer la traçabilité.

4.3 Maintenance

4.3.1 Maintenance préventive et corrective :

Par maintenance préventive, on entend toutes les actions nécessaires pour assurer un fonctionnement optimal et sécurisé de la solution. A ce titre, le Titulaire met à disposition de Numih France toute correction ou évolution réalisées dans la cadre de son plan produit.

Cette activité inclut la correction (maintenance corrective) des incidents remontés par les utilisateurs et pour lesquels une reproduction peut être réalisée.

La notion d'incident comprend l'ensemble des dysfonctionnements ou anomalies de la solution déployée, composants et interfaces pour la partie sur laquelle la responsabilité du Titulaire est engagée. La maintenance corrective consiste en la correction de défauts de conception, de programmation ou de langage se manifestant par des incidents de fonctionnement de l'application, y compris les dégradations de performance (temps de réponse) ainsi que toutes les actions de corrections de données ou de traitements conséquences du dysfonctionnement.

Chaque livraison de correctifs devra avoir été testée avec succès fonctionnellement et techniquement par le Titulaire. A la demande de Numih France, le Titulaire doit être en mesure de produire une preuve des tests réalisés sur la livraison effectuée.

Classification des incidents

Les incidents, ou anomalies, détectés lors du fonctionnement régulier sont classées en deux niveaux de gravité :

- Les incidents bloquants
- Les incidents non bloquants

En raison des usages des solutions par des établissements publics dans le cadre de leurs obligations, certaines fonctionnalités feront l'objet d'une qualification systématique en incident bloquant à certaines périodes telles que période de conseil municipal, période de paie, etc. Il s'agit de l'ensemble des dysfonctionnements techniques ou fonctionnels rencontrés lors de l'utilisation du produit et rendant impossibles l'exécution des fonctionnalités de base attendues, c'est-à-dire des fonctionnalités dont l'indisponibilité a pour conséquence le non-respect par les collectivités de ses obligations.

Un incident est défini comme **bloquant** s'il répond au moins à l'un des points suivants :

- Le dysfonctionnement empêche la poursuite d'une transaction ou d'une procédure ou d'une fonctionnalité, sans possibilité de mettre en œuvre une solution de contournement
- L'exécution d'un traitement est interrompue anormalement ou est impossible
- La mise à jour ou la consultation des données est défectueuse ou est impossible
- L'application produit des messages systèmes erronés induisant des actions altérant la base de données ou le fonctionnement de l'application
- Les incohérences de base de données
- La dégradation manifeste des temps de réponse

La qualification d'anomalies bloquantes oblige le Titulaire à un délai d'intervention rapide, selon les conditions définies au paragraphe « Article 8– Suivi et engagement du Titulaire », et notamment la section « 8.1 Niveau d'engagement en cas d'incident » du présent CCTP.

Tout incident ne rentrant pas dans la qualification précédente est considéré comme **non bloquant**.

Si une mesure technique modifiant le fonctionnement d'origine de l'application est mise en œuvre par le titulaire pour en garantir son fonctionnement partiel ou non standard, il sera alors considéré qu'il s'agit d'un **palliatif**.

Pour être pris en compte, le palliatif :

- doit être mis en œuvre dans le respect de l'engagement de rétablissement du Titulaire correspondant à la classification de l'incident initial ;
- doit être accompagné de l'ensemble des prestations attendues telles que les livrables associées dont les procédures d'installation... ;
- ne doit pas engendrer une charge conséquente pour Numih France ou les structures utilisatrices
- doit être accompagné d'une date d'engagement de résolution définitive entendue avec Numih France ;
- doit être validé par Numih France et les structures utilisatrices le cas échéant ; pour être validés, le palliatif ou la correction doivent être livrés a minima avec les livrables associés

Cas des régressions : Une régression est le constat d'un dysfonctionnement qui était inexistant dans la version précédente. Selon la nature, la régression sera qualifiée d'incident bloquant ou d'incident non bloquant.

A ce titre, le titulaire est tenu de réaliser le correctif dans le délai prévu.

4.3.2 Maintenance réglementaire

Le Titulaire s'engage à livrer l'exhaustivité des mises à jour / obligations au regard de la réglementation en vigueur sans surcoût pour Numih France et ses adhérents.

Les mises à jour réglementaires sont pleinement incluses dans le forfait de maintenance au même titre que les prestations associées qui en découlent (formation, paramétrage...).

Toutefois, lorsque les délais de mise en place réglementaire ne sont pas indiqués, ou irréalistes, le Titulaire et la Personne Publique définiront ensemble un calendrier de mise en œuvre dans les 15 jours ouvrés suivant la publication de ces évolutions.

4.3.3 Maintenance technologique et de sécurité

Si des évolutions technologiques, de sécurité ou du contexte technique de mise en œuvre sont indispensables à la continuité de service, le Titulaire garantira l'adaptation technologique de son produit et/ou de ses prestations.

Cette adaptation et les prestations qui en découlent sont incluses dans le forfait de maintenance.

Ces évolutions technologiques devront faire l'objet d'une préconisation préalable de la part de l'éditeur dans un délai minimum de 2 mois avant l'entrée en vigueur de cette adaptation.

Si le Titulaire ne respecte pas ce délai, et/ou si l'application est rendue inutilisable du fait de ces évolutions, l'application sera déclarée indisponible et des pénalités d'indisponibilités pourront être appliquées.

Selon les effets induits, Numih France se réserve le droit de refuser les évolutions technologiques demandées par le Titulaire sans que cela ne remette en cause les engagements du présent marché. Dans le cas d'un refus du Numih France, aucune pénalité ne sera appliquée.

4.3.4 Maintenance évolutive

Pour la maintenance évolutive, le Titulaire communiquera chaque année sa roadmap sur les différents outils selon les moyens qui lui sembleront appropriés.

Les modifications introduites dans les mises à jour et nouvelles versions seront mises à disposition de Numih France et de ses collectivités sans surcoût. Il en est de même pour tout outil succédant à l'outil proposé initialement.

Le titulaire est tenu d'informer le Numih France des modifications et améliorations qu'il apportera aux produits fournis et aux manuels qui l'accompagnent.

Le titulaire documentera systématiquement les patches et nouvelles versions aussi bien d'un point de vue fonctionnel que technique.

Le Titulaire prend connaissance des évolutions annoncées et s'engage à répondre sur la prise en compte de ces évolutions dans un délai de 6 mois au plus tard en indiquant la date de mise en œuvre.

Numih France attend également que le Titulaire intègre dans son service de maintenance évolutive l'accompagnement des équipes Numih France sous forme de didactique pour les versions majeures et mineures non installées au préalable au sein de Numih France. Pour les autres livraisons avec des versions déjà connues ou versions patches, Numih France réalisera les opérations en autonomie sur nos environnements, et utilisera le service de support/assistance ou commandera des prestations complémentaires le cas échéant.

4.4 Evolution du parc

En complément du parc déclaré en annexe, Numih France souhaite pouvoir intégrer de nouveaux adhérents utilisateurs des services s'appuyant sur les solutions Libriciel déjà installés pour d'autres adhérents mais aussi pour de nouvelles solutions.

Deux situations peuvent être rencontrées :

- Ajout d'un service pour l'un des adhérents utilisateurs, sur une plateforme existante hébergée chez Numih France
- Ajout d'une instance applicative dédiée ou non pour l'un des adhérents utilisateurs, en hébergement chez Numih France

L'ajout d'un nouvel adhérent utilisateur final se fera sur une ou plusieurs applications.

Le titulaire devra préciser dans sa réponse le process de déclaration et de prise en compte des nouveaux adhérents, ainsi que les délais d'enregistrement et d'installation le cas échéant (déclaration de clé logicielle, homologation, etc...)

Par ailleurs, dans le cadre de la rationalisation de ses plateformes, Numih France peut être amené :

- à décommissionner une ou plusieurs instances. Le Titulaire devra préciser les modalités de prise en compte de réduction du nombre d'instances.
- A mutualiser certains nouveaux services pour plusieurs adhérents sur une seule et même plateforme si cela est envisageable.

4.5 Prestations & formations & services complémentaires

4.5.1 Formations

Le Titulaire exposera les programmes de formation prévus, avec contenu et durée, ainsi que les modalités de prérequis et d'évaluation.

En particulier, Numih France souhaite pouvoir solliciter le Titulaire pour les formations complémentaires suivantes :

- Formation spécifique fonctionnelle aux équipes Numih France ou ses adhérents
- Formation spécifique sur l'administration technique du produit à destination des équipes de Numih France
- Formation à l'outil pour les utilisateurs finaux

Il précisera également l'offre de formation disponible en présentiel, à distance et en e-learning et nous indiquera les modalités de mise à jour, communication de son catalogue de formation.

4.5.2 Prestations à la demande

Le Titulaire décrira les différentes prestations proposées autour de l'architecture technique, applicative et de l'utilisation des applications du marché.

Pour les solutions logicielles soumis à homologation périodique, le Titulaire devra proposer une prestation d'accompagnement à l'homologation.

Pour chaque sujet, Numih France sollicitera le titulaire avec une description précise du besoin ; le Titulaire proposera un chiffrage sur la base du catalogue de prestations défini dans le BPU. Il sera également précisé si ces prestations devront être délivrées à distance ou sur l'un des sites de Numih France.

4.5.3 Services complémentaires

Le Titulaire décrira les différentes prestations complémentaires qu'il est susceptible de proposer autour des solutions listées précédemment.

Article 5. Environnement d'exécution du marché

5.1 Environnement technique

Les environnements sont hébergés au sein des Datacenters de Numih France (certifiés HDS). Les solutions sont installées sur des environnements de type Unix (Ubuntu), et/ou sur des plateformes de conteneurisation de type Docker.

Les solutions sont installées, exploitées et supervisées directement par les équipes de Numih France.

5.2 Environnement applicatif

La liste détaillée des instances techniques et applicatives pourra être transmise sur demande aux acteurs souhaitant participer à la réponse à ce présent marché. Les mutualisations de services par adhérents sur une seule et même instance y sont également indiquées.

Les versions utilisées sont les suivantes :

- iParapheur : versions 4.7.15 à 5.2.13
- Pastell : versions 3.1.15 à 4.1.14
- Idelibre : versions 4.1.4 à 4.4.5
- S2low : versions 5.1.4 & 5.1.5
- Asalae : version 2.2.11

5.3 Livrables des prestations

Le Titulaire devra fournir les livrables suivants :

- Document D'architecture Technique
- Dossier d'exploitation
- Matrice de flux
- Manuel d'installation (également pour l'installation des nouvelles instances applicatives)
- Manuel utilisateur
- Manuel administrateur (expliquant notamment les modifications de la configuration ou du paramétrage)
- Plan d'assurance Sécurité

- Rapport d'audit de sécurité
- Annexe RGPD (cf Article 11)

Ces livrables, si évolution, lors d'une prestation devront être relivrés par le Titulaire.

5.4 Volumétrie, dimensionnement et performance

En tant qu'exploitant des solutions pour le compte de ses adhérents utilisateurs (mode SaaS), Numih France est responsable du niveau de service auprès de ses adhérents.

Néanmoins, Numih France sollicite l'expertise du Titulaire pour garantir le bon dimensionnement des plateformes exploitées au regard de l'usage attendu par les adhérents de Numih France :

- Temps de réponse perçu par les utilisateurs inférieur à 3 secondes en fonctionnement nominal

Le Titulaire devra spécifier ses limites opérationnelles en terme de dimensionnement pour les instances mutualisées afin de garantir des performance acceptables par rapport au seuil fixé ci-dessus.

Le Titulaire devra fournir des recommandations de dimensionnement et de configuration pour les différentes solutions, intégrant des alertes sur les paramétrages ayant un impact majeur sur les performances.

Article 6. Conditions d'exécution des prestations

6.1 Intervention à distance

Si la prestation nécessite des interventions à distance sur le SI de Numih France, un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) est exigé. Il devra être fourni au plus tard au démarrage de la prestation.

Ces interventions se feront au travers du bastion authentifiant de Numih France.

Le PAS peut être un sous-ensemble du plan d'assurance qualité (PAQ).

À la signature du contrat, Numih France doit pouvoir indiquer s'il accepte le PAS type du Titulaire ou si un cycle de validation du PAS est nécessaire.

Le PAS doit traiter au minimum les thèmes suivants :

- Identification de l'interlocuteur en charge de la sécurité des interventions chez le Titulaire
- Critères de sécurité utilisés dans la désignation des personnes chargées de l'intervention à distance, engagement de sécurité, information de ces personnes sur la sécurité de la prestation et sensibilisation ;
- Règles de protection des informations relatives au SIS ou à l'intervention et détenues par le Titulaire (copie, diffusion, conservation, destruction, transmission) ;
- Désignation des sites d'exécution de la prestation, protection et accès physiques des locaux utilisés, séparation vis-à-vis d'autres prestations ;
- Architecture générale de la plateforme utilisée pour l'intervention à distance, cloisonnement technique vis-à-vis d'autres prestations, fonctions de sécurité activées dans la plateforme ;
- Accès logique des intervenants à la plateforme, identification et authentification, mise en veille et déconnexion automatiques, séparation des tâches, gestion des droits, traçabilité des actions ;
- Dispositions prises pour continuer à assurer les activités de la prestation à la suite d'un sinistre majeur ;
- Assurance et contrôle de la sécurité des services d'intervention fournis.

6.2 Supervision du service

Le Titulaire met à disposition toutes les informations nécessaires permettant d'assurer la supervision fonctionnelle et techniques des services.

La supervision comprend a minima les périmètres suivants :

- Supervision des briques applicatives
- Supervision des web services et API
- Supervision des environnements techniques hébergés par Numih France

Le système de supervision doit notamment permettre de gérer par exemple la disponibilité de l'url, l'espace disque, la présence d'un fichier témoin, la disponibilité d'une base ou d'un annuaire... Aucune information nominative n'est accessible par ce service.

Le Titulaire intégrera des recommandations permettant de superviser la performance des services délivrées par les applications Libriciel : sondes, paramètres, seuils. Ces informations seront mises en œuvre et exploitées par Numih France dans le cadre du service délivré à ses adhérents.

Numih France utilise la solution de supervision Centreon. Les consignes de supervision devront être compatibles avec cet outil.

6.3 Réversibilité

Le Titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des actions de préparation et d'exécution de la réversibilité (y compris la fourniture des éléments nécessaires à la reprise de la maintenance et du support par le tiers désigné), dans un délai maximal de 6 mois à compter de la réception du bon de commande portant sur l'exécution de la réversibilité.

Une fois la réversibilité exécutée et le nouveau système mis en production par le tiers assurant la reprise du service, le Titulaire fournit une assistance aux équipes du tiers pendant une période de 3 mois. Durant cette période, la gestion du fonctionnement des systèmes est sous la responsabilité de ce tiers.

Les principaux livrables attendus sont :

- Les outils ou procédures permettant l'extraction des données ou les données extraites des briques numériques concernées par le présent marché
- La documentation de livraison ainsi que les contraintes d'utilisation et de rechargement des données

Les données sont exportées et fournies au format CSV ou JSON.

Les données de reprises doivent échangées par les parties avec des outils permettant de garantir :

- Le chiffrement des échanges (à minima les flux)
- La traçabilité des échanges

A l'issue de la période d'assistance, le Titulaire s'engage à supprimer les données propriété de Numih France ou de ses clients. Toute donnée conservée devra être anonymisée.

Un PV de fin de réversibilité intégrant un engagement de destruction et/ou d'anonymisation devra être fourni.

Article 7. Suivi et engagement du Titulaire

7.1 Niveau d'engagement en cas d'incident

Les actions correctives sont engagées selon les délais d'intervention suivants, en fonction de la sévérité de l'incident ou de la demande. La description de la classification des incidents est précisée à l'article « 4.3.1 Maintenance préventive et corrective » :

Classification		Délai de prise en compte (Garantie de Temps d'Intervention – GTI)	Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)
Sévérité de l'incident ou de la demande	Incident bloquant	2 heures ouvrées	4 heures ouvrées 15 jours calendaires pour la solution définitive
	Incident non bloquant	2 jours ouvrés	8 jours calendaires, avec accord conjoint Numih France/Titulaire en cas de dépassement avec un engagement de délai
Demande d'information ou d'évolution		5 jours ouvrés	sans objet

La Garantie de Temps d'Intervention (GTI) est le délai écoulé entre l'émission de la demande / la déclaration de l'incident par Numih France sur la plateforme prévue à cet effet chez le titulaire ou par mail en cas de défaillance de la plateforme, et la qualification de l'incident par le Titulaire.

La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) est le délai écoulé de l'émission de la demande / la déclaration de l'incident par Numih France sur la plateforme prévue à cet effet chez le titulaire ou par mail en cas de défaillance de la plateforme, et la validation formelle par les villes de la résolution de l'incident par le Titulaire incluant les livrables associés.

A défaut de solution définitive dans les délais et sauf prolongation du délai d'exécution en raison de contrainte propre à Numih France et ses adhérents et dont le Titulaire n'est pas responsable, Numih France appliquera les pénalités pour indisponibilité prévues dans le C.C.A.P. du marché.

7.2 Maintenance

<Décrire les modalités de maintenance évolutives et correctives, si applicable au services, produits achetés>

Le Titulaire s'engage à communiquer auprès de Numih France sous un délai maximum de 48 heures ouvrées de la mise à disposition d'une nouvelle version des solutions respectivement utilisées ; le délai maximum est réduit de fait pour les versions correctives suite à des incidents déclarés par Numih France pour respecter les niveaux d'engagement précisés plus haut.

Les livrables associés devront être livrés sous 10 jours maximum à compter de la date de mise à disposition de la version.

Pour les interventions éventuelles auprès de Numih France, le Titulaire s'engage à programmer ses prestations ayant un impact sur la disponibilité du service en dehors de la plage horaire de 8h à 18 h jours ouvrés. Dans la mesure du possible et selon les circonstances, les interventions ne sont pas recommandées à partir du jeudi après-midi et les veilles de jours fériés.

7.2.1 Évolutives

Le Titulaire s'engage à proposer ses prestations d'accompagnement à l'installation d'une nouvelle version sur l'un des environnements de Numih France dans un délai de 2 mois à compter de la mise à disposition de la version.

Numih France

Livrables attendus et délais d'exécution

Livrables	Vérification
Spécifications fonctionnelles des évolutions prévues	10 jours
Dossier de conception et d'architecture <i>si impact sur le DAT</i>	
Rapports de test	10 jours
Manuel d'installation mis à jour <i>si applicable</i>	10 jours
DAT mis à jour <i>si applicable</i>	
Manuel d'exploitation mis à jour <i>si applicable</i>	
Manuel utilisateur mis à jour <i>si applicable</i>	
Manuel administrateur mis à jour <i>si applicable</i>	

7.2.2 Correctives

Le Titulaire met à disposition les versions correctives de ses solutions, même si aucun incident n'a été détecté et ouvert auprès de sa Hotline.

Livrables attendus et délais d'exécution

Livrables	Vérification
Rapports de test	5 jours
Manuel d'installation mis à jour <i>si applicable</i>	5 jours
DAT mis à jour <i>si applicable</i>	
Manuel d'exploitation mis à jour <i>si applicable</i>	
Manuel utilisateur mis à jour <i>si applicable</i>	
Manuel administrateur mis à jour <i>si applicable</i>	
Documentation du catalogue de données mis à jour <i>si applicable</i>	
Fiche d'incident renseignée	5 jours

7.3 Comitologie et calendrier

Les solutions étant support de services sensibles pour ses adhérents, Numih France souhaite mettre en place un dispositif de suivi rapproché des prestations à une périodicité trimestrielle. En cas de difficultés constatées, la périodicité pourra être révisée à la baisse (mensuelle, hebdomadaire) de manière transitoire, en accord entre les parties.

Comité de Pilotage & de Suivi

- | | |
|-----------|---|
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Au moyen d'un support préparé par le Titulaire : <ul style="list-style-type: none"> • Contrôler de l'organisation générale • Piloter la feuille de route du Titulaire par application (Initialisation, projets majeurs, exécution des prestations) <ul style="list-style-type: none"> • Suivre de manière opérationnelle l'avancement des projets et des actions à mener • Suivre les points de blocages et risques • Suivi de la qualité de service du Titulaire <ul style="list-style-type: none"> • Bilan du traitement de tickets transmis au support du Titulaire • Bilan des incidents majeurs de la période écoulée • Assurer et arbitrer les décisions d'escalades opérationnelles et le suivi des risques majeurs |
|-----------|---|

- Suivre la consommation budgétaire du marché, les commandes et les factures

Fréquence	Trimestrielle <i>Le comité de pilotage peut être convoqué de manière mensuelle/hebdo d'un commun accord en cas de forte activité ou de période sensible</i>
Lieu de réalisation	A distance ou dans les locaux de Numih France (1 fois par an)
Membres obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> • Les responsables des activités de Numih France basées sur les solutions du Titulaire • Le responsable de suivi du compte Numih France du Titulaire du marché
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 et support qui seront fournis par le Titulaire
Informations attendues	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord global des chantiers en cours • Indicateur du suivi de la qualité de service • Focus sur les projets majeurs • Feuille de route opérationnelle • Suivi budgétaire et financier • Roadmap stratégique du Titulaire

Article 8. Audit

8.1 Objet et périmètre

L'Acheteur se réserve un droit d'audit des prestations exécutées par le Titulaire dans le cadre du Marché, aux fins de vérifier la conformité contractuelle, la qualité des livrables, la sécurité des systèmes et données, et, le cas échéant, la conformité aux obligations applicables en matière de protection des données à caractère personnel

Le droit d'audit couvre tout ou partie des prestations, processus, sites, locaux, équipements, systèmes d'information, environnements d'hébergement, sous-traitants et documents pertinents, y compris les journaux et traces techniques nécessaires à la vérification des engagements contractuels

8.2 Fréquence et typologie des audits

Audit ordinaire : un audit par période de douze mois au maximum, programmé selon un préavis standard d'un mois et mis en œuvre de manière proportionnée à l'objet du Marché, aux risques identifiés et aux enjeux de service

Audits exceptionnels : sans préjudice du plafond d'un audit ordinaire annuel, des audits exceptionnels peuvent être déclenchés à tout moment en cas d'incident majeur, de non-conformité grave, d'alerte de sécurité ou de suspicion de violation des règles de protection des données personnelles ou de sécurité des traitements

8.3 Préavis et audits inopinés

Sauf urgence, l'Acheteur notifie sa demande d'audit (date souhaitée, objet et périmètre) un préavis minimal d'un mois calendaire pour les audits ordinaires et de deux semaines calendaires pour les audits exceptionnels

En cas d'urgence (incident de sécurité grave, suspicion de violation de données, risque de destruction de preuve), l'Acheteur peut diligenter un audit inopiné avec un préavis réduit à la stricte nécessité, sous réserve de respecter un contradictoire effectif

Auditeur tiers et impartialité

L'audit peut être réalisé par l'Acheteur ou par un tiers de son choix, indépendant et tenu à une stricte confidentialité, y compris en matière de secret des affaires et de sécurité des systèmes d'information. Lorsque l'audit est confié à un tiers, l'Acheteur s'assure contractuellement de ses obligations de neutralité, de ses compétences et d'absence de conflit d'intérêts et de respect des informations confidentielles.

Obligations de coopération et d'accès

Le Titulaire coopère de bonne foi et met à disposition, sans restriction injustifiée, l'accès raisonnable aux documents contractuels, techniques et opérationnels, aux locaux professionnels, aux systèmes, environnements, consoles d'administration et journaux/traçabilités pertinents, dans des conditions de sécurité et de confidentialité appropriées.

Le Titulaire garantit la disponibilité des personnels compétents lors de l'audit et la fourniture des explications, démonstrations et justificatifs demandés par l'Acheteur ou l'auditeur tiers

8.4 Protection du secret des affaires, confidentialité et sécurité

Les informations portées à connaissance dans le cadre de l'audit sont traitées comme confidentielles et couvertes par le secret des affaires, étant précisé que l'Acheteur et tout auditeur tiers sont soumis aux obligations de confidentialité et de protection des informations, y compris les informations de sécurité. Les copies et extractions demeurent strictement limitées au besoin de l'audit, sont conservées de manière sécurisée et détruites ou restituées conformément aux exigences contractuelles et légales applicables.

8.5 Gestion des sous-traitants et substitués du Titulaire

Le Titulaire demeure entièrement responsable de ses sous-traitants et organise leur coopération effective aux audits, sur pièces et/ou sur place, y compris pour la production de journaux et d'évidences techniques.

8.6 Coûts

Les coûts de l'audit ordinaire sont supportés par l'Acheteur; en cas de non-conformité grave avérée imputable au Titulaire, l'Acheteur peut mettre à la charge du Titulaire tout ou partie des coûts raisonnables de l'audit et des ré-audits, selon les stipulations du CCAP (cette pratique de répartition des coûts est issue d'analyses doctrinales de 2014, antérieures de plus de deux ans).

8.7 Modalités pratiques d'audit

Les audits se déroulent aux jours et heures ouvrés, sauf urgence, dans le respect des règles d'hygiène, de santé et de sécurité applicables sur site, et des politiques de sécurité de l'information, avec une logistique proportionnée et planifiée.

Les audits peuvent combiner analyses documentaires, entretiens, tests, inspections sur site, revues de code et scans de configuration/vulnérabilités, dans la limite du périmètre et des autorisations convenues.

Le déroulé de l'audit devra être encadré par un protocole d'audit signé par toutes les parties qui spécifiera le périmètre d'audit, ses limites, son planning et garantira la mise à disposition des moyens nécessaires à la réalisation des contrôles. Seules les audits exceptionnels ou urgents se limiteront à l'encadrement défini par les présentes clauses.

8.8 Plan d'actions correctives et délais

À réception du rapport d'audit, le Titulaire propose dans un délai de quinze jours ouvrés un plan d'actions correctives, daté, priorisé et assorti d'échéances, soumis à validation de l'Acheteur.

En cas de désaccord, l'Acheteur peut fixer un plan et des délais impératifs, sous réserve de proportionnalité et après procédure contradictoire.

Un audit peut être organisationnel ou technique et dans ce dernier cas, toute vulnérabilité doit être corrigée selon les conditions définies au paragraphe **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

8.9 Ré-audits de vérification

L'Acheteur peut diligenter un ré-audit ciblé pour vérifier la mise en œuvre effective des actions correctives, sans qu'il ne soit imputé sur le plafond de l'audit ordinaire annuel.

8.10 Conservation de la preuve et journaux

Le Titulaire conserve et met à disposition, pendant la durée du Marché et pour la période d'archivage contractuelle, les preuves et journaux nécessaires à la traçabilité des prestations et au contrôle de la sécurité, dans le respect des principes de minimisation et de sécurité.

Dans le cadre de la réalisation d'un audit, les auditeurs

8.11 Manquements, sanctions et résiliation

Les manquements constatés peuvent donner lieu aux mesures et sanctions prévues au CCAP/CCAG (pénalités, suspension, mise en demeure, résiliation pour faute), après mise en œuvre d'une procédure contradictoire et dans le respect de la proportionnalité.

En cas de manœuvres frauduleuses ou d'atteinte grave aux engagements de conformité ou de sécurité, la résiliation pour faute peut être prononcée, en tenant compte des contraintes liées à la satisfaction du besoin public et des risques contentieux, avec motivation circonstanciée (les guides récents recommandent une procédure contradictoire préalable).

8.12 Articulation avec la commande publique et les documents contractuels

La présente clause s'interprète conformément aux principes d'égalité de traitement, de transparence et de proportionnalité de la commande publique, et ne peut être utilisée pour créer une distorsion de concurrence ou détourner l'objet du Marché.

En cas de contradiction, priment les stipulations du CCAP/CCAG et les règles impératives de la commande publique et du RGPD

Article 11. Sécurité

Pour Rappel : la charte sécurité du système d'information de Numih France, énonce les exigences relatives à la sécurité de ses systèmes d'information. Elle est applicable et à signer dans les contextes ci-dessous :

- Pour les prestataires externes, ayant accès dans le cadre de leur mission à tout ou partie des Systèmes d'Information de Numih France.
- Pour les Titulaires de marché associés aux technologies de l'information et de la communication (ordinateurs, logiciels, développements ou hébergement d'application via le web) ainsi qu'aux fournitures et services annexes

Lorsque le candidat a obtenu une certification de sécurité (HDS, 27001, RGS, ...) sur le périmètre de la prestation visée par le présent marché, un certificat en cours de validité est à fournir.

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, le Titulaire s'engage à mettre en application les exigences de sécurité de l'annexe « Libriciel Trame_Exigences sécurité.xlsx ».

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.

8.13 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.

8.14 Correction des vulnérabilités techniques

L'échelle ci-après suit le Common Vulnerability Scoring System ([CVSS](#)) pour la classification des vulnérabilités techniques d'un système d'information.

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

Elle doit servir de base de référence pour définir les priorités de correction. Les délais de correction indiqués sont standards et peuvent ajuster en fonction du contexte (exposition du système concerné, facilité d'exploitation, existence de moyen de contournement, etc.)

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