

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché n°2026-0173-00-00 MPF

Acheteur

Numih France
12 rue Michel Labrousse
CS 93668
31036 Toulouse Cedex 1
Siret n° 18310021300028

PRESTATIONS D'AUDITS ET D'EXPERTISES TECHNIQUES DEVSECOPS & IA POUR LES BESOINS NUMIH FRANCE

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

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

SOMMAIRE

Article 1. Objet du marché 4

Article 2. Présentation de Numih France 4

Article 3. Réglementations souhaitables au marché 4

Article 4. Description du besoin 4

4.1 Lot 1 Expertises DevSecOps 5

4.1.1 Description de l'activité 5

4.1.2 Périmètre géographique de la prestation 6

4.1.3 Engagements et exigences particulières 6

4.1.4 Volumétrie estimative 6

4.2 Lot 2 Expertises IA 6

4.2.1 Description de l'activité 6

4.2.2 Périmètre géographique de la prestation 7

4.2.3 Engagements et exigences particulières 7

4.2.4 Volumétrie estimative 7

4.3 Prérequis 7

4.4 Domaine de compétences techniques 8

Article 5. Traitement des informations de Numih France 9

Article 6. Environnement d'exécution du marché 9

6.1 Moyens informatiques 9

Article 7. Conditions d'exécution des prestations 10

7.1 Modalités d'exécution des prestations 10

7.1.1 Définition du processus de cascading 10

7.1.1.1 Fiche de Mission : expression des besoins 10

7.1.1.2 Mécanique des cascades 11

7.1.2 Modalités pratiques 11

7.1.2.1 Langue 11

7.1.2.2 Horaires 11

7.1.2.3 Frais de déplacement 11

7.1.3 Gestion des remplacements 11

7.1.4 Gestion des absences 12

7.1.5 Gestion des personnels du Titulaire 12

7.2 Prise en compte des enjeux environnementaux 12

Article 8. Suivi et engagement du Titulaire 13

8.1 Exigences générales de réalisation 13

8.2 Pilotage de l'accord cadre 13

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

8.2.1 Principes de pilotage 13
8.2.2 Reporting 14
8.2.3 Devoir de conseil 15
8.2.4 Organisation 15
8.2.4.1 Réunions 15

Article 9. Sécurité 17

9.1 Audits de sécurité 17
9.2 Incident de sécurité 17
9.3 Correction des vulnérabilités techniques 17

Article 10. Gestion des données à caractère personnel 18

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

Article 1. Objet du marché

Numih France souhaite renforcer sa capacité à concevoir, développer, sécuriser, industrialiser et exploiter ses solutions logicielles, tout en intégrant les opportunités offertes par les technologies d'intelligence artificielle générative et d'assistance au développement.

Les prestations visent à accompagner les équipes internes sur les volets architecture, développement, sécurité, automatisation, qualité logicielle, exploitation et innovation IA.

Le présent accord-cadre multi-attributaires a pour objet d'établir les termes régissant l'assistance à maîtrise d'ouvrage couvrant les prestations d'audits et d'expertises techniques décrites dans le présent CCTP.

Les prestations attendues et les engagements sont décrits dans le présent cahier des charges qui fait partie du DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) et des documents contractuels constituant l'Accord Cadre.

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, Etablissements de Santé Privés d'Intérêt Collectif, Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes…).

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

Numih France édite des logiciels pour les établissements de santé, dont une partie en mode SaaS. Son activité s'inscrit dans un cadre réglementaire exigeant (HDS, PGSSI-S, ANSSI, NIS2, RGPD).

Article 3. Réglementations souhaitables au marché

Il sera apprécié que le Titulaire dispose des compétences suivantes pour la mise en œuvre des exigences techniques des réglementations applicables aux éditeurs de service logiciel en santé, notamment :

- Le règlement européen régulant les dispositifs médicaux Règlement (UE) 2017/745
- Le règlement européen Règlement 2017/745 régulant les obligations de marquage CE des dispositifs médicaux qui y sont soumis
- L'IA ACT (Règlement européen sur l'intelligence artificielle 2024/1689)

Sera également apprécié que le titulaire soit compétent pour accompagner les produits de Numih France dans leur conformité au Référentiel d'Identité Electronique (RIE) de la Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information en Santé (PGSSI-S), et ce dans sa dernière version en vigueur

Article 4. Description du besoin

Toutes les actions nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre par le Titulaire qui ne sont pas expressément mises à la charge du Pouvoir Adjudicateur par le Cahier des Clauses Administratives Particulières ou par le Cahier des Clauses Techniques Particulières, sont à la charge du Titulaire, quand bien même elles n'auraient pas été spécifiquement listées dans les pièces de l'accord-cadre qu'elles émanent du Pouvoir adjudicateur ou du Titulaire.

Les prestations intègrent par défaut :

– La gouvernance contractuelle et opérationnelle du contrat ;
– Les moyens humains et techniques pour rendre les services ;
– L'application des processus et procédures ;
– (liste non exhaustive)

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

Le Pouvoir Adjudicateur a mis en œuvre les méthodes agiles dans le cadre de ces développements. Le Titulaire s'engage à former ses collaborateurs à ses méthodes agiles ou itil.

4.1 Lot 1 Expertises DevSecOps

4.1.1 Description de l'activité

Afin d'accompagner l'évolution de ses activités de développement logiciel et d'exploitation de ses plateformes techniques, le Pouvoir Adjudicateur souhaite disposer d'expertises dans le domaine du DevSecOps, de l'industrialisation logicielle et de la sécurisation des chaînes de développement et de déploiement.

Le besoin porte sur la capacité à concevoir, développer, sécuriser, automatiser, déployer, superviser et maintenir les composants techniques nécessaires au cycle de vie des applications. Il couvre notamment les environnements d'intégration et de déploiement continus (CI/CD), les infrastructures conteneurisées, les plateformes d'orchestration, les mécanismes de gestion des identités et des accès (IAM), la supervision, ainsi que les pratiques de sécurité intégrées aux processus de développement et d'exploitation.

Cela dans l'objectif de :
- Améliorer la qualité et la sécurité des développements.
- Industrialiser les processus de développement et de déploiement.
- Réduire les délais de mise en production.
- Renforcer la maîtrise des risques de sécurité.
- Accompagner la montée en compétence des équipes.
- Garantir la sécurisation des accès aux applications et plateformes.
- Centraliser l'authentification et la gestion des identités.
- Assurer la conformité avec les exigences de sécurité et de traçabilité.
- Faciliter l'intégration des applications avec les mécanismes d'authentification fédérée.

A titre d'exemple, les prestations peuvent inclure :
- Architecture et industrialisation
  - Définition et évolution des architectures techniques.
  - Mise en œuvre de pratiques CI/CD.
  - Optimisation des chaînes de build et de déploiement.
  - Automatisation des processus de développement et d'exploitation.
  - Rationalisation des environnements internes
- Sécurité applicative
  - Intégration des pratiques DevSecOps.
  - Analyse des vulnérabilités du code et des dépendances.
  - Accompagnement à la remédiation.
  - Sécurisation des pipelines de développement et de livraison.
  - Participation aux démarches de conformité réglementaire et référentiels de sécurité.
- Qualité logicielle
  - Mise en œuvre de contrôles qualité automatisés.
  - Définition d'indicateurs de qualité.
  - Stratégie de tests automatisés.
  - Revue d'architecture et de code.
- Exploitation
  - Infrastructure-as-Code.
  - Observabilité, supervision et traçabilité.
  - Optimisation des coûts d'exploitation.
- Gestion des identités et des accès (IAM)Conception et évolution des architectures IAM.
  - Mise en œuvre et administration des solutions de gestion des identités et des accès.
  - Intégration des applications avec les fournisseurs d'identité.
  - Gestion des mécanismes SSO (Single Sign-On).
  - Mise en œuvre des protocoles OAuth2, OpenID Connect et SAML.
  - Gestion des rôles, habilitations et politiques d'autorisation.
  - Sécurisation des parcours d'authentification.

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

- Accompagnement des équipes de développement pour l'intégration des mécanismes IAM dans les applications.
- Audit et amélioration continue de la sécurité des accès.

– Livrables possibles
- Dossiers d'architecture.
- Plans de sécurisation.
- Pipelines CI/CD.
- Rapports d'audit.
- Guides d'exploitation et d'utilisation.
- Animation d'ateliers, de sessions de formation ou de présentations techniques
- Organisation du transfert de compétences

4.1.2 Périmètre géographique de la prestation

Les prestations sont à réaliser sur l'ensemble des sites de l'Acheteur de Toulouse, Amiens, Reims, Bordeaux et Rennes, Lilles, Rouffach. Les prestations peuvent être réalisées à distance avec accord de Numih France.
Le marché s'étendra à tout autre(s) site(s) acquis pendant la durée du marché.

4.1.3 Engagements et exigences particulières

Les résultats de la prestation seront appréciés sur :
- La qualité de la pré-qualification des CV
- La qualité des compétences mises en œuvre au travers de la prestation
- La qualité des spécifications, réalisations et de la documentation
- La capacité à développer avec un minimum de dysfonctionnement
- L'application, le respect des procédures qualité, des normes et des délais

4.1.4 Volumétrie estimative

La volumétrie estimative est de 1000 à 2000 Jours annuellement.

4.2 Lot 2 Expertises IA

4.2.1 Description de l'activité

Afin d'accompagner l'évolution de ses activités de développement logiciel et d'innovation, le Pouvoir Adjudicateur souhaite disposer d'expertises dans le domaine de l'intelligence artificielle générative et des systèmes agentiques.

Le besoin porte sur la capacité à concevoir, développer, intégrer, industrialiser et exploiter des solutions reposant sur des modèles d'intelligence artificielle, notamment des modèles de langage (LLM), ainsi que sur des architectures mettant en œuvre un ou plusieurs agents IA.
Ces expertises ont notamment vocation à accompagner l'intégration de services d'intelligence artificielle au sein du cycle de développement logiciel, des plateformes d'ingénierie et des chaînes de fabrication logicielle, afin d'améliorer la productivité, la qualité, l'automatisation et l'efficacité des activités de conception, développement, test, documentation, sécurisation et maintenance des applications.

A titre d'exemple, les prestations attendues peuvent être :
– Conseil et cadrage
- Identification des cas d'usage de l'intelligence artificielle appliqués au cycle de développement logiciel.
- Analyse d'opportunité, de faisabilité et de valeur apportée par les solutions d'IA.
- Définition d'architectures et de stratégies d'intégration de services d'IA dans les outils et plateformes de développement.
- Accompagnement aux choix technologiques et méthodologiques.

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

- Développement et intégration de solutions IA
    - Conception et développement de solutions exploitant des modèles de langage (LLM).
    - Développement et intégration d'assistants dédiés aux activités d'ingénierie logicielle.
    - Développement de services d'analyse, de génération ou de transformation de code.
    - Intégration de fonctionnalités d'IA dans les outils, plateformes et processus de développement existants.
    - Développement de solutions de valorisation et d'exploitation de la documentation technique et du patrimoine logiciel.
- Systèmes agentiques
    - Définition, configuration et orchestration d'agents IA spécialisés.
    - Conception et mise en œuvre de systèmes multi-agents.
    - Intégration d'agents avec les plateformes de développement, forges logicielles, outils de test, outils de documentation et chaînes CI/CD.
    - Mise en œuvre d'agents dédiés à l'assistance au développement, à la revue de code, aux tests, à la documentation ou à l'analyse de qualité.
    - Supervision et amélioration continue des systèmes agentiques.
    - Industrialisation et exploitation
    - Déploiement, supervision et maintenance des solutions d'IA.
    - Intégration des solutions IA dans les processus de développement, de test et d'exploitation.
    - Accompagnement à la mise en production et au maintien en conditions opérationnelles.
- Accompagnement et transfert de compétences
    - Accompagnement des équipes dans l'adoption des outils et assistants IA.
    - Formation aux usages de l'IA générative dans le développement logiciel.
    - Définition des bonnes pratiques d'utilisation des agents IA.
    - Production de documentation et transfert de compétences.

4.2.2 Périmètre géographique de la prestation

Les prestations sont à réaliser sur l'ensemble des sites de l'Acheteur de Toulouse, Amiens, Reims, Bordeaux et Rennes, Lilles, Rouffach. Les prestations peuvent être réalisées à distance avec accord de Numih France.
Le marché s'étendra à tout autre(s) site(s) acquis pendant la durée du marché.

4.2.3 Engagements et exigences particulières

Les résultats de la prestation seront appréciés sur :

- La qualité de la pré-qualification des CV
- La qualité des compétences mises en œuvre au travers de la prestation
- La qualité des spécifications, réalisations et de la documentation
- La capacité à développer avec un minimum de dysfonctionnement
- L'application, le respect des procédures qualité, des normes et des délais

4.2.4 Volumétrie estimative

La volumétrie estimative est de 800 à 2000 Jours annuellement.

4.3 Prérequis

Les prestations nécessitent :
- Une excellente connaissance des technologies objets de la prestation
- Des qualités rédactionnelles et relationnelles
- D'être coopératif, d'avoir l'esprit d'analyse et de savoir travailler en équipe
- De la rigueur, une bonne organisation et le respect des méthodes
- De l'autonomie lors des prestations

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

– Un esprit de synthèse

4.4 Domaine de compétences techniques

En fonction des besoins décrits précédemment, les compétences techniques requises incluent :
Développement applicatif et architecture DevSecOps :
- Maîtrise des pratiques de développement sécurisé (Secure by Design, Secure Coding)
- Intégration des contrôles qualité et sécurité dans les chaînes CI/CD
- Mise en œuvre et automatisation des tests unitaires, d'intégration et de non-régression
- Analyse de code statique et dynamique
- Revue de code, amélioration continue de la qualité logicielle et réduction de la dette technique
- Conception d'architectures applicatives adaptées aux environnements conteneurisés et cloud-native
- Industrialisation du cycle de développement et de livraison des applications
- Développement et maintenance des outils d'automatisation nécessaires aux pratiques DevSecOps

Infrastructure et orchestration :
- Maîtrise de Kubernetes et de Docker
- Automatisation avec Ansible et AWX
- Gestion des conteneurs et de leur cycle de vie

CI/CD et forge logicielle :
- Maîtrise de GitLab, Jenkins et Nexus
- Maitrise de SonarQube pour l'analyse de qualité de code
- Gestion des dépendances
- Conception et administration de pipelines CI/CD

Sécurité et MCS :
- Notions solides en sécurité des infrastructures et en outils DevSecOps
- Analyse des vulnérabilités applicatives et infrastructurelles
- Gestion des secrets, certificats et mécanismes de chiffrement
- Maintien en condition de sécurité (MCS)

Gestion des identités et des accès (IAM) :
- Administration et paramétrage de Keycloak
- Mise en œuvre des protocoles OAuth2, OpenID Connect (OIDC) et SAML
- Gestion des mécanismes d'authentification, d'autorisation et de fédération d'identité
- Gestion des rôles, habilitations et politiques d'accès
- Développement de connecteurs

Système et scripting :
- Administration Linux (RHEL)
- Scripting Shell
- Automatisation des tâches d'exploitation et d'administration

Bases de données :
- PostgreSQL
- Oracle
- Optimisation et administration des bases de données

Observabilité :
- Prometheus et Grafana
- Supervision et monitoring des infrastructures et applications
- Collecte, centralisation et analyse des logs

Environnement Java EE :
- Connaissance de l'écosystème Java EE (JBoss, Quarkus)
- Maîtrise des outils de build et de gestion des dépendances (Maven, Gradle)

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

- Exploitation de services applicatifs Java Enterprise

IA générative et modèles de langage :
- Conception et développement de solutions grâce à l'IA
- Ingénierie de prompts et optimisation des interactions avec les modèles
- Intégration de services d'IA dans les outils et plateformes de développement

Systèmes agentiques :
- Définition et paramétrage d'agents IA spécialisés
- Conception de systèmes multi-agents
- Orchestration, supervision et gestion du cycle de vie des agents
- Intégration d'agents avec les outils de développement, de test, de documentation et de déploiement
- Évaluation et optimisation des performances des systèmes agentiques

Assistance au développement logiciel basé sur l'IA :
- Génération, analyse et transformation de code source
- Assistance à la revue de code et à l'analyse de qualité logicielle
- Assistance à la génération de tests et de documentation technique
- Exploitation des modèles d'IA pour l'automatisation des activités d'ingénierie logicielle
- Valorisation des référentiels documentaires et du patrimoine applicatif

Article 5. Traitement des informations de Numih France

Les informations documentées propriété de Numih France ne doivent pas être conservées en dehors de son système d'information.

Si toute fois dans le cadre des prestations réalisée et notamment des audits ou état des lieux des informations documentées remises au titulaire, alors elles ne pourront être conservée en dehors du système d'information de Numih France au-delà de la période nécessaire à la réalisation des dites prestations.

La conservation doit se faire dans le respect des principes de minimisation et de sécurité.

Le Titulaire est garant de l'accès aux informations documentées en sa possession aux seules personnes ayant le besoin d'en connaitre. Le titulaire du marché est garant de l'application de cette clause à l'ensemble des tiers qui sont susceptibles d'accéder à ces preuves

Article 6. Environnement d'exécution du marché

6.1 Moyens informatiques

Les ressources matérielles sont fournies par le Titulaire selon les exigences techniques et de sécurité de Numih France.
Le Titulaire fournit, installe et entretient les équipements nécessaires à l'activité des Prestataires qui agissent en son nom et pour son compte.

Le Titulaire s'assure que les Prestataires ont un poste de travail compatibles avec le télétravail, ce qui leur permettra, s'ils sont autorisés (via un processus à convenir avec Numih France), à se connecter au réseau de Numih France selon les mêmes modalités que les collaborateurs de Numih France (double authentification).

Numih France dote les Prestataires d'un « kit sécurisé d'accès à l'environnement Numih France » (accès VDI).

Le Titulaire s'engage en son nom et pour le compte des Prestataires employés :
– à prévenir sans délai Numih France de toute anomalie ou de tout défaut de fonctionnement de ce matériel et à suivre la procédure de résolution des anomalies ;
– à prendre en charge les coûts directement engendrés par le télétravail : abonnement Internet, fournitures diverses nécessitées par la réalisation du travail…

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

Eu égard au caractère confidentiel des données exploitées par le Titulaire, ce dernier s'engage à respecter l'ensemble des procédures de protection des données conformément aux règles énoncées par Numih France.

Le Titulaire veillera en particulier à ce que les Prestataires ne transmettent aucune information à des tiers et à ce qu'ils verrouillent l'accès de leurs matériels informatiques afin de s'assurer qu'ils en soient les seuls utilisateurs.
Le Titulaire s'engage à respecter les mesures d'assurances adéquates et sera tenu pour responsable en cas de problème-litiges liés aux Prestataires.

Aussi, le Titulaire devra s'assurer que les Prestataires disposent :
– D'une installation électrique conforme aux normes en vigueur
– D'un espace adapté permettant d'exercer les missions dans de bonnes conditions d'ergonomie
– D'une connexion internet haut débit
– D'un téléphone pour être joignable

Le Titulaire devra s'assurer que les Prestataires sont couverts par un contrat d'assurance multirisques habitation précisant qu'elle couvre l'exercice du télétravail.

Article 7. Conditions d'exécution des prestations

7.1 Modalités d'exécution des prestations

7.1.1 Définition du processus de cascading

Chacun des lots de la consultation fera l'objet de la conclusion d'accord-cadre multi attributaire. Le nombre maximal de candidats retenus pour chaque accord cadre est de trois (3).

7.1.1.1 Fiche de Mission : expression des besoins

Les besoins émis par Numih France sont matérialisés par des fiches de missions.
Les fiches de missions reprennent les informations nécessaires à l'identification du profil cible et au détail de la mission.
Les fiches précisent :
– Les coordonnées du demandeur
– La date de démarrage souhaitée
– Les livrables attendus ou la quantité de prestations attendues
– Le profil attendu (en fonction des années d'expériences)
– Le site de réalisation de la mission
– Les compétences attendues (selon la matrice de compétences)
– Des commentaires et précisions complémentaires

Dans le cadre de la réponse aux fiches de missions émises par Numih France, les délais de réponses applicables suivants sont à respecter :
– Le Titulaire dispose d'un jour ouvré pour acquitter la réception de la fiche et informer de sa capacité à répondre au besoin ;
– Le titulaire propose des profils relatifs à cette fiche de mission dans un délai maximal de cinq jours ouvrés (jusqu'à 7 jours après l'émission de la fiche) ;
– Numih France propose des dates d'entretiens ayant lieu dans un délai de cinq jours ouvrés à partir de la réception des profils (ou émet son refus sur le profil dans le même délai) ;
– Numih France fait un retour post entretien dans un délai de 3 jours ouvrés suivant l'entretien.

Numih France exige du Titulaire, pour chaque demande, de proposer plus de profils que de postes demandés Le Titulaire devra répondre à 130% de la demande. Sans cela le processus de cascading sera engagé.
Exemple :
– Pour une demande d'1 poste, le Titulaire proposera 2 profils
– Pour une demande de 4 postes, le Titulaire proposera 6 profils

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

– Pour une demande de 10 postes, le Titulaire proposera 13 profils

Le suivi des demandes est réalisé lors des revues opérationnelles mensuelles et les indicateurs sont présentés lors des réunions trimestrielles.

7.1.1.2 Mécanique des cascades

La cascade se déclenche dans les cas suivants :(interrogation du Titulaire suivant dans l'ordre du classement des offres lors de l'attribution de l'accord-cadre)

– **Cas 1** : Si le Titulaire informe Numih France de son incapacité à fournir ;
– **Cas 2** : Si le Titulaire n'est pas en mesure de fournir 130% de la demande (arrondi au chiffre supérieur)
– **Cas 3** : Si après la sélection des profils le besoin n'est pas couvert à hauteur de 130% (arrondi au chiffre supérieur)
– **Cas 4** : Si, à l'issue de la phase d'entretien, 100% du besoin de Numih France n'est pas couvert, le Titulaire du rang inférieur sera alors consulté.

7.1.2 Modalités pratiques

7.1.2.1 Langue

L'ensemble des documents et outils liés au fonctionnement de l'accord cadre sont rédigés exclusivement en langue française.

7.1.2.2 Horaires

Pour information, les horaires des profils retenus doivent s'inscrire sur la même amplitude que ceux des collaborateurs de Numih France pour lesquels ils réalisent la prestation.

7.1.2.3 Frais de déplacement

Les frais de séjour et de transport engagés sont compris dans les tarifs proposé dans le BPU.

7.1.3 Gestion des remplacements

En fonction des situations décrites ci-après les modalités sont les suivantes :

– **Départ à la demande de Numih France :**
Sous 15 jours le nouveau candidat devra avoir été choisi par Numih France. Dans le cas contraire Numih France se réserve le droit d'interroger les titulaires dans l'ordre de la cascade.
– **Départ à la demande du collaborateur :**
Si *le collaborateur est en période d'essai* Numih France doit être averti immédiatement. Sous 15 jours le nouveau candidat devra avoir été choisi par Numih France. Dans le cas contraire Numih France se réserve le droit d'interroger les titulaires dans l'ordre de la cascade.
Si le *collaborateur est hors période d'essai* : Numih France doit être averti 3 mois avant. Une période de recouvrement d'un mois sans facturation supplémentaire devra être prévue par le Titulaire.
– **Départ à la demande du Titulaire :**
Numih France doit être averti 3 mois avant. Une période de recouvrement d'un mois sans facturation supplémentaire devra être prévue par le titulaire.

La gestion de la mise à niveau du remplaçant reste à la charge du titulaire

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

7.1.4 Gestion des absences

Les congés prévisionnels seront transmis au plus tôt à Numih France, avec un délai minimum de 3 mois ; Ceci dans le but de permettre à Numih France un pilotage des ressources mises à sa disposition au regard du plan de charge à venir.

7.1.5 Gestion des personnels du Titulaire

Il est expressément entendu que les personnels du Titulaire demeurent, à tous les égards, les salariés de ce dernier.

A ce titre, le Titulaire exerce le contrôle du travail de son personnel et assure l'ensemble des obligations qui lui incombent en sa qualité d'employeur (fourniture des moyens en matériel autres qu'informatiques, validation des congés, pouvoir hiérarchique …).

Afin de vérifier que les salariés désignés par le Titulaire présentent les compétences professionnelles conformes à celles présentées dans son offre, le Titulaire devra produire, avant tout début d'exécution, le profil des intervenants.

La Personne Publique dispose de la faculté de récuser chacun de ces intervenants.

En cas d'absence ou de départ d'un de ses préposés, le Titulaire doit en aviser le Représentant du Pouvoir Adjudicateur et le Chef de projet de Numih France et désigner un remplaçant vers lequel il doit assurer le transfert des connaissances dans un souci de continuité du service rendu et de sa qualité associée.

Une période de recouvrement de 1 (un) mois pour assurer le transfert de compétences, à la charge du titulaire, devra être obligatoirement organisée.

Sauf en cas de force majeure, le Titulaire devra respecter un préavis minimal de deux mois pour informer Numih France d'un changement d'intervenant pour la réalisation de la prestation.

Le remplaçant proposé à Numih France et validé par lui, prend ses fonctions 1 (un) mois avant le départ de la personne qu'il remplace pour assurer le transfert de compétences. Ainsi, le Titulaire s'engage à ce qu'il n'y ait aucune interruption dans l'exécution des prestations.

En outre, la Personne Publique peut demander à tout moment, sur décision motivée, le remplacement de toute personne affectée à l'exécution des prestations objet du marché. Le Titulaire doit alors procéder à son remplacement.

Pour tout remplacement de personnel, le Titulaire assure à ses frais la formation du remplaçant. La formation consiste en la transmission des connaissances du projet et nécessaires à l'exécution des prestations.

En aucun cas, le remplacement de personnel du Titulaire ne pourra entraîner une modification des conditions d'exécution du marché et notamment du prix ou des délais d'exécution.

En cas de deux refus successifs par la Personne Publique d'un remplaçant proposé par le Titulaire, la Personne Publique se réserve le droit de résilier le marché dans les conditions prévues à l'article 42 du CCAG/TIC.

7.2 Prise en compte des enjeux environnementaux

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le titulaire met en œuvre les mesures nécessaires afin de limiter les impacts environnementaux liés à la réalisation des prestations objet du présent marché.

Ces mesures portent notamment sur :

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

- la sobriété numérique des prestations réalisées ;
- la sensibilisation des personnels mobilisés aux enjeux environnementaux liés aux prestations informatiques.

Le titulaire applique également les engagements environnementaux qu'il a présentés dans son offre et qui ont été retenus par l'acheteur au titre du critère relatif à la performance environnementale.

Article 8. Suivi et engagement du Titulaire

8.1 Exigences générales de réalisation

Actions de gestion à réaliser	Livrables associés	Périodicité ou échéance
Respecter les processus et procédures formalisés par Numih France		Activité Permanente
Être force de proposition sur la mise en place de procédures et processus de fonctionnement		Activité Permanente
Produire un reporting ou participer au point quotidien vis-à-vis des managers de Numih France sur l'avancement des travaux confiés	Rapport mensuel	Activité Permanente
Initier et maintenir un bon niveau de relation avec les entités internes de Numih France ou tierces actuelles et à venir dans les activités de support		Activité Permanente
Assurer un contrôle qualité individuel des intervenants (Certifications, évaluations, …)		Activité Permanente
Faire appliquer au quotidien les processus et le suivi des livrables de Numih France		Activité Permanente
Exercer son devoir de conseil et d'alerte		Activité Permanente

8.2 Pilotage de l'accord cadre

8.2.1 Principes de pilotage

Pour le pilotage de l'accord cadre, il est attendu un interlocuteur responsable unique désigné par le Titulaire.

Cet interlocuteur unique a en charge la mise en place de toutes les réunions nécessaires à ce pilotage.

En cas d'absence de l'interlocuteur du Titulaire, celui-ci désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités, Numih France ayant été informé préalablement de l'absence.

Pour piloter l'accord cadre, les réunions attendues seront :

Réunion	**Principaux items examinés**
Réunion de lancement de l'accord cadre	Equipe et organisation Présentation de la démarche Modalités de fonctionnement de l'accord cadre Présentation du reporting et des indicateurs

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

Réunion de pilotage	Point sur le fonctionnement de l'accord cadre Reporting et suivi des indicateurs Difficultés rencontrées
Réunion d'opportunité	En fonction des besoins
Réunion de fin d'accord cadre	Bilan des indicateurs et prestations réalisées au titre de l'accord cadre

A chaque réunion de pilotage, il est attendu du Titulaire qu'il fournisse un reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats. Le titulaire proposera, à Numih France, une base de reporting lors de la réunion de lancement.

Il pourra alors, sur cette base, mettre en exergue les bonnes pratiques et les éventuels dysfonctionnements pour proposer des axes d'amélioration, ainsi que des mesures correctives à mettre en œuvre.

8.2.2 Reporting

Le reporting régulier du titulaire sera basé sur un tableau de bord reflétant l'évolution des indicateurs définis.

Le titulaire pourra proposer de nouveaux indicateurs afin d'améliorer la qualité du service rendu.

Les indicateurs proposés pour le lancement de l'accord sont les suivants :
- Demandé = profil demandé par les équipes Numih France
- Proposé = profil proposé par les ESN
- Entretien = profil vu en entretien
- Retenu = profil intégré

Description	Attendus
Capacité à servir	Proposé/Demandé
Capacité à sélectionner un candidat sur les compétences	Retenu/proposé
Capacité à sélectionner un candidat sur savoir être Numih France	Retenu/Entretien
Capacité à répondre aux besoins	Retenu/demandé

Si Le titulaire a pu s'engager dans son mémoire technique sur des indicateurs d'un niveau supérieur ils seront alors pris en compte. La présentation du tableau de bord doit être claire et concise avec une reprise systématique de l'historique des indicateurs.

Le titulaire peut enrichir le tableau de bord de toutes les données qu'il juge pertinentes pour en apprécier la qualité et le fonctionnement.

Le titulaire aura présenté, dans son mémoire technique, des exemples de tableau de bord qui pourront être adaptés, par la suite, au contexte Numih France. Il fera preuve d'un esprit critique par rapport aux indicateurs existants et sera force de proposition sur d'autres indicateurs pertinents pouvant être mis en place au démarrage de la prestation dans le cadre de l'amélioration continue.

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

8.2.3 Devoir de conseil

Le Titulaire s'engage à user de son devoir de conseil tant sur le plan des travaux commandés que du mode de fonctionnement entre Numih France et lui, ce afin d'assurer une prestation optimale vis-à-vis des attentes de Numih France. Ce point sera à l'ordre du jour des instances de pilotage afin d'offrir au titulaire un moment privilégié pour y exprimer ses préconisations.

À ce titre, le Titulaire s'engage à :

- Fournir à l'Acheteur tous les éléments lui permettant de contrôler la bonne exécution des Prestations et de prendre toutes les décisions utiles (fonctionnement, capacité, absence…) ;
- Informer l'Acheteur, de tous les éléments extérieurs au contrat pouvant porter préjudice à l'Acheteur ou retarder sa bonne exécution, dès qu'il en aura connaissance ;
- Assumer à l'égard de l'Acheteur une obligation générale de conseil dans le cadre des Prestations ;
- Conseiller l'Acheteur pour le cas où il formulerait des demandes techniques complémentaires ou nouvelles au cours de l'exécution du Contrat ;
- Informer l'Acheteur des nouveautés technologiques ou de la disponibilité de nouveaux produits ou services qui seraient potentiellement adaptés aux besoins de l'Acheteur et qui représenterait un gain en termes de coûts, de qualité ou de diminution des risques.
- La réactivité et la proactivité sont des attentes essentielles de l'Acheteur vis à vis du Titulaire.
- Le Titulaire doit s'obliger à une constante vigilance non seulement pour maintenir le niveau de performance des prestations mais aussi pour constater au plus vite les événements significatifs, et en informer efficacement l'Acheteur.

8.2.4 Organisation

Les tâches à réaliser par le titulaire sont sous la responsabilité de l'interlocuteur unique en charge du pilotage de l'accord cadre et notamment :

– Planifier toutes les réunions
– Animer toutes les réunions
– Préparer le support de la réunion
– Fournir un compte rendu pour chaque réunion

L'interlocuteur unique du Titulaire est maître d'œuvre et coordinateur des prestations prévues dans le périmètre de l'accord cadre. Il assure à ce titre la responsabilité de fournir à Numih France les produits et services attendus avec le niveau de qualité spécifié dans les délais impartis et pour le coût prévu. A ce titre il a en charge :

– la garantie de la réalisation des prestations, en application des règles décrites dans l'accord cadre
– le pilotage et le suivi des prestations en termes de qualité de service
– la fourniture des indicateurs et tableaux de bord des prestations
– le respect des dispositions prévues dans l'accord cadre
– la tenue à jour de la liste des prestataires externes portés et de leurs engagements de confidentialité validé

8.2.4.1 Réunions

Les réunions entre les parties auront lieu dans les locaux de Numih France ou en audio ou visioconférence, au choix de Numih France.

Le titulaire aura la charge de préparer le support correspondant à l'ordre du jour de chaque réunion planifiée et le transmettra à Numih France au plus tard 2 jours ouvrés précédant la réunion.

Chaque réunion fera l'objet d'un compte-rendu qui sera rédigé par le titulaire qui sera envoyé au plus tard 5 jours après chaque réunion. Le compte-rendu reprendra les points à l'ordre du jour ainsi que les points supplémentaires abordés en réunion.

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

A chaque réunion de pilotage (suivi et bilan final), le titulaire fournira un reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats dont la base aura été présentée à Numih France lors de la réunion de lancement.

Le reporting doit notamment permettre à Numih France :
– le suivi de l'activité du titulaire
– le suivi de la qualité de service et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés
– le suivi financier du marché en termes de facturation et de prévision de commandes

Numih France attend du Titulaire toutes les analyses permettant d'approfondir et d'expliquer certains résultats du reporting.

8.2.4.1.1 Réunion de lancement

Une réunion de lancement sera organisée par le titulaire sur le site de Numih France quinze jours au plus tard après la notification du marché.

Cette réunion a pour objectif d'initier la prestation.

Le titulaire proposera des recommandations en matière d'organisation, de nature à permettre le fonctionnement optimal de la prestation.

Elle a pour ordre du jour :
– Présentation de l'équipe de Numih France et des différentes responsabilités des intervenants
– Présentation de l'équipe du Titulaire et des différentes responsabilités des intervenants
– Présentation de la démarche service du Titulaire
– Présentation du fonctionnement de l'accord cadre
– Pilotage, suivi et reporting (présentation tableau de bord et indicateurs)
– Facturation (services…etc.)
– Ambiguïtés éventuelles à lever

8.2.4.1.2 Réunion de pilotage

Une réunion de suivi se tiendra trimestriellement la première année, puis tous les semestres les années suivantes. Le rythme pourra être ajusté en fonction de l'évolution des besoins.

Ces réunions de pilotage permettront de suivre les engagements réciproques du Titulaire et de Numih France, les objectifs communs et les plans d'action associés.

Le Titulaire y présentera notamment les éléments suivants :

1. Suivi des prestations
   – Suivi des indicateurs
   – Modalités de fonctionnement du contrat (devis, factures, paiement, reporting etc…)
   – Principales difficultés rencontrées et actions engagées
2. Projets à venir
   – Projets à mener jusqu'à la fin de l'année en cours et programme années suivantes
   – Plan de propositions d'améliorations
3. Situation / contexte
   – Activité de l'agence/entreprise (politique de développement : innovation, nouveaux produits, nouveaux services, développement externe/interne (nouveaux clients par ex …)
   – Contexte économique du marché (dont innovation, nouveaux produits, nouveaux services)
   – Echange des bonnes pratiques faites avec les autres clients.

8.2.4.1.3 Réunion d'opportunité

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

Les réunions d'opportunité sont des réunions de suivi de l'accord cadre qui ont lieu sur demande de Numih France afin de traiter d'un point particulier dans les domaines administratif, technique ou qualité.

L'ordre du jour de la réunion sera similaire à une réunion de pilotage. Numih France précisera le cas échéant, les points particuliers sur lesquels la réunion sera axée.

8.2.4.1.4 Réunion de fin de l'accord cadre

Au plus tard 3 mois avant la date de fin de l'accord cadre, une réunion sera planifiée par le titulaire. Elle permettra de :
– Faire le point des prestations encore en cours
– Réaliser le bilan de l'accord cadre notamment sur la base du reporting

Article 9. 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.

9.1 Audits de sécurité

Si le titulaire dispose de rapport d'audit des services ou produits fournis dans le cadre de ce marché, les rapports de synthèse doivent être fournis à la demande de Numih France.
Numih France pourra réaliser, à ses frais, des audits de sécurité complémentaire des services et produits fournis.
Ces audits seront réalisés dans le cadre d'un protocole définit entre les parties et avec un délai de prévenance minimal d'un mois.
Un audit peut être organisationnel ou technique et dans ce dernier cas, toute vulnérabilité doit être corrigée selon les conditions définies au paragraphe 9.3.

9.2 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.

9.3 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 des moyennes, le délai réel dépend du contexte (exposition du système concerné, facilité d'exploitation, existence de moyen de contournement, etc.)

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France

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

Article 10. Gestion des données à caractère personnel

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations minimales de l'article 28 §3 du RGPD, notamment: ne traiter les données que sur instruction documentée; faire respecter la confidentialité par les personnes autorisées; mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées; tenir un registre; notifier sans délai au responsable de traitement tout incident pertinent; assister le responsable en cas d'exercice des droits, de violation de données et pour les analyses d'impact; supprimer ou restituer les données en fin de marché; se soumettre aux audits et y contribuer .
Le Titulaire met en place une procédure visant à tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures de sécurité, notamment au regard de l'article 32 du RGPD (source de 2018, donc antérieure de plus de deux ans)

Ne peut être reproduit ou communiqué sans autorisation de Nimih France