
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

ACCORD-CADRE À BONS DE COMMANDE

« FORMATIONS, PRESTATIONS D'EXPERTISE ET
D'ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DES TECHNOLOGIES MICROSOFT,
DES ENVIRONNEMENTS M365, AZURE, DATA, IA ET SERVICES
ASSOCIÉS »

26_06 _MSFP

Accord-cadre passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert

Table des matières

1 GLOSSAIRE	4
2 INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	5
2.1 Présentation de la Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière	5
2.2 Objet de l'accord-cadre.....	5
2.3 Principes de structuration du CCTP	5
2.4 Segmentation de l'accord-cadre	6
2.5 Matrice d'articulation entre les lots	6
2.6 Interlocuteurs et rôle des parties.....	6
3 DOCTRINE, SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ.....	7
3.1 Référentiels applicables au numérique en santé.....	7
3.2 Confidentialité, données personnelles et sécurité.....	7
3.3 Interopérabilité, réversibilité et composants ouverts	7
3.4 Usage encadré de l'intelligence artificielle.....	7
3.5 Cloud de confiance, Azure, Bleu et hybridation	8
4 EXIGENCES COMMUNES À L'ENSEMBLE DES LOTS	8
4.1 Éléments communs à l'ensemble des lots	8
4.2 Organisation, ressources humaines et continuité	10
4.3 Plan d'Assurance Qualité.....	10
4.4 Gouvernance nationale.....	11
4.5 Gouvernance locale proportionnée.....	11
4.6 Reporting et indicateurs.....	11
4.7 Satisfaction des adhérents.....	12
4.8 Plan de progrès et évolution de l'offre.....	12
4.9 Commercialisation et animation de l'accord-cadre	12
4.10 Responsabilité sociale et environnementale	12
5 PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES	14
5.1 Fiche d'expression des besoins.....	14
5.2 Qualification et préparation du devis	14
5.3 Contenu minimal du devis	14

Table des matières — suite

5.4	Commande et lancement	14
5.5	Réalisation, livrables, validation et recette	15
5.6	Clauses additionnelles	15
6	LOT 1 — FORMATIONS AUX USAGES ET À LA BUREAUTIQUE MICROSOFT	15
6.1	Objectifs et publics visés par le lot 1	15
6.2	Périmètre fonctionnel du lot 1	15
6.3	Modalités de formation du lot 1	16
6.4	Exigences pédagogiques du lot 1	16
6.5	Formateurs et qualifications du lot 1	16
6.6	Livrables, indicateurs et unités d'œuvre du lot 1	17
7	LOT 2 — FORMATIONS TECHNIQUES MICROSOFT	17
7.1	Objectifs et publics visés par le lot 2	17
7.2	Périmètre technique du lot 2	17
7.3	Parcours, certifications et environnements pratiques du lot 2	18
7.4	Formateurs techniques du lot 2	18
7.5	Livrables, indicateurs et unités d'œuvre du lot 2	18
8	LOT 3 — M365, MODERN WORKPLACE, SÉCURITÉ, IDENTITÉ ET POSTE DE TRAVAIL	19
8.1	Objectifs du lot 3	19
8.2	Périmètre technique du lot 3	19
8.3	Prestations attendues du lot 3	19
8.4	Profils et compétences du lot 3	19
8.5	Livrables et engagements spécifiques du lot 3	20
8.6	Unités d'œuvre du lot 3	21
9	LOT 4 — POWER PLATFORM, DATA ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE	21
9.1	Objectifs du lot 4	21
9.2	Périmètre technique du lot 4	21
9.3	Prestations attendues du lot 4	21
9.4	Exigences spécifiques Data et IA du lot 4	21
9.5	Profils, livrables et unités d'œuvre du lot 4	21
10	LOT 5 — AZURE, BLEU, CLOUD DE CONFIANCE ET HYBRIDATION	22
10.1	Objectifs et besoins couverts par le lot 5	23
10.2	Périmètre technique du lot 5	25
10.3	Prestations attendues du lot 5	25
10.4	Étude, audit et architecture du lot 5	25
10.5	Mise en œuvre, migration et hybridation du lot 5	25
10.6	Mise en service, stabilisation et assistance experte du lot 5	25
10.7	FinOps, consommation et facturation du lot 5	26
10.8	Réversibilité, documentation et transfert du lot 5	26
10.9	Profils, livrables et unités d'œuvre du lot 5	26
11	UNITÉS D'ŒUVRE ET BORDEREAU DE PRIX	28
11.1	Principes généraux de tarification	28
11.2	Modalités tarifaires des lots 1 et 2 — Formations	29
11.3	Modalités tarifaires des lots 3, 4 et 5 — Prestations au TJM	29
11.4	Classification des profils	30
11.5	Dégressivité tarifaire et détermination de la tranche	30
11.6	Évaluation du besoin et construction du devis	30
11.7	Interventions à distance, sur site et dans les DROM	31
11.8	Commande, suivi des consommations et facturation	32
12	ANNEXES — MODÈLES PROPOSÉS	33
12.1	Plan type de la fiche d'expression des besoins	33
12.2	Trame de reporting national	33
12.3	Questionnaire minimal de satisfaction	33
12.4	Livrables types par famille de prestations	33

1 GLOSSAIRE

Les définitions contractuelles figurent à l'article dédié du CCAP. Le présent glossaire complète ces définitions pour la compréhension du périmètre technique.

Terme	Définition
CAIH	Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière.
Adhérent	Établissement sanitaire, social ou médico-social bénéficiaire de l'accord-cadre.
FEB	Fiche d'expression des besoins utilisée pour qualifier une demande et préparer un devis.
PAQ	Plan d'Assurance Qualité applicable au marché et, lorsque nécessaire, à une mission.
COPIL / COSUI	Comité de pilotage / comité de suivi opérationnel.
M365	Ensemble des services Microsoft 365, usages, administration, sécurité et gouvernance associés.
Bleu	Offre de cloud de confiance reposant sur des technologies Microsoft, ou toute évolution équivalente répondant aux exigences applicables.
FinOps	Discipline de gouvernance et d'optimisation économique des services cloud.
UO	Unité d'œuvre définie au bordereau des prix.

Afin de faciliter l'analyse des offres, la typographie suivante est utilisée :

❖ **Point à détailler obligatoirement dans le mémoire technique du candidat.**

2 INTRODUCTION GÉNÉRALE

2.1 Présentation de la Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière

La Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière est une association loi 1901 intervenant dans le domaine des technologies de l'information et des télécommunications pour le compte de ses adhérents, établissements ou structures sanitaires, sociales et médico-sociales répartis sur le territoire métropolitain et ultramarin.

CENTRALE D'ACHAT DE L'INFORMATIQUE HOSPITALIÈRE

SIRET 800 765 794 00022

83 boulevard Vivier-Merle — 69003 Lyon

La CAIH agit en qualité de centrale d'achat et met à disposition de ses adhérents des accords-cadres répondant aux règles de la commande publique. Dans le présent document, la CAIH et les établissements bénéficiaires peuvent être désignés, selon le contexte, comme la « Personne publique » ou l'« Adhérent ».

2.2 Objet de l'accord-cadre

En complément de l'accord-cadre national relatif à la distribution des licences Microsoft, la CAIH souhaite mettre à disposition de ses adhérents une offre lisible de formations, de conseil, d'expertise, d'intégration et d'accompagnement couvrant les principaux environnements Microsoft et les services associés.

L'accord-cadre doit permettre aux adhérents de développer les compétences des utilisateurs et des équipes techniques, de sécuriser leurs choix, de mettre en œuvre leurs projets et d'exploiter les solutions retenues dans des conditions compatibles avec les contraintes du secteur sanitaire, social et médico-social.

- ✓ Montée en compétence des utilisateurs, administrateurs, experts et chefs de projet.
- ✓ Conseil et aide à la décision sur les architectures, les usages, la sécurité, la donnée et l'intelligence artificielle.
- ✓ Mise en œuvre, migration, industrialisation, transfert de compétences et accompagnement au changement.
- ✓ Accompagnement des trajectoires M365, Azure, Bleu, hybrides, Data, Power Platform et IA.
- ✓ Amélioration de la maîtrise économique, de la conformité, de la réversibilité et de la continuité d'activité.

2.3 Principes de structuration du CCTP

La présente proposition repose sur une séparation stricte entre le socle commun du marché, le processus de commande et les exigences propres à chaque lot. Toute exigence figurant au chapitre des dispositions communes s'applique à l'ensemble des lots, sauf dérogation expressément indiquée dans la fiche du lot concerné.

- Les exigences de gouvernance, de qualité, de ressources humaines, de satisfaction, de reporting, de commercialisation et de progrès sont décrites une seule fois.
- Chaque fiche de lot est limitée aux objectifs, au périmètre, aux profils, aux livrables, aux engagements et aux unités d'œuvre propres au lot.
- Les frontières entre les lots sont précisées afin de réduire les chevauchements et de faciliter l'orientation des adhérents.
- La gouvernance locale est proportionnée à la durée, au montant, à la complexité et au niveau de risque de la prestation.

2.4 Allotissement de l'accord-cadre

La consultation est structurée en cinq lots :

Lot	Intitulé	Finalité principale
1	Formations aux usages et à la bureautique Microsoft	Utilisateurs finaux, référents métiers, encadrants et fonctions support.
2	Formations techniques Microsoft	Administrateurs, équipes DSI, chefs de projet, experts sécurité, Data, IA et cloud.
3	M365, Modern Workplace, sécurité, identité et poste de travail	Conseil, audit, intégration, migration et accompagnement opérationnel.
4	Power Platform, Data et intelligence artificielle	Conseil, réalisation, gouvernance, industrialisation et transfert de compétences.
5	Azure, Bleu, cloud de confiance et hybridation	Trajectoire, architecture, migration, accompagnement à la mise en œuvre, FinOps et réversibilité.

2.5 Matrice d'articulation entre les lots

Lot	Cœur de périmètre	Prestations incluses	Articulation / hors périmètre
Lot 1	Usages bureautiques et collaboratifs	Formations utilisateurs, adoption, pratiques métiers, sensibilisation Copilot.	Administration technique, intégration ou migration.
Lot 2	Compétences techniques	Formation des administrateurs et experts, préparation aux certifications.	Réalisation opérationnelle d'un projet de l'adhérent.
Lot 3	Environnement de travail et sécurité M365	M365, Entra ID, Intune, Defender, Purview, Exchange, Teams, SharePoint, Windows.	Socle d'infrastructure Azure et migrations du lot 5 ; projets Data/IA du lot 4.
Lot 4	Applications, données et IA	Power Platform, Power BI, Fabric, Dataverse, Copilot Studio, agents et gouvernance IA.	Hébergement, landing zone et migration d'infrastructure relevant du lot 5.
Lot 5	Cloud, infrastructures et hybridation	Azure, Bleu, architectures hybrides, migration, sauvegarde, PRA, FinOps et réversibilité.	Formation catalogue des lots 1 et 2 ; conception fonctionnelle Data/IA du lot 4 ; exploitation récurrente et services managés.

Lorsqu'un besoin recouvre plusieurs lots, l'adhérent peut commander des prestations distinctes auprès des titulaires concernés. Chaque titulaire coopère avec les autres intervenants désignés par l'adhérent, sans transfert implicite de responsabilité ni exclusivité de périmètre.

2.6 Interlocuteurs et rôle des parties

- ✓ **Coordinateur CAIH** : pilote l'accord-cadre au niveau national, organise la gouvernance, consolide les indicateurs et facilite le traitement des difficultés transverses.
- ✓ **CAIH** : assure l'interface institutionnelle et administrative, reçoit les reportings nationaux et anime le dispositif auprès des adhérents.
- ✓ **Adhérent** : exprime son besoin, émet le bon de commande, met à disposition les informations nécessaires, valide les livrables et assure le pilotage local.
- ✓ **Titulaire** : qualifie la demande, propose une réponse conforme, mobilise les compétences nécessaires, exécute la prestation, alerte et rend compte.

3 DOCTRINE, SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ

3.1 Référentiels applicables au numérique en santé

Les titulaires prennent en compte les textes, doctrines et référentiels applicables aux établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, dans leur version en vigueur au moment de l'exécution de la prestation. Le niveau d'exigence est adapté à la nature du projet, aux données traitées et aux responsabilités confiées au titulaire.

- Doctrine du numérique en santé et référentiels de l'Agence du Numérique en Santé applicables au projet.
 - Exigences relatives à la protection des données, à la sécurité des systèmes d'information et à l'hébergement des données de santé lorsque le périmètre le requiert.
 - Standards d'interopérabilité, politiques de réversibilité et règles d'urbanisation définis par l'adhérent.
- ❖ **Le candidat décrit son dispositif de veille réglementaire et technologique, ainsi que les modalités de prise en compte des évolutions pendant la durée du marché.**

3.2 Confidentialité, données personnelles et sécurité

Toute information communiquée par la CAIH ou un adhérent dans le cadre de l'accord-cadre est présumée confidentielle, sauf indication contraire ou caractère manifestement public. Le titulaire limite l'accès aux seules personnes ayant besoin d'en connaître pour l'exécution de la prestation.

- ✓ Utilisation des informations exclusivement pour les finalités de la commande.
- ✓ Engagement de confidentialité des personnels, cotraitants et sous-traitants.
- ✓ Traçabilité des accès et interventions à distance, gestion des habilitations et principe du moindre privilège.
- ✓ Signalement sans délai des incidents, suspicions de violation ou pertes de données.
- ✓ Restitution, transfert ou destruction des données et supports à la demande de l'adhérent ou à la fin de la prestation.
- ✓ Documentation des opérations de maintenance et de télémaintenance permettant un contrôle par l'adhérent.

Lorsque le titulaire agit comme sous-traitant au sens du RGPD, les obligations et instructions de traitement sont précisées dans les documents contractuels et, le cas échéant, dans une annexe de protection des données. Les données de production ne doivent pas être utilisées dans des environnements de démonstration, de formation ou d'intelligence artificielle sans autorisation explicite et mesures de protection adaptées.

3.3 Interopérabilité, réversibilité et composants ouverts

Le titulaire privilégie les standards ouverts, la documentation des interfaces et la portabilité des données lorsque cela est techniquement et économiquement pertinent. Il évite les dépendances non justifiées à des développements, formats ou outils propriétaires qui empêcheraient la maintenance, l'évolution ou la réversibilité des solutions.

- Documentation des API, flux, formats, dépendances, versions et conditions de licence.
- Remise des scripts, configurations, modèles, procédures et éléments nécessaires à la reprise.
- Analyse de compatibilité des composants open source et des licences utilisées dans les livrables.
- Plan de réversibilité adapté à la criticité du service, avec estimation des charges lorsque demandé.

3.4 Usage encadré de l'intelligence artificielle

Les prestations relatives à l'intelligence artificielle intègrent les principes de transparence, de maîtrise des risques, de sécurité, de protection des données, de supervision humaine et de traçabilité. Le titulaire distingue les usages

d'assistance aux professionnels, les traitements automatisés, les systèmes à finalité clinique et les outils internes de productivité.

- ✓ Analyse d'opportunité, de valeur, de faisabilité et des risques du cas d'usage.
- ✓ Identification des données mobilisées, de leur provenance, de leur qualité et des droits d'utilisation.
- ✓ Définition des mesures de contrôle humain, d'évaluation, de journalisation et de sécurité.
- ✓ Accompagnement à la gouvernance, aux chartes d'usage et aux analyses d'impact.
- ✓ Maîtrise des conditions d'utilisation des services d'IA générative, notamment la non-réutilisation des données lorsque cela est requis.

3.5 Cloud de confiance, Azure, Bleu et hybridation

Les prestations cloud tiennent compte des exigences de souveraineté, de localisation, de qualification, de réversibilité, d'hébergement des données de santé, de continuité et de sécurité applicables au projet. Le titulaire est en mesure de comparer plusieurs scénarios : maintien sur site, Azure public, architecture hybride, accompagnement vers Bleu ou autre offre de cloud de confiance compatible avec les besoins de l'adhérent.

❖ **Les hypothèses de conformité, de disponibilité des services, de responsabilités partagées et de portabilité des licences sont explicitées dans les livrables et dans le devis.**

Pour chaque mission, le titulaire réalise une qualification réglementaire, technique et de sécurité proportionnée à la nature des données, à la finalité des traitements, à la criticité des services et aux responsabilités qui lui sont confiées.

- ✓ Classification des données et des traitements, identification des données de santé à caractère personnel et justification de l'applicabilité des exigences HDS ;
- ✓ Identification des certifications, qualifications, attestations et garanties effectivement applicables aux services, régions et activités mobilisés ;
- ✓ Localisation du stockage principal, des sauvegardes, des journaux, des opérations d'administration, des prestations de support et des éventuels accès depuis un pays tiers ;
- ✓ Cartographie des fournisseurs, cotraitants, sous-traitants et sous-traitants ultérieurs intervenant dans la chaîne de service ;
- ✓ Matrice de responsabilités partagées entre l'adhérent, le fournisseur cloud, le titulaire et les autres intervenants ;
- ✓ Analyse des exigences de continuité, de sauvegarde, de restauration, de réversibilité, de portabilité et de suppression sécurisée des données.

L'appellation commerciale d'une offre ne constitue pas, à elle seule, une preuve de conformité. Le titulaire remet les justificatifs valides correspondant au périmètre réellement mobilisé et signale toute limite, dépendance ou évolution susceptible d'affecter la conformité du projet.

4 EXIGENCES COMMUNES À L'ENSEMBLE DES LOTS

4.1 Éléments communs à l'ensemble des lots

4.1.1 Mémoire technique

Le mémoire technique du soumissionnaire devra impérativement être établi suivant le modèle de cahier de réponses fourni dans le dossier de consultation. Il constituera le document de référence permettant d'apprécier la compréhension du besoin, l'organisation proposée, les moyens mobilisés et les engagements pris par le candidat.

- ✓ Les réponses sont présentées dans l'ordre du cahier de réponses, sans renvoi global à une documentation commerciale ou générique.

- ✓ Chaque réponse précise les moyens, méthodes, outils, responsabilités, délais et livrables proposés.
- ✓ Les annexes et justificatifs sont explicitement identifiés et rattachés à l'exigence concernée.
- ✓ Tout écart, réserve, hypothèse ou prérequis susceptible d'affecter l'exécution est clairement signalé.
- ❖ **Le soumissionnaire distingue clairement les engagements fermes, les options et les éléments dépendant d'un cadrage complémentaire avec l'adhérent.**

4.1.2 Exigence de service — service adapté aux adhérents de la CAIH

Le titulaire devra proposer un dispositif de service adapté à la diversité des adhérents de la CAIH et démontrer sa capacité à répondre de manière homogène, fiable et proportionnée aux besoins des structures sanitaires, sociales et médico-sociales, quels que soient leur taille, leur niveau de maturité, leur organisation territoriale et la criticité de leurs activités.

Le dispositif devra notamment couvrir les besoins :

- ✓ Des centres hospitaliers de moins de 100 lits, de 100 à 500 lits, de plus de 500 à 1 000 lits, de plus de 1 000 à 2 500 lits et de plus de 2 500 lits ;
- ✓ Des petites structures sociales ou médico-sociales, notamment celles comptant moins de 50 salariés ;
- ✓ Des établissements organisés ou mutualisés au sein d'un groupement hospitalier de territoire, d'une direction commune, d'un groupement ou d'une autre organisation territoriale ;
- ✓ Des adhérents implantés en métropole et dans les territoires ultramarins, y compris lorsque les interventions nécessitent une organisation spécifique liée aux déplacements, aux fuseaux horaires ou aux contraintes locales.

Le titulaire devra dimensionner son organisation afin de prendre en charge aussi bien une demande ponctuelle ou une formation courte qu'un programme multi-sites, un parcours de formation, une mission d'expertise complexe ou un projet nécessitant plusieurs compétences. La qualité de service ne devra pas dépendre de la taille de l'adhérent ou du montant de la commande.

- Couverture nationale et ultramarine, avec capacité d'intervention sur site, à distance ou selon un mode hybride.
- Capacité à mobiliser les compétences attendues dans des délais compatibles avec les contraintes exprimées par l'adhérent.
- Adaptation des méthodes, du niveau de conseil, des livrables, des supports pédagogiques et de la gouvernance au contexte de chaque adhérent.
- Prise en compte des contraintes de continuité d'activité, de disponibilité des équipes, d'accès aux sites, de sécurité et de confidentialité.
- Organisation permettant de traiter simultanément plusieurs demandes et d'absorber des périodes de forte activité sans dégradation du service.
- Accessibilité des supports, outils et modalités d'intervention, avec prise en compte des situations de handicap lorsque cela est applicable.
- Maintien d'un niveau homogène de qualité entre les intervenants du titulaire, ses cotraitants et ses sous-traitants.
- ❖ **Dans son mémoire technique, le soumissionnaire démontre sa connaissance du secteur sanitaire, social et médico-social, décrit son maillage territorial, ses capacités de mobilisation et les dispositions prévues pour garantir la continuité et l'homogénéité du service.**

4.1.3 Engagements généraux de service

Pour chaque sollicitation, le titulaire assure une prise en charge structurée et traçable depuis la réception du besoin jusqu'à la clôture de la prestation. Les modalités détaillées sont adaptées à la nature de la commande et précisées dans le devis ou le document de lancement.

- ✓ Accusé de réception de la demande et identification d'un interlocuteur responsable de son traitement.
- ✓ Qualification du besoin, vérification du lot concerné, des prérequis, des contraintes, des données nécessaires et des délais attendus.
- ✓ Information rapide de l'adhérent en cas d'indisponibilité, de risque, de dépendance ou de difficulté susceptible d'affecter le planning ou la qualité.
- ✓ Proposition d'une solution de continuité, d'un profil de remplacement ou d'un planning alternatif lorsque la situation le nécessite.
- ✓ Respect des engagements de délai, de qualité, de sécurité, de confidentialité, de documentation et de transfert de connaissances.
- ✓ Mise en place d'un dispositif d'escalade commerciale, opérationnelle et technique clairement identifié.
- ✓ Traçabilité des demandes, décisions, alertes, actions correctives, livrables et validations.
- ✓ Mesure du service au moyen d'indicateurs définis dans le PAQ et, lorsque nécessaire, complétés dans le devis.

4.2 Organisation, ressources humaines et continuité

Le titulaire désigne un responsable de marché et un suppléant. Pour chaque commande, il identifie les interlocuteurs opérationnels, les profils mobilisés, leur rôle, leur disponibilité et les modalités d'escalade.

- Validation préalable par l'adhérent de tout remplacement d'un profil clé.
- Remplacement par un profil de qualification au moins équivalente, sans surcoût.
- Prise en charge par le titulaire du temps de recouvrement et de transfert de connaissances.
- Dispositif de continuité pour les prestations longues ou critiques : suppléance, documentation, sauvegarde des travaux et plan de reprise.
- Traçabilité des compétences, certifications, expériences et habilitations des intervenants.

La sous-traitance ou la cotraitance ne diminue pas la responsabilité du titulaire à l'égard de la CAIH et de l'adhérent. Les intervenants tiers sont soumis aux mêmes obligations de qualité, de confidentialité, de sécurité et de reporting.

4.3 Plan d'Assurance Qualité

Le candidat remet dans son offre un PAQ de marché décrivant l'organisation, les processus, les outils, les contrôles et les engagements communs. Après notification, ce document est finalisé avec la CAIH et devient le référentiel qualité de l'accord-cadre.

Document	Applicabilité	Contenu minimal
PAQ de marché	Obligatoire pour tous les lots	Organisation nationale, gouvernance, reporting, qualité, sécurité, satisfaction, gestion des compétences, sous-traitance, amélioration continue.
Plan qualité de mission	Selon la complexité et le risque	Périmètre, équipe, planning, risques, livrables, recette, gestion des incidents, communication, réversibilité.
Plan pédagogique	Lots 1 et 2	Objectifs, prérequis, programme, méthodes, supports, évaluations, accessibilité et suivi des stagiaires.

- ✓ Organisation et responsabilités des parties.
- ✓ Processus de contrôle qualité, de gestion documentaire et de traitement des écarts.
- ✓ Méthode de gestion des risques, incidents, anomalies, réclamations et actions correctives.
- ✓ Indicateurs, modalités de calcul, sources de données et fréquence de transmission.
- ✓ Règles de mise à jour et de validation du PAQ.

4.4 Gouvernance nationale

La gouvernance nationale assure la coordination entre la CAIH et les titulaires, le suivi de l'activité, l'amélioration de l'offre et la cohérence des pratiques. Elle ne se substitue pas à la gouvernance locale de chaque commande.

Instance	Fréquence cible	Finalité
Réunion de lancement	Une fois après notification	Finalisation du PAQ, interlocuteurs, reporting, communication et calendrier de démarrage.
COPIL national	Trimestriel la première année puis semestriel, sauf besoin contraire	Activité, qualité, satisfaction, risques, incidents, plan de progrès, évolution des catalogues et actions de communication.
Réunion exceptionnelle	À la demande de la CAIH	Incident majeur, difficulté transverse, évolution réglementaire ou modification importante de l'offre.

Le titulaire prépare les supports, transmet les données dans le délai convenu, rédige le compte rendu et suit les décisions et actions. La CAIH peut demander des indicateurs complémentaires justifiés par les besoins de pilotage du marché.

4.5 Gouvernance locale proportionnée

La gouvernance locale est définie dans le devis en fonction de la durée, du montant, de la criticité et de la complexité de la prestation. Elle ne doit pas imposer une comitologie lourde pour une formation courte ou une intervention ponctuelle.

Type de prestation	Gouvernance minimale attendue
Prestation courte ou standard	Point de lancement et point de clôture ; échanges opérationnels à la demande.
Mission intermédiaire	Point de suivi périodique, jalons de validation, tableau d'actions et gestion des risques.
Projet complexe, long ou critique	COSUI régulier, COPIL mensuel ou selon planning, reporting financier, risques, décisions et recette formalisée.

Les participants, la fréquence, les livrables de gouvernance et les délais de validation sont précisés avant le démarrage. Les décisions nécessitant un arbitrage contractuel ou financier sont portées au niveau approprié.

4.6 Reporting et indicateurs

Le reporting national est consolidé semestriellement et transmis sous un format exploitable défini avec la CAIH. Les mêmes données peuvent être déclinées par adhérent pour le suivi local.

Famille	Indicateurs minimaux
Activité commerciale	Demandes reçues, devis remis, délais de réponse, commandes, adhérents actifs, répartition par lot et UO.
Activité économique	Montants commandés et facturés HT, ventilation par adhérent, lot, période et sous-traitant.
Exécution	Prestations en cours et terminées, jalons, livrables, charge, respect des délais et éventuels écarts.
Qualité et service	Respect des engagements, incidents, anomalies, réclamations, corrections et projets en difficulté.
Formation	Sessions, stagiaires, taux de présence, réussite, satisfaction, certifications et annulations.
Satisfaction	Taux de réponse, note globale, indicateurs par dimension, verbatims exploitables et actions correctives.

Famille	Indicateurs minimaux
RSE	Indicateurs prévus dans l'offre et les documents contractuels.

- ❖ **Le candidat propose, dans son mémoire technique, un modèle de tableau de bord, les définitions des indicateurs, les sources de données et les modalités de mise à disposition.**

4.7 Satisfaction des adhérents

Le titulaire mesure la satisfaction de manière adaptée à la nature de la prestation. Le dispositif vise à identifier la qualité perçue, les difficultés, les axes d'amélioration et les actions correctives nécessaires.

- ✓ Formations : évaluation à chaud systématique et, pour les parcours importants, évaluation à froid.
- ✓ Prestations : point de satisfaction au démarrage lorsque pertinent, pendant les projets longs et à la clôture.
- ✓ Analyse distincte des dimensions commerciale, technique, pédagogique, opérationnelle et de gouvernance.
- ✓ Transmission à la CAIH des résultats détaillés, taux de réponse, verbatims communicables, réclamations et plans d'action.
- ✓ Présentation semestrielle des tendances et de l'état d'avancement des actions correctives.

4.8 Plan de progrès et évolution de l'offre

Le titulaire maintient un plan de progrès couvrant la qualité de service, l'évolution des compétences, les pratiques pédagogiques, l'industrialisation, la sécurité, la satisfaction, la sobriété numérique et l'optimisation économique. Les actions sont priorisées, affectées, datées et suivies en COPIL national.

- Mise à jour trimestrielle des sujets fortement évolutifs : IA, Copilot, Fabric, Power Platform, sécurité et services cloud.
- Revue au moins semestrielle des catalogues, certifications, prérequis et versions technologiques.
- Capitalisation des retours d'expérience et diffusion de bonnes pratiques aux adhérents.

4.9 Commercialisation et animation de l'accord-cadre

Le titulaire contribue au lancement et à l'animation de l'accord-cadre auprès des adhérents. L'objectif est de rendre l'offre compréhensible, accessible et utilisable, sans confusion avec les missions institutionnelles de la CAIH.

- ✓ Plan de lancement sur les quatre premiers mois : supports, webinaires, présentation des lots, contacts et parcours de commande.
- ✓ Mise à disposition d'un catalogue et de fiches d'offre à jour, avec interlocuteurs et modalités de sollicitation.
- ✓ Animation régulière : retours d'expérience, démonstrations, ateliers, veille et présentation des nouveautés.
- ✓ Bilan semestriel des actions réalisées, de leur audience, de leurs résultats et du programme à venir.
- ✓ Validation préalable par la CAIH de l'utilisation de son nom, de son logo et des communications relatives au marché.

4.10 Responsabilité sociale et environnementale

Le titulaire décrit les mesures appliquées à l'exécution du marché en matière de sobriété numérique, de limitation des déplacements, d'accessibilité, d'inclusion, de gestion des équipements, de sensibilisation des équipes et de suivi des engagements sociaux et environnementaux.

- Priorité aux modalités à distance lorsque celles-ci sont compatibles avec la qualité attendue.

- Mutualisation des sessions et optimisation des déplacements sur site.
- Éco-conception des supports et solutions, maîtrise des volumes de données, des ressources cloud et de la consommation.
- Indicateurs RSE mesurables et cohérents avec les engagements de l'offre.

5 PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

5.1 Fiche d'expression des besoins

La FEB constitue le point d'entrée commun des lots. Elle permet de décrire le besoin sans imposer à l'adhérent une solution ou un niveau de détail technique qu'il ne maîtrise pas encore.

- ✓ Contexte, objectifs, bénéficiaires et résultats attendus.
- ✓ Périmètre fonctionnel et technique connu, contraintes, dépendances et exclusions.
- ✓ Volumétrie, sites, environnement, niveau de criticité et calendrier souhaité.
- ✓ Exigences de sécurité, de conformité, de localisation, de données et d'hébergement.
- ✓ Livrables, modalités de validation, compétences à transférer et gouvernance attendue.

La CAIH peut proposer un modèle commun de FEB afin d'harmoniser les pratiques. Le titulaire peut compléter les informations nécessaires à la qualification, sans transformer cette phase en prestation payante sauf commande explicite d'un audit ou d'une étude de cadrage. Dans son mémoire technique, le candidat décrit son processus de prise en charge de la FEB, les contrôles de complétude et de cohérence réalisés, les informations complémentaires demandées, les responsabilités et délais associés, ainsi que les compléments de qualification propres à chacun des lots pour lesquels il soumissionne.

5.2 Qualification et préparation du devis

Le titulaire accuse réception de la demande, vérifie son rattachement au bon lot et organise, lorsque nécessaire, un échange de qualification. La préparation d'un devis standard est incluse dans les prix du marché et ne constitue pas une unité d'œuvre facturable.

Étape	Délai cible	Résultat attendu
Accusé de réception	2 jours ouvrés	Confirmation de la prise en charge, interlocuteur et demande éventuelle d'informations.
Demande standard	5 jours ouvrés	Remise du devis conforme au BPU et au besoin exprimé.
Demande complexe	Délai convenu avec l'adhérent	Planning de qualification et date de remise du devis communiqués avant engagement.
Urgence justifiée	Selon engagement du devis	Mobilisation accélérée proposée en fonction des capacités et des UO prévues.

5.3 Contenu minimal du devis

Le devis constitue le document de référence opérationnel de la commande. Il précise au minimum :

- Compréhension du besoin, hypothèses, prérequis, périmètre inclus et exclusions.
- Méthode proposée, phases, planning, jalons, charge et lieux d'exécution.
- Équipe, profils, rôles, niveau d'expertise, sous-traitance et disponibilité.
- Unités d'œuvre, quantités, prix, frais éventuels et conditions de validité.
- Livrables, critères de validation ou de recette, délais de correction et modalités de clôture.
- Gouvernance, reporting, responsabilités, risques et dépendances.
- Exigences de sécurité, confidentialité, accès, données, réversibilité et transfert.

5.4 Commande et lancement

Aucune prestation ne débute avant réception d'un bon de commande ou d'un acte équivalent prévu par les documents contractuels. Après commande, le titulaire organise le lancement, confirme l'équipe, le planning, les prérequis et les interlocuteurs.

- ✓ Vérification de la disponibilité des environnements, données, accès, salles ou licences nécessaires.
- ✓ Validation des objectifs, livrables, critères de réussite et modalités de communication.
- ✓ Identification des risques initiaux et des décisions attendues de l'adhérent.

5.5 Réalisation, livrables, validation et recette

Le titulaire exécute la prestation conformément au devis, au PAQ et aux règles de l'art. Les livrables sont remis dans un format ouvert ou couramment exploitable par l'adhérent, accompagnés des éléments nécessaires à leur compréhension, leur maintenance et leur réutilisation.

- ✓ Compte rendu, support, rapport, configuration, code, script, procédure, dossier d'architecture ou document de formation selon la mission.
- ✓ Gestion des versions, identification des auteurs, date, statut et validation.
- ✓ Correction des anomalies ou non-conformités dans le délai convenu.
- ✓ Recette formalisée par procès-verbal, compte rendu de validation ou document équivalent pour les prestations qui le justifient.
- ✓ Clôture comprenant le bilan, les éléments de réversibilité, le transfert de compétences et l'enquête de satisfaction.

5.6 Clauses additionnelles

La FEB ou le devis peut prévoir des exigences complémentaires rendues nécessaires par le contexte de l'adhérent, à condition qu'elles restent compatibles avec l'objet du lot et les documents contractuels.

- Délais, calendrier, horaires, astreintes ou contraintes de continuité.
- Conditions d'accès, habilitations, sécurité, homologation ou environnement technique.
- Modalités particulières de validation, recette, garantie, réversibilité ou propriété intellectuelle.
- Indicateurs locaux, gouvernance renforcée ou exigences documentaires.

6 LOT 1 — FORMATIONS AUX USAGES ET À LA BUREAUTIQUE MICROSOFT

6.1 Objectifs et publics visés par le lot 1

Le lot 1 permet aux adhérents de développer les usages des outils bureautiques, collaboratifs et de productivité auprès des utilisateurs finaux. Les formations sont adaptées aux niveaux débutant, intermédiaire, avancé et expert métier.

- ✓ Utilisateurs finaux, fonctions administratives, soignantes, techniques et médico-sociales.
- ✓ Managers, référents métiers, ambassadeurs numériques et équipes d'accompagnement au changement.
- ✓ Formateurs internes et relais locaux nécessitant un parcours de professionnalisation.

6.2 Périmètre fonctionnel du lot 1

Le catalogue couvre notamment les usages des solutions suivantes, dans leurs versions disponibles pendant la durée du marché :

- Microsoft 365 et environnement de travail numérique
- Word, Excel, PowerPoint, Outlook et OneNote
- Teams, SharePoint, OneDrive, Forms, Planner, Lists et Loop

- Visio et Project pour les usages fonctionnels
- Copilot Microsoft 365 et usages responsables de l'IA générative
- Collaboration, mobilité, partage documentaire, accessibilité et bonnes pratiques de sécurité

Le catalogue évolue pendant toute la durée de l'accord-cadre. Le titulaire signale les changements de version, de prérequis, de certification ou de disponibilité pouvant affecter les formations proposées.

6.3 Modalités de formation du lot 1

Modalité	Description
Formation inter-établissements	Session ouverte à plusieurs adhérents, facturée par stagiaire.
Formation intra-établissement	Session dédiée à un groupe, sur site ou à distance.
Classe virtuelle	Formation synchrone à distance avec interaction et exercices.
Formation sur mesure	Adaptation du programme, des cas d'usage et des supports au contexte de l'adhérent.
Atelier / coaching	Accompagnement ciblé d'une équipe, d'un métier ou d'un groupe d'ambassadeurs.
Parcours blended learning	Combinaison de séquences synchrones, ressources numériques, exercices et accompagnement.

6.4 Exigences pédagogiques du lot 1

- ✓ Analyse du besoin, du niveau initial, des objectifs, des contraintes et des situations de travail.
 - ✓ Programme précisant les objectifs pédagogiques, prérequis, durée, méthodes, exercices et modalités d'évaluation.
 - ✓ Pédagogie active fondée sur la pratique, des cas d'usage représentatifs et des supports directement réutilisables.
 - ✓ Adaptation aux évolutions fonctionnelles et aux interfaces réellement disponibles pour les stagiaires.
 - ✓ Évaluation des acquis et remise d'une attestation ; certification proposée en option lorsque pertinente.
 - ✓ Support accessible, actualisé et remis dans le respect des droits de propriété intellectuelle.
- ❖ **Le candidat fournit des exemples de programmes, supports, évaluations, parcours et modalités d'adaptation aux publics de la santé et du médico-social.**

6.5 Formateurs et qualifications du lot 1

Les formateurs disposent d'une maîtrise fonctionnelle des outils enseignés, d'une expérience pédagogique démontrée et d'une connaissance suffisante des usages des établissements adhérents. Les certifications éditeur ou pédagogiques sont appréciées en fonction du sujet, sans être imposées indistinctement à toutes les formations.

- Expérience récente sur les versions et fonctionnalités enseignées.
- Capacité à animer en présentiel, à distance et auprès de publics hétérogènes.
- Maîtrise des techniques d'évaluation, de remédiation et d'accompagnement des apprenants.

6.6 Livrables, indicateurs et unités d'œuvre du lot 1

Les livrables comprennent à minima le programme, la convocation ou les informations pratiques, les supports, les feuilles d'émargement ou traces de présence, les évaluations, les attestations et le bilan de session.

Famille tarifaire	Unité de facturation	Principe de chiffrage conforme au BPU
Formation inter-établissements sur catalogue	Participant / session	Prix public HT, taux de remise proposé et prix remisé HT par participant et par session.
Formation intra-établissement sur catalogue	Session / groupe	Prix HT par session, selon la capacité maximale et les conditions précisées au BPU.
Formation sur mesure ou adaptée	Journée / groupe	Tarif HT par journée de formation pour un groupe de dix stagiaires maximum.
Stagiaire supplémentaire	Stagiaire / journée	Surcoût unitaire HT pour chaque stagiaire supplémentaire, dans la limite fixée au BPU.
Cours en e-learning	Cours / accès	Tarif HT par cours et durée standard de mise à disposition des contenus.
Cours en blended learning	Cours ou parcours	Tarif HT du parcours mixte et durée de mise à disposition des contenus.
Certification	Présentation / candidat ou groupe	Prix distinct de la formation, renseigné selon la modalité inter ou intra prévue au BPU.

Pour chaque référence de formation, le titulaire renseigne notamment la technologie, l'intitulé, le code formation, la durée, le tarif, la remise éventuelle, la modalité pédagogique, la certification associée et la durée de mise à disposition des contenus numériques.

Les indicateurs spécifiques comprennent le nombre de sessions, de stagiaires, les taux de présence, d'annulation, de satisfaction, d'atteinte des objectifs, de réussite aux évaluations et, le cas échéant, aux certifications.

7 LOT 2 — FORMATIONS TECHNIQUES MICROSOFT

7.1 Objectifs et publics visés par le lot 2

Le lot 2 vise la montée en compétence des équipes techniques et des profils chargés de concevoir, administrer, sécuriser, développer ou piloter les environnements Microsoft.

- ✓ Administrateurs systèmes, réseaux, cloud, bases de données, sécurité, postes de travail et M365.
- ✓ Architectes, ingénieurs, développeurs, Data analysts, Data engineers et spécialistes IA.
- ✓ Chefs de projet techniques, responsables d'exploitation, RSSI, référents et équipes support.

7.2 Périmètre technique du lot 2

- Azure : architecture, administration, sécurité, réseau, stockage, compute, gouvernance, migration et FinOps.
- Microsoft 365 : administration, Exchange, Teams, SharePoint, OneDrive, Entra ID et gouvernance.
- Sécurité : Defender, Sentinel, Purview, identité, accès conditionnel, gestion des privilèges et conformité.
- Poste de travail : Windows 11, Intune, Autopilot, MECM, LAPS, BitLocker et gestion du cycle de vie.
- Power Platform : Power Apps, Power Automate, Dataverse, administration et gouvernance.
- Data et IA : SQL Server, Azure Data, Power BI, Fabric, Copilot Studio, services IA et MLOps selon catalogue.
- Développement et automatisation : PowerShell, .NET, API, GitHub et outils associés.

Le titulaire maintient une correspondance claire entre chaque formation, les compétences visées, les prérequis, les versions technologiques et les certifications officielles éventuellement associées.

7.3 Parcours, certifications et environnements pratiques du lot 2

- ✓ Formations catalogue officielles ou alignées sur les parcours de compétences Microsoft.
- ✓ Préparation aux examens, examens blancs, coaching et présentation à la certification en option.
- ✓ Parcours personnalisés combinant plusieurs modules, évaluations initiales et accompagnement.
- ✓ Mise à disposition d'environnements de travaux pratiques adaptés, sécurisés et disponibles pendant la session.
- ✓ Information préalable sur les prérequis matériels, logiciels, comptes, licences et droits nécessaires.

7.4 Formateurs techniques du lot 2

Les formateurs justifient d'une expertise technique récente, d'une pratique opérationnelle et de compétences pédagogiques. Pour les formations officielles ou certifiantes, le titulaire mobilise les statuts et qualifications requis par l'éditeur ou l'organisme certificateur.

- Expérience sur des environnements de production comparables à ceux des adhérents.
- Capacité à expliquer les architectures, limites, risques, coûts et bonnes pratiques au-delà du seul déroulé du support.
- Mise à jour régulière des compétences et des certifications nécessaires.

7.5 Livrables, indicateurs et unités d'œuvre du lot 2

Famille tarifaire	Unité de facturation	Principe de chiffrage conforme au BPU
Formation technique inter-établissements sur catalogue	Participant / session	Prix public HT, taux de remise proposé et prix remis HT par participant et par session.
Formation technique intra-établissement sur catalogue	Session / groupe	Prix HT par session pour le nombre maximal de stagiaires prévu au BPU.
Formation technique sur mesure ou adaptée	Journée / groupe	Tarif HT par journée de formation pour un groupe de dix stagiaires maximum.
Stagiaire supplémentaire	Stagiaire / journée	Surcoût unitaire HT pour chaque stagiaire supplémentaire, dans la limite fixée au BPU.
Cours en e-learning	Cours / accès	Tarif HT par cours et durée standard de mise à disposition des contenus.
Cours en blended learning	Cours ou parcours	Tarif HT du parcours mixte et durée de mise à disposition des contenus.
Certification technique	Présentation / candidat ou groupe	Prix distinct de la formation, renseigné selon la modalité inter ou intra prévue au BPU.

Les environnements de travaux pratiques, laboratoires, comptes temporaires, supports et ressources nécessaires à la formation sont inclus dans le prix de la formation, sauf ligne tarifaire expressément prévue au BPU.

Les indicateurs spécifiques comprennent la participation, la satisfaction, la progression entre évaluations initiales et finales, les taux de présentation et de réussite aux examens, ainsi que l'utilisation des environnements de travaux pratiques.

8 LOT 3 — M365, MODERN WORKPLACE, SÉCURITÉ, IDENTITÉ ET POSTE DE TRAVAIL

8.1 Objectifs du lot 3

Le lot 3 met à disposition des adhérents des prestations de conseil, d'audit, d'architecture, d'intégration, de migration, de sécurisation et d'accompagnement relatives à l'environnement de travail Microsoft et à sa gouvernance.

- ✓ Définir une cible et une trajectoire M365 cohérentes avec les usages, la sécurité et l'organisation.
- ✓ Mettre en œuvre ou faire évoluer les services de collaboration, d'identité, de sécurité et de gestion des terminaux.
- ✓ Accompagner les migrations, la gouvernance, l'adoption et le transfert de compétences.

8.2 Périmètre technique du lot 3

- Exchange Online et environnements hybrides
- Teams, téléphonie et collaboration
- SharePoint Online, OneDrive et gouvernance documentaire
- Entra ID, fédération, identité, MFA et accès conditionnel
- Intune, Autopilot, gestion des terminaux et mobilité
- Defender, Purview, Sentinel lorsque rattaché aux usages M365
- Windows 11, LAPS, BitLocker, MECM et gestion du cycle de vie
- Copilot Microsoft 365 : préparation, sécurité, gouvernance, déploiement et adoption
- Gouvernance M365, gestion des licences et bonnes pratiques d'exploitation

8.3 Prestations attendues du lot 3

- ✓ Étude d'opportunité, audit, état des lieux, diagnostic de maturité et aide à la décision.
- ✓ Architecture, conception détaillée, stratégie de migration et plan de sécurisation.
- ✓ Installation, configuration, migration, intégration, automatisation et documentation.
- ✓ Gouvernance, politiques, standards, procédures d'exploitation et tableaux de bord.
- ✓ Recette, remédiation, transfert de compétences, accompagnement au changement et assistance au démarrage.
- ✓ Assistance experte, résolution d'incidents complexes et optimisation des environnements.

Les prestations d'infrastructure Azure, de landing zone, de migration de serveurs ou de mise en œuvre de dispositifs de sauvegarde cloud relèvent du lot 5. Les applications Power Platform, la Data, Fabric et les cas d'usage IA relèvent du lot 4, sauf intégration limitée nécessaire au projet M365.

8.4 Profils et compétences du lot 3

Le titulaire mobilise des profils adaptés à la mission : consultant, ingénieur, architecte, expert sécurité, chef de projet, directeur de mission et spécialiste de l'adoption. Les compétences sont appréciées au regard de l'expérience, des références, des certifications pertinentes et de la capacité à intervenir dans des environnements de santé.

- Maîtrise des environnements hybrides et des dépendances entre identité, poste, sécurité et collaboration.
- Capacité à produire des décisions technico-économiques et des scénarios comparés.
- Connaissance des contraintes de sécurité, de continuité et de gestion des données des adhérents.

8.5 Livrables et engagements spécifiques du lot 3

Selon la mission, les livrables peuvent comprendre : rapport d'audit, dossier d'architecture, matrice de responsabilités, stratégie de migration, plan de sécurisation, configurations, scripts, dossier d'exploitation, procédures, plan de recette, procès-verbal, dossier de transfert et bilan.

- ✓ Le devis définit les critères de recette, les responsabilités et les délais de correction.
- ✓ Les configurations et scripts sont documentés et remis dans un espace contrôlé par l'adhérent.
- ✓ Les modifications en production sont traçables, réversibles et réalisées dans les fenêtres convenues.

8.6 Unités d'œuvre du lot 3

Type de mission	Profils mobilisables	Principe de chiffrage
Audit	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Conseil et expertise	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Accompagnement et transfert de compétences	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Réalisation	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.

Le devis du lot 3 est construit exclusivement à partir des lignes de prix unitaires du BPU. Il précise, pour chaque type de mission, le ou les profils mobilisés, le nombre prévisionnel de jours-homme, la tranche de dégressivité applicable et le montant total correspondant.

9 LOT 4 — POWER PLATFORM, DATA ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

9.1 Objectifs du lot 4

Le lot 4 accompagne les adhérents dans l'identification, la conception, la réalisation, la gouvernance et l'industrialisation de solutions métiers fondées sur Power Platform, les services Data, Fabric et l'intelligence artificielle.

- ✓ Accélérer la réalisation de cas d'usage tout en maîtrisant la sécurité, la qualité, les coûts et le cycle de vie.
- ✓ Structurer la gouvernance des environnements, des données, des composants, des modèles et des usages IA.
- ✓ Transférer les compétences aux équipes DSI, Data, métiers et centres d'excellence.

9.2 Périmètre technique du lot 4

- Power Apps, Power Automate, Dataverse et connecteurs
- Power BI, modèles de données, gouvernance et diffusion
- Microsoft Fabric, Data Factory, Lakehouse, entrepôts et analytique
- Copilot Studio, agents, automatisation et intégration aux processus
- Services d'intelligence artificielle, IA générative, recherche augmentée et traitement documentaire
- Gouvernance des données, des environnements, du cycle de vie et des coûts
- Industrialisation, DevOps, ALM, tests, sécurité, supervision et support des solutions

9.3 Prestations attendues du lot 4

- ✓ Atelier d'idéation, qualification, priorisation et étude de valeur des cas d'usage.
- ✓ Audit de maturité, architecture fonctionnelle et technique, gouvernance et feuille de route.
- ✓ Prototype, preuve de concept, produit minimum viable et passage à l'échelle.
- ✓ Conception, développement, paramétrage, intégration, tests, déploiement et documentation.
- ✓ Évaluation des modèles et solutions IA, sécurité, qualité des données, supervision humaine et gestion des risques.
- ✓ Mise en place de centres d'excellence, standards, processus ALM, catalogue et accompagnement des makers.

Le lot 4 ne comprend pas la fourniture d'une landing zone Azure générale ni la migration des infrastructures, qui relèvent du lot 5. Le titulaire du lot 4 coopère avec le lot 5 lorsque le projet nécessite des services Azure ou une architecture de données hébergée.

9.4 Exigences spécifiques Data et IA du lot 4

- ✓ Traçabilité des sources de données, transformations, règles de qualité et droits d'usage.

- ✓ Séparation des environnements, gestion des secrets, habilitations, journalisation et protection des données sensibles.
- ✓ Documentation des modèles, prompts, paramètres, jeux de tests, limites connues et procédures de contrôle.
- ✓ Évaluation de la performance, de la robustesse, des biais, des erreurs et des risques d'hallucination selon le cas d'usage.
- ✓ Dispositif de supervision humaine, d'escalade, de retrait et de réévaluation des solutions IA.

9.5 Profils, livrables et unités d'œuvre du lot 4

Les profils peuvent comprendre : consultant métier, product owner, architecte Power Platform, développeur, Data analyst, Data engineer, Data architect, spécialiste Fabric, expert IA, ML engineer, spécialiste sécurité, UX designer et chef de projet. Le niveau P1, P2 ou P3 est déterminé selon l'autonomie, l'expérience et le niveau d'expertise attendus.

Type de mission	Profils mobilisables	Principe de chiffrage
Audit	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Conseil et expertise	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Accompagnement et transfert de compétences	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Réalisation	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.

Le devis du lot 4 ventile les charges par type de mission et par profil. Un atelier, un prototype, une preuve de concept ou une réalisation ne constitue pas un forfait autonome : son prix résulte du nombre de jours-homme commandés aux TJM du BPU.

Les livrables comprennent, selon la mission, la note d'opportunité, la feuille de route, le dossier d'architecture, le backlog, les modèles, les composants, le code, les tests, la documentation, le dossier d'exploitation, les règles de gouvernance et le bilan de transfert.

10 LOT 5 — AZURE, BLEU, CLOUD DE CONFIANCE ET HYBRIDATION

10.1 Objectifs et besoins couverts par le lot 5

Le lot 5 accompagne les adhérents dans la définition et la mise en œuvre de leurs trajectoires d'infrastructure et de plateforme autour d'Azure, de Bleu, des offres de cloud de confiance et des architectures hybrides. Il couvre les prestations de conseil, d'architecture, de préparation, de migration, de sécurisation, de stabilisation et de transfert nécessaires à la réussite des projets.

- ✓ Comparer les scénarios sur site, cloud public, cloud de confiance et hybride.
- ✓ Concevoir les fondations techniques, sécuriser les migrations et organiser la réversibilité.
- ✓ Maîtriser les consommations, les licences, les niveaux de service, la sauvegarde et la continuité.
- ❖ **Le candidat décrit, point par point, son dispositif d'accompagnement des trajectoires cloud, hybrides et de confiance, ainsi que ses modalités de conseil, d'optimisation des coûts et de maîtrise de la portabilité des licences.**

Le lot 5 doit permettre aux adhérents de bénéficier d'un accompagnement complet et proportionné à leur taille, à leur niveau de maturité, à leur organisation territoriale et à la criticité des services concernés. Les prestations peuvent être commandées séparément ou combinées dans le cadre d'une mission ou d'un programme structuré.

- ✓ Accompagner l'adhérent depuis l'expression du besoin et l'aide à la décision jusqu'à la mise en service, la stabilisation temporaire et la prise en charge par ses équipes ou par le prestataire d'exploitation qu'il désigne.

- ✓ Apporter une assistance experte ponctuelle permettant de diagnostiquer, sécuriser, corriger, remédier ou optimiser un environnement cloud ou hybride existant.
- ✓ Définir et mettre en place une gouvernance adaptée des ressources, des responsabilités, des coûts, de la sécurité, de la conformité et du cycle de vie des environnements.
- ✓ Garantir le transfert des connaissances, des configurations, des scripts, de la documentation et des éléments nécessaires à l'autonomie de l'adhérent.

10.2 Périmètre technique du lot 5

- Étude d'opportunité, stratégie cloud, trajectoire d'hybridation et analyse technico-économique
- Audit de l'existant, cartographie des applications, infrastructures, flux, données, licences et dépendances
- Architecture cible, landing zone, tenant, abonnements, réseau, identité, sécurité, journalisation, politiques et gouvernance Azure
- Création ou évolution de tenants et environnements conformes aux exigences applicables, notamment HDS lorsque des données de santé à caractère personnel sont hébergées
- Accompagnement vers Bleu ou une offre de cloud de confiance compatible avec les technologies Microsoft
- Migration de machines virtuelles, serveurs, bases de données, stockage, applications et services associés
- Interconnexion, publication d'applications, accès distant, fédération et architectures hybrides
- Conception et mise en œuvre des dispositifs de sauvegarde, de restauration, de PRA, de haute disponibilité et de supervision
- FinOps, optimisation des consommations, budgets, prévisions, showback / chargeback et suivi de facturation
- Réversibilité, transfert de compte, transfert de compétences et documentation technique et d'administration
- Définition du modèle de gouvernance et du modèle d'exploitation cible, sans prise en charge récurrente de l'exploitation
- Revues d'architecture, diagnostics, audits de sécurité et de conformité, plans de remédiation et optimisation des environnements existants
- Assistance à la mise en production, à la bascule, à la stabilisation temporaire et à la transition vers les équipes d'exploitation

10.3 Prestations attendues du lot 5

Le titulaire accompagne l'adhérent sur l'ensemble du cycle de vie de sa trajectoire d'infrastructure et de plateforme cloud ou hybride, depuis le cadrage et l'aide à la décision jusqu'à la mise en œuvre, la stabilisation, la réversibilité et le transfert aux équipes chargées de l'exploitation.

Cadrage, conseil et aide à la décision. Le titulaire peut réaliser des ateliers de cadrage, des audits de maturité, des études d'opportunité et de faisabilité, des analyses de risques et de dépendances, ainsi que des comparaisons de scénarios techniques, économiques, réglementaires et organisationnels.

- ✓ Définition de la stratégie cible, de la feuille de route, des priorités et des trajectoires de migration ou d'hybridation.
- ✓ Assistance au choix des architectures, des services, des régions, des modèles de consommation, des niveaux de disponibilité et des principes de réversibilité.
- ✓ Présentation de scénarios argumentés précisant leurs bénéfices, limites, coûts, délais, dépendances et risques respectifs.

Gouvernance et organisation. Le titulaire accompagne l'adhérent dans la définition du modèle de gouvernance cloud et hybride, du modèle d'exploitation cible et de la répartition des responsabilités entre les parties.

- ✓ Règles de gestion des tenants, abonnements, souscriptions, groupes de ressources, environnements, identités, habilitations et comptes privilégiés.
- ✓ Standards d'architecture, de nommage, de classification, d'étiquetage, de documentation et de gestion du cycle de vie des ressources.
- ✓ Processus de demande, de validation, de modification, de dérogation, de suppression et de revue périodique des ressources.

- ✓ Articulation entre la DSI, le RSSI, le DPO, les directions métiers, les établissements d'un GHT et les autres prestataires désignés par l'adhérent.

Conception et réalisation. Les prestations peuvent couvrir la conception des architectures générales et détaillées, la création ou l'évolution des fondations cloud, l'automatisation des déploiements, l'intégration avec les environnements sur site et la préparation des migrations.

- ✓ Mise en place ou évolution des environnements de développement, de test, de recette, de préproduction et de production.
- ✓ Définition et exécution des plans de tests, de recette, de bascule et de retour arrière.
- ✓ Sécurisation, documentation et transfert des composants, configurations, scripts et procédures mis en œuvre.

Sécurité, conformité et continuité. Le titulaire qualifie les données, traitements, responsabilités, certifications et exigences applicables, puis accompagne la définition et la mise en œuvre des mesures nécessaires.

- ✓ Mesures de chiffrement, gestion des clés, contrôle des accès, journalisation, sauvegarde, restauration, continuité et reprise d'activité.
- ✓ Préparation des éléments techniques nécessaires aux démarches de sécurité, de conformité ou d'homologation conduites par l'adhérent.
- ✓ Réalisation de tests de restauration, de reprise et de fonctionnement en mode dégradé lorsque le périmètre le justifie.

Accompagnement organisationnel et transfert. Le titulaire prépare les procédures d'administration et d'exploitation, accompagne la prise en charge des environnements par les équipes désignées et organise un transfert progressif des connaissances.

- ✓ Formation opérationnelle des administrateurs, exploitants et référents.
- ✓ Remise des dossiers techniques et d'exploitation, des accès, droits, dépôts, scripts, configurations et consignes nécessaires à la reprise.
- ✓ Accompagnement au changement des pratiques et de l'organisation de la DSI, proportionné au périmètre de la mission.

Le titulaire est soumis à une obligation de conseil, d'alerte et de proposition. Il signale toute difficulté, incompatibilité, dépendance ou risque technique, réglementaire, sécuritaire, économique, de continuité ou de réversibilité identifié et formule des recommandations argumentées.

Les recommandations sont fondées sur les besoins et contraintes de l'adhérent. Elles ne doivent pas conduire à privilégier systématiquement une migration vers un environnement cloud, un fournisseur ou une offre déterminée. Les intérêts commerciaux ou partenariats susceptibles d'influencer les recommandations sont portés à la connaissance de l'adhérent.

10.4 Étude, audit et architecture du lot 5

La phase de préparation doit permettre à l'adhérent de prendre une décision éclairée et de disposer d'une cible exploitable. Elle peut comprendre :

- ✓ Analyse des besoins, contraintes, risques, criticités, exigences de conformité et objectifs de service.
- ✓ Inventaire et qualification des actifs, dépendances, flux, données, contrats et licences.
- ✓ Analyse des droits d'usage et de la portabilité des licences vers les environnements Azure, Bleu ou hybrides, avec identification des optimisations et surcoûts éventuels.
- ✓ Comparaison de scénarios avec hypothèses, coûts, bénéfices, risques, délais et conditions de réversibilité.
- ✓ Dossier d'architecture cible et détaillée, principes de sécurité, responsabilité partagée et matrice RACI.
- ✓ Feuille de route, vagues de migration, stratégie de recette, de bascule et de retour arrière.

10.5 Mise en œuvre, migration et hybridation du lot 5

- ✓ Déploiement et configuration des fondations, tenants, abonnements, groupes de ressources, politiques, réseau, identité et sécurité.
- ✓ Lorsque le projet implique l'hébergement de données de santé à caractère personnel, mise en œuvre dans un environnement répondant aux exigences HDS et aux exigences de sécurité définies par l'adhérent.
- ✓ Migration des environnements selon une méthode documentée : découverte, préparation, test, réplication, bascule, validation et stabilisation.
- ✓ Publication d'applications, interconnexion avec les sites, annuaires, outils de supervision et services de sécurité.
- ✓ Migration ou modernisation des bases de données, du stockage, des sauvegardes et des composants techniques.
- ✓ Automatisation des déploiements, infrastructure as code et gestion des configurations lorsque pertinent.

Chaque opération de production est précédée d'un plan de changement, d'un plan de retour arrière et d'une validation des responsabilités. Les fenêtres d'intervention, niveaux d'indisponibilité et critères de succès sont précisés dans le devis. Le devis mentionne explicitement les hypothèses de portabilité des licences, les éventuelles licences additionnelles et les recommandations d'optimisation proposées à l'adhérent.

10.6 Mise en service, stabilisation et assistance experte du lot 5

Le titulaire accompagne l'adhérent dans la préparation, la réalisation et la sécurisation de la mise en service. Cet accompagnement vise à vérifier que les environnements sont exploitables, supervisés, sauvegardés, sécurisés, documentés et transférables aux équipes compétentes.

- ✓ Revue de préparation à la mise en production et vérification des prérequis techniques, organisationnels, réglementaires et de sécurité.
- ✓ Préparation du plan de bascule, du plan de retour arrière, des critères de décision et des responsabilités des intervenants.
- ✓ Vérification des habilitations, sauvegardes, restaurations, journaux, alertes, dispositifs de supervision et modalités d'escalade.
- ✓ Assistance technique ponctuelle pendant la bascule, suivi des opérations, gestion des écarts et traçabilité des décisions.

Une période de stabilisation temporaire peut être prévue dans le devis en fonction de la complexité et de la criticité de la solution. Elle peut comprendre le suivi renforcé des anomalies liées à la mise en service, l'analyse des performances et consommations, l'ajustement des paramètres, la levée des réserves, la mise à jour de la documentation et l'accompagnement des équipes d'exploitation.

Le devis précise la durée, les horaires, les profils mobilisés, les délais de prise en compte, les critères de sortie et les limites de la période de stabilisation. Cette période est bornée dans le temps et ne constitue pas une prestation récurrente d'exploitation.

Le titulaire peut également être sollicité pour des missions ponctuelles d'assistance experte, de diagnostic, de sécurisation, de remédiation ou d'optimisation portant sur un environnement existant.

- ✓ Analyse d'un incident ou dysfonctionnement complexe, d'une dégradation de performance ou d'une augmentation anormale des consommations.
- ✓ Assistance à la résolution d'une difficulté de migration, à la reprise d'un projet en difficulté ou à l'évolution majeure d'un service.
- ✓ Revue d'une landing zone, d'une architecture hybride, des habilitations, de la journalisation, des sauvegardes ou des dispositifs de reprise.
- ✓ Élaboration d'un rapport de diagnostic et d'un plan de remédiation précisant les causes identifiées ou probables, les impacts, les priorités et les actions recommandées.

10.7 FinOps, consommation et facturation du lot 5

Le titulaire met à disposition les moyens permettant à l'adhérent de comprendre, prévoir, contrôler et optimiser ses consommations. Les recommandations ne doivent pas dégrader les niveaux de sécurité, de continuité ou de performance requis.

- Budgets, alertes, tableaux de bord, prévisions et analyse des écarts.
- Ventilation par abonnement, service, projet, établissement, centre de coût ou étiquette.
- Recommandations de dimensionnement, d'engagement, d'arrêt, d'archivage ou d'évolution d'architecture.
- Suivi de la facturation et rapprochement avec les consommations et commandes.
- Simulations avant changement important et évaluation régulière des gains réalisés.

10.8 Réversibilité, documentation et transfert du lot 5

- ✓ Documentation à jour de l'architecture, des configurations, flux, accès, procédures, dispositifs de sauvegarde, supervision mise en place et dépendances.
- ✓ Matrice des responsabilités et des contacts, inventaire des comptes, abonnements, ressources et licences.
- ✓ Plan de réversibilité précisant données, formats, outils, délais, charges, prérequis et responsabilités.
- ✓ Transfert des comptes, droits, dépôts, scripts, clés et informations nécessaires à la reprise dans des conditions sécurisées.
- ✓ Formation des équipes de l'adhérent et période de transition adaptée à la criticité.
- ✓ Définition du modèle d'exploitation cible, préparation du dossier d'exploitation et formalisation des procédures d'administration, de supervision, de sauvegarde, de restauration et d'escalade.
- ✓ Organisation de séances de transfert, de mise en situation et de vérification de l'autonomie des équipes désignées par l'adhérent.

Le lot couvre le conseil, la conception, la mise en œuvre, la migration, l'assistance ponctuelle à la bascule, la stabilisation temporaire, la remédiation, l'optimisation et la transition vers l'exploitation.

Il ne couvre pas l'administration quotidienne et permanente des environnements, la supervision opérationnelle continue, la prise en charge récurrente des incidents et demandes, le support utilisateurs de premier niveau, les astreintes permanentes, ni le maintien en conditions opérationnelles ou de sécurité sous forme de service managé.

10.9 Profils, livrables et unités d'œuvre du lot 5

Les profils peuvent comprendre : consultant stratégie cloud, architecte Azure, architecte sécurité, expert réseau, ingénieur système, ingénieur plateforme, spécialiste bases de données, expert migration, consultant FinOps, chef de projet et directeur de mission. Chaque intervenant est rattaché au niveau P1 Junior, P2 Senior ou P3 Expert correspondant à son rôle effectif dans la mission.

Type de mission	Profils mobilisables	Principe de chiffrage
Audit	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Conseil et expertise	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Accompagnement et transfert de compétences	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.
Réalisation	P1 / P2 / P3	Quantité de jours-homme × TJM du profil et de la tranche applicable.

Les études d'opportunité, audits, travaux d'architecture, mises en œuvre, migrations, accompagnements FinOps et transferts de compétences sont chiffrés en jours-homme par profil. Ils ne donnent pas lieu à des forfaits techniques autonomes non prévus au BPU.

Les livrables comprennent, selon la nature, la durée, la complexité et la criticité de la mission :

- ✓ Rapport d'audit ou de diagnostic de maturité, note d'opportunité, étude de faisabilité et étude comparative des scénarios ;
- ✓ Analyse des risques et dépendances, feuille de route, trajectoire de transformation et cartographie des applications, infrastructures, données, flux et licences ;
- ✓ Dossier d'architecture générale et détaillée, dossier de qualification réglementaire et de sécurité, matrice de responsabilités partagées et matrice RACI ;
- ✓ Standards, politiques et règles de gouvernance, dossier de conception ou d'évolution de la landing zone, scripts, modèles et éléments d'infrastructure as code ;
- ✓ Plan de migration, découpage en vagues, dossier de migration, plan de tests, cahier de recette, plan de bascule et plan de retour arrière ;
- ✓ Rapport de mise en production et de stabilisation, dossier d'exploitation, procédures d'administration, de supervision, de sauvegarde et de restauration ;
- ✓ Plan de continuité ou de reprise, tableau de bord FinOps, modèle budgétaire, rapport d'optimisation, plan de remédiation et plan de réversibilité ;
- ✓ Dossier de transfert de compétences, bilan de mission et éléments permettant la reprise par l'adhérent ou le prestataire qu'il désigne.

Les livrables précisent les hypothèses, limites, prérequis, risques, décisions attendues, responsabilités, versions, critères de validation et modalités de mise à jour.

Dans son mémoire technique, le candidat décrit sa méthodologie d'audit, de conseil, de conception, de migration, de mise en service, de stabilisation, de remédiation et de transfert. Il précise les modalités de mobilisation des expertises, d'escalade, de coordination avec les autres intervenants, ainsi que les critères permettant de constater la réussite et la clôture d'une prestation.

11 UNITÉS D'ŒUVRE ET BORDEREAU DE PRIX

11.1 *Principes généraux de tarification*

Le bordereau des prix unitaires constitue la référence tarifaire pour l'établissement des devis, des bons de commande et des factures. Les prix sont exprimés en euros hors taxes et comprennent l'ensemble des charges nécessaires à la bonne exécution des prestations, à l'exception des frais ou options faisant l'objet d'une ligne distincte au BPU.

La structure tarifaire diffère selon la nature des lots :

- ✓ Les lots 1 et 2 reposent sur des prix de formation par participant, session, journée, cours ou présentation à une certification, ainsi que sur des remises appliquées aux prix publics lorsque le BPU le prévoit ;
- ✓ Les lots 3, 4 et 5 reposent sur des tarifs journaliers par type de mission et par niveau de profil. Le chiffrage n'est pas construit à partir de forfaits techniques prédéfinis.
- ✓ La qualification ordinaire du besoin et l'établissement du devis sont réalisés sans frais pour l'adhérent.
- ✓ Aucun prix non prévu au BPU ne peut être appliqué sans modification contractuelle préalable.

11.2 Modalités tarifaires des lots 1 et 2 — Formations

Pour les formations inter-établissements sur catalogue, le candidat renseigne le tarif public HT par participant et par session, le taux de remise proposé et le tarif remisé résultant. La commande est établie sur la base du nombre de participants inscrits et du tarif remisé applicable à la référence de formation.

Pour les formations intra-établissement, les prix sont renseignés directement au BPU selon la nature de la prestation : session catalogue, journée de formation sur mesure ou adaptée, stagiaire supplémentaire, cours en e-learning, parcours-en blended learning et présentation à une certification.

Modalité	Unité de facturation	Base tarifaire
Inter-établissements	Participant / session	Tarif public HT – remise contractuelle – tarif remisé HT.
Intra catalogue	Session / groupe	Prix HT par session selon la capacité prévue au BPU.
Sur mesure / adaptée	Journée / groupe	Prix HT par journée pour dix stagiaires maximum.
Stagiaire supplémentaire	Stagiaire / journée	Surcoût unitaire dans la limite du nombre maximal prévu.
E-learning	Cours / accès	Prix HT et durée de mise à disposition des contenus.
Blended learning	Cours ou parcours	Prix HT du dispositif mixte et durée de mise à disposition.
Certification	Candidat ou groupe	Prix distinct de la formation selon la ligne du BPU.

La modalité pédagogique et la durée de mise à disposition des contenus numériques sont renseignées formation par formation. Le titulaire précise également les plateformes, prérequis techniques, modalités de suivi, ressources pédagogiques et conditions de support associées aux dispositifs e-learning et blended learning.

11.3 Modalités tarifaires des lots 3, 4 et 5 — Prestations au TJM

Les prestations des lots 3, 4 et 5 sont commandées en jours-homme sur la base des tarifs journaliers inscrits au BPU. Une mission peut associer plusieurs types de mission et plusieurs niveaux de profils. Chaque ligne du devis doit correspondre à une unité d'œuvre tarifaire du BPU.

Type de mission	Contenu indicatif
Audit	État des lieux, diagnostic, analyse de conformité, de maturité, de risques ou de performance.
Conseil et expertise	Étude, aide à la décision, architecture, recommandations, stratégie, gouvernance ou expertise ponctuelle.
Accompagnement et transfert de compétences	Assistance, ateliers, coaching, montée en compétence, documentation et transfert.
Réalisation	Conception détaillée, paramétrage, développement, intégration, migration, tests, recette et mise en œuvre.

Pour chaque type de mission, le BPU prévoit trois niveaux de profils — P1 Junior, P2 Senior et P3 Expert — ainsi que cinq tranches de dégressivité tarifaire : de 1 à 10 jours-homme, de 11 à 30 jours-homme, de 31 à 50 jours-homme, de 51 à 100 jours-homme et au-delà de 100 jours-homme.

Le montant prévisionnel d'une mission est calculé selon la formule suivante : somme, pour chaque ligne, du nombre de jours-homme commandés multiplié par le TJM applicable au type de mission, au profil et à la tranche de durée, à laquelle s'ajoutent, le cas échéant, les frais de déplacement et coefficients expressément prévus au BPU.

- ❖ **Le devis présente obligatoirement, pour chaque ligne : le lot, le type de mission, le code UO du BPU, le profil, la quantité de jours-homme, la tranche de dégressivité retenue, le TJM applicable et le montant total HT.**

11.4 Classification des profils

Niveau	Caractéristiques minimales
P1 — Junior	Intervenant disposant des compétences opérationnelles nécessaires à la réalisation de travaux définis, sous coordination d'un profil plus expérimenté lorsque la complexité de la mission le justifie.
P2 — Senior	Intervenant autonome capable de conduire un chantier, de produire et sécuriser les livrables, de conseiller l'adhérent et de traiter des situations complexes dans son domaine.
P3 — Expert	Intervenant de référence mobilisé pour les choix structurants, l'architecture, l'expertise de haut niveau, les arbitrages, la gouvernance, les risques majeurs ou la direction de mission.

Le rattachement à un niveau de profil est déterminé par les missions réellement confiées, l'autonomie, l'expérience, les responsabilités exercées, les références et les compétences démontrées. Les certifications constituent un élément d'appréciation mais ne suffisent pas, à elles seules, à justifier un niveau tarifaire.

11.5 Dégressivité tarifaire et détermination de la tranche

La tranche tarifaire applicable est déterminée par le nombre total de jours-homme prévu pour la mission considérée et mentionné dans le devis validé et le bon de commande. Le TJM correspondant à cette tranche est appliqué aux quantités de la ligne concernée.

Durée prévisionnelle de la mission	Tarif applicable
1 à 10 j/h	TJM correspondant à la première tranche du BPU.
11 à 30 j/h	TJM correspondant à la deuxième tranche du BPU.
31 à 50 j/h	TJM correspondant à la troisième tranche du BPU.
51 à 100 j/h	TJM correspondant à la quatrième tranche du BPU.
Plus de 100 j/h	TJM correspondant à la cinquième tranche du BPU.

Toute évolution de périmètre ou de charge doit être préalablement qualifiée et acceptée par l'adhérent. Aucun dépassement du nombre de jours-homme commandé ne peut être exécuté ou facturé sans accord écrit et émission, lorsqu'elle est nécessaire, d'un bon de commande complémentaire.

11.6 Évaluation du besoin et construction du devis

La prestation d'avant-vente permettant de comprendre le besoin et de préparer le chiffrage est réalisée gratuitement. Elle peut inclure des échanges, la collecte d'informations, une réunion de qualification et la formulation d'hypothèses de charge. Elle ne doit pas être confondue avec un audit, une étude ou un cadrage produisant des livrables exploitables, qui relèvent des lignes tarifaires du BPU.

Le devis précise le périmètre, les hypothèses, les livrables, les profils, les charges par profil, le calendrier, les modalités d'intervention, les critères de validation et les éventuels frais de déplacement. Le devis ne transforme pas les prestations des lots 3 à 5 en forfait de résultat : il constitue une estimation détaillée des unités d'œuvre nécessaires à la réalisation de la mission.

11.7 Interventions à distance, sur site et dans les DROM

Les TJM renseignés au BPU pour les lots 3, 4 et 5 correspondent aux prestations réalisées à distance. Lorsqu'une intervention sur site est validée par l'adhérent, le TJM applicable est complété par le forfait de déplacement prévu au BPU, selon le lieu et la durée de présence.

Zone d'intervention	Modalité tarifaire
Métropole	Forfait journalier de déplacement selon les tranches : 1 jour, 2 à 10 jours, 11 à 30 jours, 31 à 50 jours, 51 à 100 jours et plus de 100 jours.
Outre-mer	Forfait journalier de déplacement selon les mêmes tranches, complété le cas échéant par le coefficient DROM prévu au BPU.

Le coefficient applicable aux prestations réalisées dans les DROM et le forfait de déplacement Outre-mer ont des objets distincts. Leur assiette, leur éventuel cumul et leur montant doivent apparaître séparément dans le devis. Aucun autre frais de transport, d'hébergement, de restauration ou de gestion ne peut être facturé en dehors des lignes prévues au BPU.

Lorsqu'un même déplacement couvre plusieurs intervenants, plusieurs prestations ou plusieurs adhérents, le titulaire évite toute double facturation et explicite la méthode de répartition retenue.

11.8 Commande, suivi des consommations et facturation

Les commandes sont traitées dans l'ordre de réception, sous réserve des urgences justifiées, des contraintes de sécurité, des engagements déjà pris et des priorités convenues avec l'adhérent. Le titulaire informe rapidement l'adhérent de toute indisponibilité et propose une solution de continuité ou un planning alternatif.

- ✓ Le bon de commande reprend les unités d'œuvre, profils, quantités, TJM, frais et options validées dans le devis.
- ✓ La facturation des lots 3, 4 et 5 est établie sur la base des jours-homme effectivement réalisés et validés, dans la limite des quantités commandées.
- ✓ Le titulaire remet un relevé de consommation indiquant les dates, intervenants, profils, types de mission, charges réalisées, reste à consommer et livrables associés.
- ✓ Toute substitution de profil doit être préalablement acceptée par l'adhérent et ne peut conduire à une majoration du prix sans validation expresse.
- ✓ Aucune option, dépense ou journée supplémentaire ne peut être exécutée ou facturée sans validation préalable de l'adhérent.

12 ANNEXES — MODÈLES PROPOSÉS

12.1 Plan type de la fiche d'expression des besoins

Rubrique	Informations attendues
1. Identification	Adhérent, demandeur, contacts, lot pressenti, date et niveau de confidentialité.
2. Contexte	Situation actuelle, enjeux, origine du besoin et articulation avec les projets en cours.
3. Objectifs	Résultats attendus, bénéficiaires, critères de réussite et priorités.
4. Périmètre	Fonctions, technologies, sites, volumes, données, interfaces, inclusions et exclusions.
5. Contraintes	Calendrier, sécurité, réglementation, accès, disponibilité, hébergement et continuité.
6. Prestations	Nature de l'accompagnement, modalités, compétences et transfert attendu.
7. Livrables	Documents, configurations, supports, critères de validation et recette.
8. Gouvernance	Interlocuteurs, instances, fréquence, reporting et escalade.
9. Chiffrage	UO pressenties, budget indicatif, options et durée de validité souhaitée.

12.2 Trame de reporting national

Bloc	Données minimales
Identification	Accord-cadre, lot, adhérent, FINESS/SIRET, commande, dates et statut.
Économie	Montant commandé, facturé, reste à faire, options et gains documentés.
Exécution	Objet, UO, charge, jalons, livrables, avancement, risques et actions.
Service	Délais de réponse, engagements, incidents, anomalies, réclamations et corrections.
Satisfaction	Enquête, taux de réponse, notes, verbatims, actions et échéances.
Communication	Actions réalisées, audience, adhérents concernés et programme à venir.

12.3 Questionnaire minimal de satisfaction

Dimension	Objet de l'évaluation
Compréhension du besoin	Pertinence de la qualification et de la proposition.
Qualité de la réalisation	Compétence, méthode, fiabilité, adaptation et respect des engagements.
Livrables / supports	Clarté, complétude, utilité, actualité et réutilisabilité.
Pilotage	Communication, alertes, gouvernance, gestion des risques et réactivité.
Résultat	Atteinte des objectifs et valeur créée pour l'adhérent.
Recommandation	Satisfaction globale, recommandation et commentaires.

12.4 Livrables types par famille de prestations

Famille	Livrables indicatifs
Formation	Programme, supports, exercices, traces de présence, évaluations, attestations et bilan.
Audit / étude	Rapport, synthèse décisionnelle, constats, risques, scénarios, recommandations et feuille de route.
Architecture	Dossiers d'architecture, diagrammes, flux, sécurité, RACI, coûts, risques et décisions.
Réalisation	Configurations, code, scripts, procédures, tests, recette, documentation et dossier d'exploitation.
Réversibilité	Inventaire, export, documentation, transfert des accès, plan de reprise et bilan de transition.