Version	Nom de fichier	Nom du projet / Marché
1.0	Extrait de Cahier des charges	EXPERTISES SI – 2026-28

Cahier des charges N°2026-28

Extrait

Liste de validation du document		
DSIN	Mickaël ROUVRAIS	21/10/2026
Contract Management	Pascal LAUER	22/10/2026
Achats	Laurine GEORGES	21/10/2026

I. Table des matières

I. Table des matières 1
II. Définitions et terminologies 3
III. Préambule 4
IV. Présentation générale de l'Entreprise 4
A. Contexte général 4
B. Activités au service du territoire 5
C. Présentation de la DSIN 7
V. Objet du Marché 12
A. Périmètre du Marché 12
B. Principes directeurs 14
VI. Conditions d'exécution du Marché 18
A. Modalités de fonctionnement 18
B. Démarrage du Marché 20
C. Appels à prestation 21
D. Réponse à un appel à prestation 21
E. Lieu d'exécution 22
F. Mise à disposition de matériel informatique 22
G. Sécurité et confidentialité 23
H. Gestion des incidents 23
I. Audits et contrôles 23
J. Propriété intellectuelle 24
K. Souveraineté numérique 25
L. Réversibilité 26
VII. Typologie et modalités de réalisation des prestations 28
A. Principe général 28
B. Prestations hybrides 28
C. Prestations d'expertises 29
D. Catégories de prestations forfaitaires 29
E. Contenu des offres forfaitaires 31
F. Pilotage par les livrables 31
G. Gestion des écarts de périmètre 32

H. Validation des livrables 32
VIII. Descriptions des prestations et des expertises attendues 34
A. Compétences couvertes 34
B. Exigences Générales 35
C. Niveaux d'expertise 35
D. Catalogue des profils 36
E. Livrables attendus 36
IX. Gouvernance et pilotage 38
A. Comité de suivi 38
B. Gestion des escalades 39
C. KPI Contractuels 40
X. Veille et obligation de conseil 41
A. Obligation de conseil 41
B. IA et technologies émergentes 42
C. Amélioration continue 42
XI. Numérique responsable et engagement RSE 43
A. Engagements RSE 43
XII. Sécurité, RGPD, confidentialité 43
A. Sécurité 43
B. Conformité numérique 43
XIII. Annexes 54

II. Définitions et terminologies

Dans le présent Cahier des charges :

- **Appel à prestations** : processus de mise en concurrence ultérieure qui consiste à solliciter le Titulaire pour répondre à une expression de besoin définie dans un CCAP ;
- **BPM** : Bordereau de prix maximum ;
- **Bénéficiaire** : représentant de l'Entreprise à l'origine de la demande de prestation, pour le compte duquel une prestation est commandée et réalisée dans le cadre du présent marché. Le Bénéficiaire exprime le besoin, participe au suivi de l'exécution des prestations et est destinataire des travaux et livrables produits par le Titulaire.
- **CC** : Cahier des charges ;
- **CCAP** : le Cahier des charges de l'Appel à Prestation présente le besoin précis de l'Entreprise dans le cadre d'un appel à prestations ;
- **Commande d'exécution** : la commande d'exécution est le document juridique qui lie le Titulaire et ses sous-traitants d'un côté, et l'Entreprise, de l'autre, sur les moyens, les délais, les livrables et les coûts pour une prestation définie dans un CCAP ;
- **CPA** : Conditions Particulières d'Achat ;
- **CRA** : Cyber Resilience Act ;
- **Critères de réception** :
- **L' « Entreprise »** désigne ÉLECTRICITE DE STRASBOURG et les filiales listées au CPA ;
- **FEP** : Fiche d'Evaluation de la Prestation ;
- **HHN** : Hors heures normales ;
- **HN** : Heures normales ;
- Il est convenu d'appeler **Intervenants du Titulaire**, les salariés du Titulaire et de ses sous-traitants ;
- **Livrable** : toute production, intermédiaire ou définitive, élaborée par le Titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations et destinée à être remise à l'Entreprise. Un livrable constitue un résultat permettant de constater l'exécution totale ou partielle des prestations demandées.
- **Offre du Titulaire** : le Titulaire répond à un appel à prestations en présentant dans une offre technico-commerciale les modalités pour réaliser la prestation, les ressources et le coût.
- **PPP** : Plan de Prévention Ponctuel ;
- **Prestation** : la prestation est une mission précise que le Titulaire assure auprès de l'Entreprise, qui est définie par les CPA, le Cahier des charges, le CCAP et/ou la commande d'exécution ;
- **RSSI** : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'information
- Il est convenu de nommer **« Titulaire »**, la société qui fournit les prestations et les compétences d'expertise ;
- **TJ** : taux journalier ;
- **Travaux** : ensemble des prestations réalisées par le Titulaire en exécution du marché, qu'elles consistent en la production de livrables, la réalisation d'analyses, l'apport d'expertise, l'assistance aux équipes, la participation à des réunions, ou toute autre activité contribuant à l'atteinte des objectifs fixés dans l'appel à prestation.

III. Préambule

Dans un contexte de transformation numérique accélérée, les entreprises du secteur énergétique doivent moderniser en permanence leurs systèmes d'information afin de garantir la performance, la continuité et la sécurité de leurs activités. La digitalisation constitue un levier stratégique pour accompagner l'évolution des infrastructures, optimiser les processus opérationnels et améliorer la qualité de service rendue aux clients.

Face à ces enjeux, le recours à des expertises informatiques spécialisées est essentiel pour concevoir, déployer et maintenir des solutions digitales en évolution constante. Le présent Marché a pour objet de répondre à ces besoins en permettant l'accès à des compétences adaptées aux projets de transformation et d'exploitation du système d'information. Il contribue ainsi à soutenir durablement la performance et la compétitivité de l'entreprise.

Le présent Cahier des charges (ci-après « CC ») définit les clauses techniques générales pour des prestations d'expertise sur des domaines fonctionnels, organisationnels et technologiques variés.

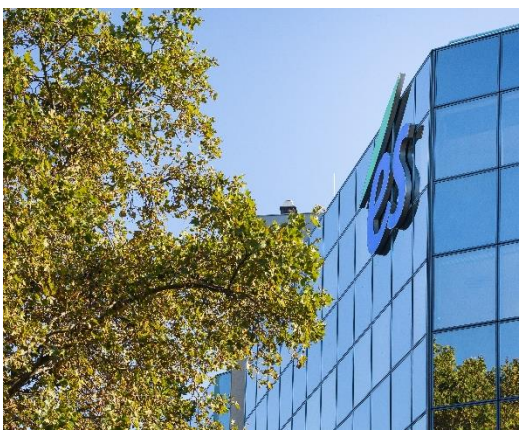
Il s'applique pour l'ensemble des bénéficiaires de l'Entreprise. Le Cahier des charges liste, principalement sous forme d'exigence et de périmètres, les attentes de l'Entreprise vis-à-vis du Titulaire dans le cadre de la prestation portée par le Marché cadre.

IV. Présentation générale de l'Entreprise

A. Contexte général

Le Titulaire peut s'approprier le contexte général et institutionnel de l'Entreprise en consultant son site internet : https://www.es.fr

Le Titulaire s'adapte au contexte de l'Entreprise.



Premier énergéticien régional multi-énergies, le groupe ÉS est fortement ancré en Alsace depuis plus de 126 ans à travers quatre activités : la production d'énergies renouvelables, la distribution d'électricité et de gaz, la fourniture d'électricité et de gaz ainsi que des services associés et la réalisation de services énergétiques. Le groupe ÉS fonde son modèle sur la proximité du territoire et s'engage durablement pour la performance économique et la transition énergétique de l'Alsace.

ÉS, première ELD à devenir société à mission

En tant qu'acteur énergétique majeur du territoire, ÉS se doit d'aller au-delà de sa démarche responsable et saisit l'opportunité de devenir société à mission en 2024. Le groupe ÉS a la volonté d'affirmer, dans l'ensemble de ses activités, son engagement pour un impact positif sur l'environnement et sur la société.

Cet engagement se traduit notamment par l'accès à l'énergie pour tous et le développement de solutions bas-carbone, en conciliant de manière équilibrée bien-être humain et ressources limitées de notre planète.

Le groupe ÉS en quelques chiffres



B. Activités au service du territoire

Le groupe ÉS est organisé autour de quatre grandes activités. Il est composé d'un gestionnaire de réseaux avec Strasbourg Électricité Réseaux (SER), d'une filiale dédiée à la fourniture d'énergies appelée ÉS Énergies (ESE), et de deux filiales spécialisées dans les services énergétiques et les énergies renouvelables, ÉS Services Énergétiques et ÉS Géothermie.

Électricité de Strasbourg S.A. assure le pilotage global du groupe ÉS ainsi que son développement et fournit des prestations de services dans les domaines transverses (finances, ressources humaines, communication, juridique, informatique et digital, prévention santé-sécurité, ...) au profit de l'ensemble des activités et filiales du groupe qui se concentrent quant à elles sur leur cœur de métier.



1. Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité

Strasbourg Électricité Réseaux, filiale à 100 % d'Électricité de Strasbourg, résolument tournée vers l'avenir, met le professionnalisme et l'engagement de ses équipes au service de ses clients.

En tant qu'opérateur de réseaux, Strasbourg Électricité Réseaux exploite, entretient, développe et renouvelle le réseau public de distribution d'électricité sur le territoire du Bas-Rhin. Ce qui représente plus de 16 000 km de réseau électrique (BT, HTA, HTB) desservant en électricité 600 000 points de livraison répartis sur près de 400 communes.

La mission quotidienne de Strasbourg Électricité Réseaux est d'assurer à ses clients la qualité, la sécurité et l'efficacité du réseau dans le respect de l'environnement. Il est le 2ème distributeur d'électricité en France après Enedis.

Acteur majeur du territoire, Strasbourg Électricité Réseaux, en tant que gestionnaire de réseaux, s'engage au côté des industriels et énergéticiens locaux et nationaux, en vue de relever les défis auxquels nous faisons face dans un contexte où l'énergie devient un enjeu local, national et international.



STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX



2. Fournisseur d'énergies et de services

ÉS Énergies

ÉS Énergies regroupe tous les métiers liés à la vente d'énergies (électricité et gaz) et de services associés, ainsi que des conseils et outils pour aider les clients à maîtriser leurs consommations énergétiques (outil Suivi Conso, site conseils.es.fr, etc.).

Consciente des enjeux climatiques qui se jouent aujourd'hui, ÉS Énergies est également impliquée dans le développement de production d'énergie renouvelable notamment via sa marque Planigy par ÉS, spécialisée dans le photovoltaïque et la mobilité électrique pour les particuliers, entreprises, agriculteurs et collectivités.

ÉS Services Énergétiques

ÉS Services Énergétiques accompagne les collectivités, les entreprises, les industriels dans la réduction de leur empreinte carbone et leur permet de réaliser des économies d'énergie en remplaçant les énergies fossiles par des énergies renouvelables et en optimisant l'efficacité énergétique de leurs installations à travers différents services : génie thermique, ingénierie lumière, ingénierie électrique, exploitation et maintenance des équipements, production d'énergies renouvelables et réseaux de chaleur et de froid.

ÉS Géothermie

ÉS est pionnière de la géothermie haute température en Alsace.

L'expertise acquise au fil des décennies grâce à la centrale de Soultz-sous-Forêts et la mise en service de la centrale de Rittershoffen en 2016 ont permis le développement d'une filière alsacienne. L'aventure se poursuit aujourd'hui avec le groupe Eramet, dans le cadre du projet Alsace Geothermie Lithium, qui ambitionne de développer l'un des projets de production de lithium les plus responsables au monde grâce au lithium contenu dans les eaux géothermales alsaciennes.

C. Présentation de la DSIN

1. Direction des Systèmes d'Information et du Numérique

La DSIN, Direction des Systèmes d'Information et du Numérique, est une direction rattachée à la Direction Générale du groupe ÉS dont les 4 activités principales sont :

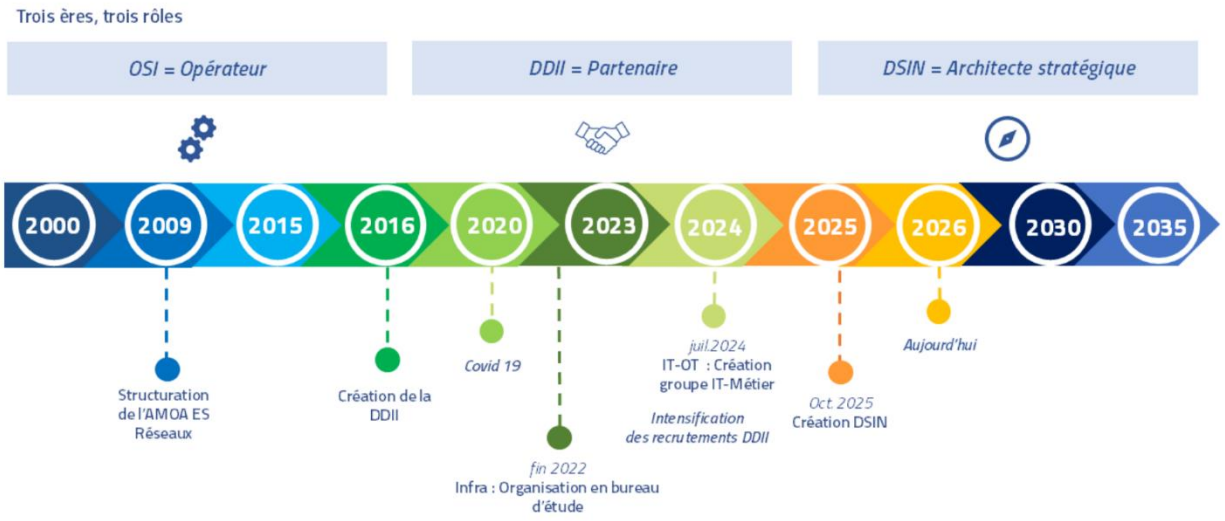


La DSIN accompagne la transformation digitale des métiers du groupe ÉS grâce à des Systèmes d'Information qui soutiennent et optimisent les processus d'entreprise au service des clients, des salariés et des systèmes industriels.

La DSIN en quelques chiffres

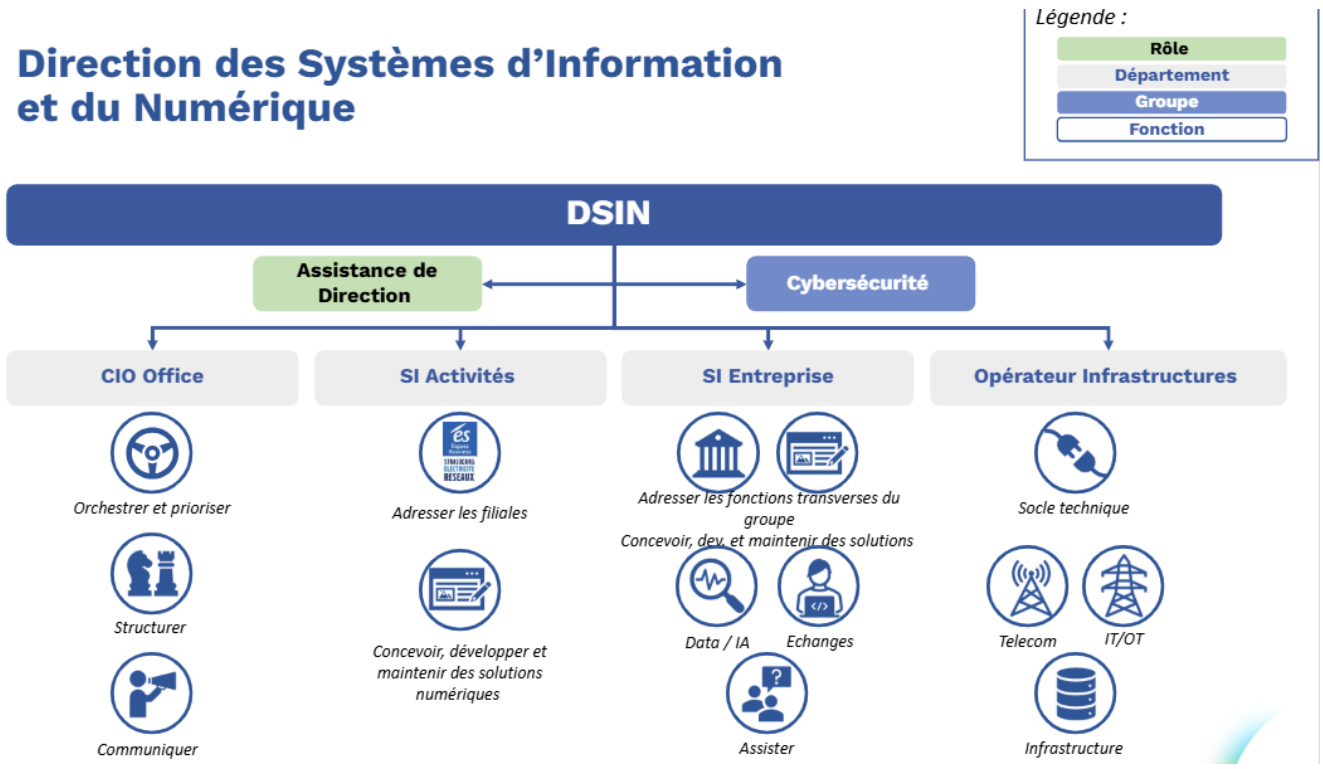


La fonction SI passe d'opérateur à architecte stratégique



La DSIN est organisée en plusieurs entités qui sont :

- CIO Office
- SI Activités
- SI Entreprise
- Opérateur Infrastructures



La DSIN a pour missions principales l'assistance à maîtrise d'ouvrage de ses clients que sont les différents métiers d'ÉS (fonctions transverses et filiales hors ÉS Services Énergétiques), la maîtrise

d'œuvre de ses projets (conception, développement, mise en œuvre), la maintenance et le support du SI en synergie avec les équipes d'Exploitation.

Les collaborateurs de la DSIN ont pour rôle de recueillir les besoins des métiers du groupe ÉS et de proposer en regard des solutions applicatives (progiciels ou solutions informatiques spécifiques).

Ils sont ensuite chargés de mettre en œuvre les solutions retenues pour répondre aux besoins métiers (analyse, conception, développement et intégration). Leur mission est aussi d'intégrer et d'entretenir les applications développées, ainsi que de guider les utilisateurs finaux en leur offrant un support informatique.

La gestion et l'évolution du SI sont conditionnées par la prise en compte et le traitement des demandes ou des incidents des utilisateurs, au travers d'actions de maintenance ou au travers de projets selon un mode de fonctionnement décrit ci-après.

2. Les Entités de la DSIN et leurs fonctionnements

Les Entités qui composent la DSIN ne se cloisonnent pas dans leur travail ou leur spécialité fonctionnelle mais les collaborateurs de chaque Entités peuvent intervenir dans un processus géré par une autre entité.

a) CIO Office

Son Rôle : Le CIO Office est chargé de l**a mise en œuvre de la gouvernance, de la performance budgétaire** et technique ainsi que d'appliquer la stratégie de la DSIN.

Il joue un rôle essentiel dans la coordination et priorisation proactive des projets en alignement entre la DSIN et les métiers.

Il soutient la mise en œuvre de la feuille de route technologique, de la transformation et d'une gestion efficiente des ressources.

b) SI Activités

Son Rôle : Concevoir, délivrer et opérer les solutions dédiées aux activités industrielles et tertiaires du groupe ÉS sur toute leur chaîne de valeur. Le département a une proximité forte avec les filiales du groupe dont les trajectoires sont animées par les Responsables de Portefeuilles Métiers.

c) SI Entreprise

Son Rôle : L'entité a pour mission de concevoir, délivrer et opérer les solutions dédiées aux **fonctions support** (RH, finance, achats, …) du groupe ÉS sur **toute leur chaîne de valeur**. Elle assure aussi le support Niv 1 et la gestion des postes de travail, **décline la stratégie data/IA** définie avec le CDO, et est responsable des **outils numériques transverses** et des **plateformes d'échanges inter-applicatifs.**

d) Opérateur d'Infrastructures

Son Rôle : L'entité Opérateur Infrastructures est **responsable du socle technique** de la DSIN. Son rôle est de mettre en place et d'exploiter **l'infrastructure SI d'ÉS et les environnements industriels** (IT-OT), tout en automatisant et sécurisant les opérations. Cette entité aura également la responsabilité du maintien en condition opérationnelle et de l'évolution des moyens de **télécommunication** (réseaux & télécoms et fibre optique).

e) *L'équipe Cyber Sécurité*

L'équipe cybersécurité a la responsabilité de **protéger** l'ensemble du groupe ÉS des risques cyber. Cette équipe assure le **cadre de gouvernance** cyber du groupe ÉS, la sécurité du parc SI et de l'infrastructure de la DSIN, la conformité (RGPD, ISO 27001…), et garantie la **résilience IT** du groupe ÉS.

V. Objet du Marché

Le présent Marché vise à fournir à la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN) un dispositif de prestations d'expertise IT lui permettant de répondre à l'ensemble de ses enjeux de transformation, d'évolution, de sécurisation, d'exploitation et d'optimisation des systèmes d'information du Groupe ÉS.

Il doit permettre de soutenir les ambitions du Groupe ÉS en matière de performance opérationnelle, d'innovation, de maîtrise des risques, de cybersécurité, de qualité de service et de création de valeur au travers du système d'information.

Dans ce cadre, le Titulaire intervient en tant que prestataire autonome et responsable des prestations qui leur sont confiées. Il mobilise les moyens, compétences, méthodes et organisations nécessaires à l'atteinte des résultats attendus dans le respect des exigences du présent Cahier des charges.

A. Périmètre du Marché

Le présent Marché a pour objet de mettre à la disposition du Groupe ÉS un dispositif contractuel permettant de mobiliser, selon ses besoins, des prestations d'expertise informatique dans le cadre des activités de transformation, d'innovation, d'exploitation, de sécurisation et d'évolution du système d'information.

Le périmètre du Marché couvre l'ensemble des domaines fonctionnels, applicatifs, techniques et organisationnels nécessaires à la conduite des missions confiées à la DSIN ainsi qu'à l'accompagnement des directions métiers de l'Entreprise.

Les prestations pourront être sollicitées au bénéfice de l'ensemble des entités, directions, filiales, métiers ou structures du Groupe ÉS relevant du périmètre de compétence de la DSIN.

À ce titre, le Marché couvre notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Les systèmes d'information métiers ;
- Les systèmes d'information de gestion ;
- Les systèmes d'information industriels ;
- Les plateformes digitales ;
- Les applications internes et externes ;
- Les infrastructures informatiques ;
- Les plateformes cloud ;
- Les environnements de production ;
- Les outils collaboratifs ;
- Les solutions de gestion des données ;
- Les services numériques destinés aux clients, partenaires ou collaborateurs ;
- Les dispositifs de cybersécurité ;
- Les environnements de développement, de tests et d'exploitation.

Les prestations susceptibles d'être commandées dans le cadre du présent Marché peuvent concerner notamment :

- Des prestations de conseil ;
- Des études et audits ;
- Des activités d'assistance à maîtrise d'ouvrage et à maîtrise d'œuvre ;
- Des prestations d'architecture ;
- Des activités de pilotage de programmes et de projets ;
- Des prestations de développement, d'intégration et de maintenance ;
- Des expertises en cybersécurité ;
- Des prestations relatives aux infrastructures, systèmes, réseaux et cloud ;
- Des expertises Data et Intelligence Artificielle ;
- Des activités de qualité, de tests et de validation ;
- Des prestations d'accompagnement du changement ;
- Des prestations de support et d'exploitation ;
- Des prestations liées à la conformité réglementaire et à la gestion des risques.

Le périmètre du Marché est évolutif afin de tenir compte :

- Des évolutions technologiques ;
- Des évolutions réglementaires ;
- Des orientations stratégiques du Groupe ;
- Des besoins métiers émergents ;
- Des nouvelles pratiques numériques ;
- De l'apparition de nouvelles expertises sur le Marché.

À ce titre, la DSIN se réserve la possibilité de solliciter toute compétence ou expertise complémentaire présentant un lien direct ou indirect avec les systèmes d'information, les technologies numériques, les données, la cybersécurité ou les activités de transformation du Groupe.

Le Marché comprend également les prestations associées requises pour atteindre les objectifs définis dans le présent Cahier des charges, notamment :

- La production de livrables ;
- La documentation des travaux réalisés ;
- Le transfert de compétences ;
- La participation aux instances de gouvernance ;
- Le reporting ;
- La gestion des risques ;
- Les actions de réversibilité ;
- Les actions d'amélioration continue.

B. Principes directeurs

Le Titulaire est attendu comme un partenaire de confiance contribuant à la création de valeur, à la maîtrise des risques, à l'amélioration continue des services numériques et à l'atteinte des objectifs de performance du Groupe ÉS.

L'exécution du Marché repose sur les principes directeurs suivants.

1. Orientation résultats et création et partage de la valeur

Les prestations réalisées dans le cadre du Marché doivent contribuer de manière mesurable à l'atteinte des objectifs fixés par la DSIN.

Le Titulaire est tenu de mobiliser les moyens, méthodes, outils et compétences adaptés afin de produire des livrables de qualité et d'apporter une valeur ajoutée tangible aux projets et aux activités du Groupe ÉS.

Au-delà de la bonne exécution des prestations, le Titulaire s'inscrit dans une logique de création et de partage de la valeur. À ce titre, ils contribuent activement à la diffusion des bonnes pratiques, au transfert de compétences, à la capitalisation des connaissances et à l'amélioration continue des processus, afin de favoriser l'autonomie des équipes et la pérennisation des bénéfices apportés.

Le Titulaire veille également à identifier et proposer toute opportunité susceptible d'améliorer la performance globale, la qualité des services, la maîtrise des risques ou l'efficience des organisations, dans l'intérêt partagé du Groupe ÉS et des parties prenantes concernées.

Les prestations devront privilégier :

- La recherche d'efficacité opérationnelle ;
- L'amélioration de la qualité de service ;
- L'optimisation des coûts ;
- La réduction des risques ;
- La performance des processus ;
- L'innovation utile et pragmatique ;
- Le partage des connaissances et des retours d'expérience ;
- La montée en compétences des équipes du Groupe ÉS ;
- La création de valeur durable pour les métiers et la DSIN.

2. Responsabilisation du Titulaire

Le Titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations qui leur sont confiées.

Ils assurent la mobilisation des ressources appropriées, l'organisation des travaux, le pilotage de leurs activités ainsi que le respect des engagements contractuels.

Ils demeurent responsables :

- De la qualité des livrables ;
- Du respect des délais ;
- De la conformité aux exigences définies par la DSIN ;
- De la gestion des risques liés à leurs prestations ;
- De l'atteinte des résultats contractualisés.

3. Autonomie d'organisation

Le présent Marché est fondé sur l'autonomie du Titulaire dans l'exécution de ses prestations.

Le Titulaire conserve l'autorité hiérarchique, administrative, disciplinaire et managériale sur les ressources qu'il mobilise.

Les relations entre la DSIN et le Titulaire s'inscrivent dans un cadre de coopération contractuelle excluant tout lien de subordination entre le Groupe ÉS et les personnels du Titulaire.

4. Qualité et excellence opérationnelle

Le Titulaire met en œuvre les meilleures pratiques reconnues du Marché afin de garantir un niveau élevé de qualité des prestations réalisées.

Les prestations doivent être exécutées conformément :

- Aux règles de l'art ;
- Aux standards professionnels du secteur ;
- Aux référentiels de la DSIN ;
- Aux exigences contractuelles en matière de qualité, de sécurité et de performance ;
- Au référentiel CIGREF

Le Titulaire inscrit son action dans une logique permanente d'amélioration continue dans le cadre des marchés subséquents.

5. Maîtrise des risques

Le Titulaire contribue activement à l'identification, à l'évaluation et à la maîtrise des risques susceptibles d'affecter les projets, les services numériques ou les activités du groupe.

À ce titre, il s'engage à :

- Alerter la DSIN sur les risques identifiés ;
- Proposer des mesures correctives ou préventives ;
- Participer aux dispositifs de gestion des risques ;
- Contribuer à la sécurisation des projets et des opérations.

6. Sécurité et protection du patrimoine informationnel

La sécurité des systèmes d'information constitue une exigence fondamentale du présent Marché.

Le Titulaire veille au respect des exigences applicables en matière :

- De cybersécurité ;
- De protection des données ;
- De confidentialité ;
- De gestion des accès ;

- De continuité des services ;
- De conformité réglementaire.

Le Titulaire met en œuvre les mesures techniques, organisationnelles et humaines nécessaires à la protection des informations confiées par le groupe ÉS.

7. Capitalisation et transfert de connaissances

Le Titulaire contribue au développement et à la préservation du patrimoine de connaissances du groupe ÉS.

Les prestations doivent permettre :

- La documentation des travaux réalisés ;
- La traçabilité des décisions ;
- La diffusion des connaissances ;
- La montée en compétence des équipes de la DSIN ;
- La préparation de la réversibilité.

Le transfert de connaissances constitue une composante obligatoire des prestations lorsque la nature des travaux le justifie.

8. Innovation et anticipation des évolutions

Le Titulaire est encouragé à contribuer à la dynamique d'innovation du Groupe.

Ils doivent assurer une veille permanente sur les évolutions :

- Technologiques ;
- Méthodologiques ;
- Réglementaires ;
- Organisationnelles.

Ils sont invités à proposer des approches innovantes susceptibles d'améliorer la performance, la qualité de service, la sécurité, la maîtrise des coûts ou la création de valeur.

9. Transparence et gouvernance

La relation entre la DSIN et le Titulaire repose sur des principes de transparence, de loyauté et de partage de l'information, dans le cadre des marchés subséquents.

Le Titulaire s'engage à :

- Fournir un reporting régulier et fiable ;
- Communiquer sans délai sur les difficultés rencontrées ;
- Participer activement aux instances de gouvernance ;
- Contribuer aux démarches d'amélioration continue ;
- Respecter les processus de pilotage définis dans le cadre du Marché.

10. Réversibilité

Les prestations doivent être réalisées de manière à préserver la capacité du Groupe ÉS à reprendre ou transférer les activités concernées à tout moment.

Le Titulaire veille à limiter toute dépendance technique, documentaire ou organisationnelle en assurant :

- La mise à jour de la documentation ;
- La capitalisation des connaissances ;
- La traçabilité des décisions ;
- La préparation des opérations de réversibilité.

L'ensemble des prestations réalisées dans le cadre du présent Marché doit ainsi contribuer à garantir l'autonomie, la pérennité et la maîtrise du système d'information du groupe.

VI. Conditions d'exécution du Marché

A. Modalités de fonctionnement

Les prestations réalisées dans le cadre du présent Marché sont exécutées sous la responsabilité exclusive du Titulaire, qui conserve l'entière maîtrise de l'organisation, de l'affectation, du management et de l'encadrement des ressources mobilisées.

Les ressources proposées par le Titulaire interviennent dans le respect de l'autonomie organisationnelle de celui-ci. Aucun lien de subordination ne saurait être créé entre le Groupe ÉS et les personnels du Titulaire.

Le Titulaire est responsable :

- de la qualité des prestations réalisées
- de l'atteinte des résultats attendus lorsqu'ils sont contractualisés
- du respect des engagements contractuels
- de la mise à disposition des compétences requises
- de la continuité des prestations
- de la gestion des risques liés à ses prestations
- de la production et de la qualité des livrables

Le Titulaire désigne un interlocuteur contractuel unique chargé de coordonner les échanges avec la DSIN et d'assurer le suivi opérationnel des prestations.

Les ressources du Titulaire pourront être amenées à participer aux instances de pilotage, ateliers, réunions de suivi ou comités projet nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Le Titulaire veillera à assurer :

- La stabilité des équipes
- La continuité de service
- La capitalisation des connaissances
- La transmission des informations nécessaires au bon déroulement des prestations

1. Horaires

Les prestations sont réalisées pendant les heures ouvrées de l'Entreprise de 8h à 19h (Heures Normales : HN).

A titre exceptionnel, l'Entreprise peut demander au Titulaire d'effectuer des prestations en dehors des heures travaillées les jours de la semaine ou les week-end et jours fériés. Ces travaux seront effectués entre 19h00 et 8h00 ainsi que les week-ends et jours fériés (Hors Heures Normales : HHN) .

Ces interventions feront l'objet d'une planification préalable validée entre les Parties.

Les tarifs des HHN font l'objet d'un coefficient K communiqué par le Titulaire dans le BPM. Le TJ HHN = coefficient « k » x TJ HN.

Le volume horaire associé à un TJ est de 8h. Le BPM est une annexe des CPA.

2. Congés, absences

De manière générale les prestations ne doivent pas être impactée par les absences et congés des intervenants du Titulaire. Dans tous les cas le Titulaire informera l'Entreprise dans les meilleurs délais, de l'absence de ses Intervenants. Les absences programmées devront être compatible avec les contraintes de continuité de service associées aux prestations. Pour cela, le représentant du Titulaire prendra l'attache des Bénéficiaires concernés. En cas de contrainte forte sur une absence d'une ressource du Titulaire non programmée, le Titulaire sera alors tenu de trouver à ses frais une solution de substitution équivalente.

3. Règles de sécurité

Le Titulaire et son personnel intervenant sur les sites de l'Entreprise s'engagent à respecter les règles de sécurité, de sûreté et les consignes figurant dans le règlement intérieur ou tout document équivalent porté à leur connaissance.

Les intervenants qui seront amenés à intervenir sur site se verront remettre un badge d'accès pour leurs déplacements à l'intérieur du site et devront suivre une présentation sur les consignes de sécurité (sécurité de travail et sécurité informatique).

Le Titulaire garantit :

- Le respect des règles d'accès aux locaux ;
- Le respect des règles d'accès aux systèmes d'informations ;
- La gestion rigoureuse des habilitations ;
- L'utilisation des outils autorisés par l'Entreprise ;
- La protection des données et informations sensibles ;
- La conformité RGPD et aux réglementations applicables ;
- La traçabilité des accès et des actions réalisées.

Le Titulaire devra signaler sans délai tout évènement susceptible de compromettre :

- La confidentialité ;
- L'intégrité ;
- La disponibilité ;
- La traçabilité des systèmes ou des données.

Les prestations réalisées à distance devront respecter les exigences de sécurité définies par la DSIN, notamment en matière de :

- D'authentification ;
- De chiffrement ;
- De protection des postes de travail ;
- D'accès sécurisé aux environnements de l'Entreprise.

4. Modalités de passation et d'exécution des marchés subséquents

Les prestations réalisées dans le cadre du présent accord-cadre feront l'objet de marchés subséquents émis en fonction des besoins de l'entreprise pendant toute la durée du Marché. Chaque marché subséquent précisera notamment le contexte de la demande, les objectifs attendus, le périmètre d'intervention, les livrables, le planning prévisionnel, les profils sollicités ainsi que les conditions particulières d'exécution.

La consultation des Titulaires sera effectuée conformément aux dispositions prévues par l'accord-cadre. Le Titulaire sera invité à remettre une proposition technique et financière adaptée au besoin exprimé. L'analyse des offres reposera sur les critères définis dans les documents contractuels de l'accord-cadre, permettant d'identifier l'offre la mieux-disante.

Le CCAP précise les modalités de pilotage, les instances de suivi, ainsi que les éventuels indicateurs de pilotage applicables. Les prestations débuteront qu'après transmission de la commande d'exécution qui vaut notification du marché subséquent concerné.

B. Démarrage du Marché

A la date de notification du Marché, une phase de lancement est organisée entre la DSIN et le Titulaire.

Elle permet :

- La présentation des interlocuteurs des Parties ;
- Rappeler les dispositions contractuelles ;
- Définir les modalités de gouvernance ;
- Préciser les circuits de communication ;
- Formaliser les indicateurs de suivi (rédaction/finalisation du PAQ, mise en place des indicateurs de suivi du Marché et du reporting, …) ;
- Présenter les exigences de sécurité (transmission des guides, des chartes, des règles, et des bonnes pratiques de l'Entreprise nécessaires au Titulaire dans le cadre du présent Marché) ;
- Définir le dispositif documentaire ;
- Préciser les modalités de reporting.

Le Titulaire participe activement à cette phase et met à disposition les ressources nécessaires à sa bonne réalisation.

A l'issue de cette phase, les Parties valident :

- Les modalités de fonctionnement ;
- Les modèles documentaires ;
- les indicateurs de performance ;
- les mécanisme d'escalade ;
- les processus d'émission et de traitement des appels à prestation.

C. Appels à prestation

Les besoins de la DSIN sont exprimés au moyen d'appels à prestation adressés aux Titulaires selon les modalités définies dans le Marché. Le volume horaire journalier des interventions d'expertises est de 8 heures.

Chaque appel à prestation peut préciser :

- Le contexte ;
- Les résultats attendus des prestations souhaitées ;
- Les enjeux ;
- Les objectifs attendus ;
- Le périmètre de la prestation ;
- Les livrables ;
- Les technologies et/ou domaines concernés ;
- Les compétences recherchées ;
- Le niveau d'expertise requis ;
- Les certifications souhaitées ;
- Les contraintes techniques ou organisationnelles ;
- Le lieu d'exécution ;
- Critères d'attribution des offres (critère prix, critère technique, critère environnemental) (Exemple de critères : Expertises sur la prestation attendue, expertises en conception et développement d'applications, connaissances du progiciel efluid, expérience en centre de compétences en tant que concepteur-testeur, sobriété numérique, mesures prises pour limiter l'impact environnemental des déplacements, sensibilisation interne aux enjeux environnementaux, accessibilité numérique, réemploi et gestion des déchets IT, empreinte Co2, etc.) ;
- Les dates de début et de fin de prestation / ou la date de livraison du produit ;
- Le délai de réponse à l'appel à prestation (ne sera pas inférieur à 10 jours).

Le Titulaire répondra au CCAP par une offre technique et commerciale selon les délais indiqués dans les CCAP.

Les modalités détaillées du fonctionnement des appels à prestations ultérieures sont précisées dans les CCAP.

La durée d'intervention d'un même prestataire est de maximum 24 mois, sauf exception précisée dans le CCAP.

D. Réponse à un appel à prestation

Le Titulaire transmet sa réponse dans les délais indiqués dans l'appel à prestation.

Au-delà des attendus qui sont décrits dans les CCAP, les réponses du Titulaire devront obligatoirement comprendre :

- La compréhension du besoin : analyse du contexte, compréhension des enjeux, analyse des risques, facteurs clés de succès ;
- L'organisation proposée : dispositif d'exécution, la gouvernance, les interlocuteurs, les modalités de pilotage ;

- Les profils pressentis : curriculum vitae, expériences significatives, certifications références pertinentes ;
- L'adéquation entre les intervenants pressentis (profil et séniorité) et les exigences de la prestation à réaliser ;
- Méthodologie : démarche proposée, les jalons, le plan de réalisation, les mécanismes de contrôle qualité, la gestion des risques ;
- Les engagements : résultats attendus, les engagements de délais, les engagements de qualité, les modalités de reporting ;
- Proposition financière : modalités de facturation (sauf si précisées dans le CCAP), les prix (les charges associées à chaque livrable, qu'elles soient forfaitaires ou exprimées sous forme tarif homme/jour, une ventilation des charges suivant les profils utilisés), les hypothèses retenues. La décomposition du prix demandé dans le cadre d'appel à prestation forfaitaire ne conduit aucunement à dénaturer le caractère forfaitaire du prix après attribution.

La DSIN pourra solliciter des compléments d'information ou organiser des soutenances dans le cadre de l'analyse des réponses.

E. Lieu d'exécution

Les prestations pourront être réalisées :

- Dans les locaux du groupe, et majoritairement au Centre Opérationnel de Mundolsheim, rue André Marie Ampère à Mundolsheim ;
- Dans les locaux du Titulaire. Ce point sera soumis à la validation de l'Entreprise.
- A distance. Ce point sera soumis à la validation de l'Entreprise ;
- Selon un mode hybride. Ce point sera soumis à la validation de l'Entreprise.

Le lieu d'exécution est précisé dans l'appel à prestation.

F. Mise à disposition de matériel informatique

Dans le cadre de l'exécution des prestations, l'Entreprise peut mettre à disposition des intervenants du Titulaire, tout équipement nécessaire à la réalisation des prestations, notamment des ordinateurs portables, écrans, téléphones professionnels, badges d'accès ou tout autre matériel informatique. L'ensemble des équipements demeure la propriété exclusive de l'Entreprise.

Le Titulaire est responsable du matériel mis à disposition durant toute la période de détention par ses intervenants. Il veille à ce que les équipements soient utilisés conformément à leur destination ainsi qu'aux règles de sécurité applicables au sein de l'Entreprise. Le Titulaire s'engage à informer immédiatement l'Entreprise de toute perte, vol, dysfonctionnement majeur ou dégradation du matériel.

En cas de remplacement d'un intervenant, de fin de prestation, de résiliation du Marché ou à première demande de l'Entreprise, le matériel mis à disposition devra être restitué complet et en bon état de fonctionnement, sous réserve de l'usure normale liée à son utilisation.

La restitution devra intervenir dans un délai maximal de 30 jours ouvrés à compter de la demande de l'Entreprise ou de la fin effective de la prestation.

A défaut de restitution du matériel dans le délai imparti, l'Entreprise pourra appliquer, sans mise en demeure préalable, les pénalités définies dans les CPA.

G. Sécurité et confidentialité

Le Titulaire considère comme strictement confidentielle toute information obtenue dans le cadre du présent Marché.

Cette obligation couvre notamment :

- Les données métiers ;
- Les informations stratégiques ;
- Les informations financières ;
- Les données techniques ;
- Les données à caractère personnel ;
- Les documents contractuels ;
- Les architectures et dispositifs de sécurité.

Le Titulaire s'engage à :

- Limiter l'accès aux seules personnes habilitées ;
- Mettre en œuvre des mesures de protection adaptées ;
- Prévenir tout accès non autorisé ;
  Assurer la confidentialité des échanges.

Le Titulaire devra :

- Respecter les politiques de sécurité du Groupe ;
- Appliquer les exigences cybersécurité ;
- Respecter le RGPD ;
- Protéger les données sensibles ;
- Signaler tout incident de sécurité ;
- Garantir la confidentialité des informations.

H. Gestion des incidents

Tout incident de sécurité ou suspicion d'incident devra être signalé à la DSIN sans délai.

Le Titulaire devra :

- Analyser l'incident ;
- Proposer les actions correctives ;
- Participer aux investigations ;
- Fournir tout élément nécessaire à l'analyse.

I. Audits et contrôles

La DSIN se réserve le droit de vérifier le respect des obligations de sécurité et de confidentialité du Titulaire.

Le Titulaire apporte toute coopération nécessaire à ces vérifications.

J. Propriété intellectuelle

Sous réserve des droits préexistants détenus par le Titulaire ou des tiers, l'ensemble des livrables réalisés dans le cadre du présent Marché est destiné à l'usage exclusif de l'Entreprise.

Sont notamment concernés :

- Les études ;
- Les analyses ;
- Les audits ;
- Les documentations ;
- Les spécifications ;
- Les modèles ;
- Les développements spécifiques ;
- Les scripts ;
- Les dossiers d'architecture ;
- Les supports de formation ;
- Tout autre livrable produit dans le cadre des prestations.

La liste des livrables soumis à la propriété intellectuelle n'est pas exhaustive.

Le Titulaire concède à l'Entreprise l'ensemble des droits nécessaires à l'utilisation, la reproduction, la représentation, la modification, l'adaptation, la maintenance et l'exploitation des livrables produits dans le cadre du Marché.

Le Titulaire garantit :

- Disposer des droits nécessaires ;
- L'absence de contrefaçon ;
- L'absence d'atteinte aux droits de tiers ;
- La conformité des éléments réutilisés.

En cas d'utilisation de composants open source, le Titulaire s'engage à :

- Identifier les composants concernés ;
- Préciser les licences applicables ;
- Informer la DSIN des éventuelles contraintes associées.

Les méthodes, savoir-faire, outils, frameworks, accélérateurs, bibliothèques et composants préexistants appartenant au Titulaire demeurent sa propriété. Toutefois, le Groupe bénéficie des droits nécessaires à l'utilisation des livrables finaux intégrant ces éléments.

Le Titulaire s'engage à produire les éléments nécessaires à la réversibilité et à la reprise des prestations, afin d'éviter toute dépendance technique, organisationnelle ou documentaire vis-à-vis du Titulaire ou de ses sous-traitants.

K. Souveraineté numérique

Dans le cadre de l'exécution du présent Marché, la protection du patrimoine informationnel de l'Entreprise constitue une exigence essentielle.

Le Titulaire s'engage à respecter les principes de souveraineté numérique définis par l'Entreprise et à mettre en œuvre les mesures nécessaires afin d'assurer la maîtrise, la protection et l'intégrité des données, informations et actifs numériques qui lui sont confiés, communiquées dans les pièces du Marché.

Toutes les informations, données, documents, livrables, configurations, référentiels ou éléments techniques relatifs au Groupe ÉS demeurent la propriété exclusive de celui-ci.

Le Titulaire s'engage à :

- Garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations du Groupe ÉS ;
- Protéger les informations contre tout accès non autorisé ;
- Limiter l'accès aux seules personnes habilitées et ayant un besoin légitime d'en connaître ;
- Mettre en œuvre les mesures de sécurité conformes à l'état de l'art ;
- Assurer la traçabilité des accès aux informations du Groupe ÉS.

1. Localisation des données

Le Titulaire devra préciser, sur demande de l'Entreprise, les lieux d'hébergement, de traitement, de sauvegarde et de stockage des données utilisées dans le cadre des prestations.

Sauf accord exprès du Groupe ÉS, les données du Groupe ne pourront être transférées ou hébergées en dehors de l'Union Européenne.

Le recours à des infrastructures situées hors de l'Union Européenne ou soumises à une législation extraterritoriale devra être expressément déclaré par le Titulaire et faire l'objet d'une validation préalable de l'Entreprise.

2. Accès aux données et aux systèmes

Le Titulaire garantit que les accès aux systèmes d'information de l'Entreprise sont strictement limités aux ressources autorisées dans le cadre des prestations.

Tout recours à :

- Des centres de services externalisés ;
- Des plateformes mutualisées ;
- Des sous-traitants ;
- Des prestations offshore ou nearshore ;

Devra être préalablement communiqué et validé par l'Entreprise conformément aux dispositions contractuelles applicables.

3. Maîtrise des dépendances technologiques

Le Titulaire s'engage à privilégier des solutions garantissant :

- L'interopérabilité ;
- La réversibilité ;
- L'absence de dépendance excessive à une technologie propriétaire ;
- La récupération des données dans des formats standards du Marché ;
- La continuité d'exploitation des actifs produits dans le cadre du Marché.

Le Titulaire veille à limiter tout risque de verrouillage technologique susceptible de compromettre l'autonomie ou la liberté de choix future du Groupe ÉS.

4. Transparence et auditabilité

Le Titulaire devra être en mesure de fournir à tout moment les informations permettant au Groupe ÉS d'évaluer :

- Les conditions de traitement des données ;
- Les mécanismes de sécurité mis en œuvre ;
- Les dispositifs de sauvegarde ;
- Les chaînes de sous-traitance éventuelle ;
- Les risques liés aux technologies utilisées.

L'Entreprise se réserve la possibilité de demander tout justificatif ou élément de preuve démontrant le respect des exigences de souveraineté numérique applicables au Marché.

L. Réversibilité

1. Principes

Le présent Marché doit permettre à la DSIN de conserver en permanence la maîtrise de son patrimoine informationnel, de ses connaissances, de ses actifs numériques et des prestations réalisées dans le cadre du Marché.

À ce titre, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures nécessaires afin de garantir la continuité des activités et de permettre, à tout moment, le transfert ou la reprise des prestations sans dégradation significative des niveaux de service, de qualité ou de sécurité.

La réversibilité a notamment pour objectif de :

- Assurer la continuité des activités de la DSIN ;
- Préserver les connaissances acquises durant les prestations ;
- Garantir la restitution complète des actifs du Groupe ÉS ;
- Limiter toute dépendance organisationnelle, technique ou documentaire vis-à-vis du Titulaire ;
- Permettre la reprise des prestations par la DSIN ou par un tiers désigné par cette dernière ;
- Sécuriser les transitions dans le respect des exigences de confidentialité et de cybersécurité.

La réversibilité pourra être déclenchée notamment dans les cas suivants :

- Arrivée à échéance du Marché cadre ou du marché subséquent ;
- Changement de Titulaire ;
- Transfert d'activités vers un autre Titulaire ;
- Arrêt d'une prestation ;
- Réorganisation de la DSIN ;
- Résiliation totale ou partielle du Marché cadre ou du marché subséquent ;
- Décision du Groupe de reprendre tout ou partie des activités.

Le Titulaire s'engage à collaborer activement, loyalement et de bonne foi avec la DSIN ainsi qu'avec tout prestataire désigné par celle-ci.

Cette obligation de coopération couvre notamment :

- La transmission des informations ;
- La mise à disposition de la documentation ;
- La réalisation des opérations de transfert ;
- La participation aux réunions de transition ;
- La réponse aux questions techniques et fonctionnelles ;
- L'accompagnement des équipes de reprise.

Le Titulaire demeure responsable de la qualité des informations transmises ainsi que de l'exhaustivité des éléments remis dans le cadre de la réversibilité.

Le plan de réversibilité est disponible dans la Pièce : Annexe 8 : Plan de réversibilité (publiée avec le DCE).

VII. Typologie et modalités de réalisation des prestations

A. Principe général

Le présent Marché permet à la DSIN de confier au Titulaire la réalisation de prestations exécutées au forfait lorsque les objectifs, le périmètre, les livrables attendus ainsi que leurs réceptions peuvent être définis de manière suffisamment précise pour permettre un engagement contractuel sur les résultats.

Les prestations au forfait ont pour finalité de garantir à la DSIN l'obtention de résultats clairement identifiés, dans le respect des exigences de qualité, des délais convenus, des exigences de sécurité et des contraintes opérationnelles de l'Entreprise.

Dans le cadre de ces prestations, le Titulaire s'engage sur :

- L'atteinte des objectifs définis contractuellement ;
- La production des livrables attendus ;
- La conformité aux exigences fonctionnelles et techniques ;
- Le respect des engagements calendaires ;
- La qualité des livrables / travaux réalisés ;

Le Titulaire demeure seul responsable de l'organisation, du pilotage et de la mobilisation des moyens humains, techniques, méthodologiques et organisationnels nécessaires à la réalisation des prestations.

À ce titre, il :

- Définit son organisation interne ;
- Affecte les ressources adaptées aux enjeux de la prestation ;
- Met en œuvre les contrôles qualité nécessaires ;
- Assure le pilotage des risques ;
- Garantit la continuité des prestations.

Le recours à des prestations au forfait ne peut en aucun cas être assimilé à une mise à disposition de personnel. Le Titulaire conserve l'autorité hiérarchique, administrative et managériale sur les ressources intervenant dans le cadre du Marché.

B. Prestations hybrides

Certaines prestations pourront être contractualisées selon un mode hybride combinant une part forfaitaire et une part de prestation d'expertise lorsque la nature du besoin ne permet pas de définir avec précision l'intégralité du périmètre, des charges ou des livrables dès le lancement de la prestation.

La répartition entre les composantes forfaitaires et les composantes en expertises est précisée dans chaque appel à prestation ou marché subséquent.

Le Titulaire devra présenter dans son offre la décomposition entre les parties forfaitaires et les parties d'expertises, les hypothèses retenues, les modalités de pilotages associées, les livrables

attendus, les indicateurs de suivi, les conditions permettant d'assurer la cohérence globale de la prestation.

Le recours au mode hybride ne saurait avoir pour effet de remettre en cause les engagements pris par le Titulaire sur les résultats attendus de la partie forfaitaire.

C. Prestations d'expertises

Lorsque la nature du besoin ne permet pas de définir préalablement un résultat, un périmètre ou des livrables suffisamment stabilisés pour justifier un engagement forfaitaire, la DSIN pourra recourir à des prestations d'expertises.

Dans ce cadre, le Titulaire met à disposition les compétences et expertises demandées afin de contribuer à la réalisation des activités définies dans l'appel à prestation, tout en conservant l'entière responsabilité hiérarchique, administrative, disciplinaire et managériale des ressources mobilisées.

Les prestations d'expertises relèvent d'une obligation de moyens renforcés par le référentiel CIGREF. Le Titulaire s'engage notamment à mobiliser des ressources disposant des compétences et de l'expérience requises, garantir l'adéquation des profils aux besoins exprimés, assurer la continuité des compétences pendant toute la durée de la prestation, veiller à la qualité des travaux réalisés, alerter le Bénéficiaire en cas de risque susceptible d'affecter le bon déroulement de la prestation et contribuer à la capitalisation, et au transfert des connaissances lorsque la nature de la prestation le justifie.

Les prestations d'expertises peuvent notamment concerner des activités d'expertise, d'assistance, d'accompagnement, de support, de pilotage, de maintenance, d'exploitation ou toute autre activité nécessitant une capacité d'adaptation continue aux besoins du Groupe ÉS.

Le recours à des prestations d'expertises ne peut en aucun cas être assimilé à une mise à disposition de personnel. Le Titulaire conserve son autonomie d'organisation et la responsabilité des ressources affectées à l'exécution des prestations.

D. Catégories de prestations forfaitaires

Les prestations au forfait susceptibles d'être confiées dans le cadre du présent Marché comprennent notamment les catégories suivantes.

Cette liste est donnée à titre indicatif et ne présente aucun caractère limitatif.

Catégorie	Description	Exemples	Livrables attendus	Résultats attendus
1 Organisation et gestion des évolutions du système d'information	Conception et définition des architectures cibles du système d'information.	Architecture d'entreprise, architecture applicative, architecture technique, architecture cloud.	Dossiers d'architecture, schémas directeurs, cartographies, principes d'urbanisation.	Solution cible validée, cohérence avec les standards DSIN, maîtrise des risques d'intégration.
2 Management de projets	Prestations de pilotage, coordination et conduite de projets ou programmes de transformation du système d'information, depuis le cadrage jusqu'à la mise en œuvre, en garantissant le respect des engagements de coût, délai, qualité et risques.	Direction de projet, gestion de portefeuille projets, PMO, conduite de projet Agile ou cycle en V, pilotage de prestataires, accompagnement à la transformation, conduite du changement.	Dossier de cadrage, planning projet, gouvernance et comités, tableau de bord, plan de gestion des risques, comptes rendus, feuille de route, reportings d'avancement, bilan projet.	Respect des objectifs de coût, qualité et délai, maîtrise des risques, coordination efficace des parties prenantes, atteinte des résultats métiers attendus, mise en service réussie des solutions.
3 Cycle de vie des applications	Réalisation de composants logiciels, applications ou interfaces.	Développement applicatif, développement d'API, POC.	Code source, documentation, rapports de tests, dossiers d'exploitation.	Application fonctionnelle, conformité aux exigences, niveau de qualité attendu.
4 Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures	Prestations de transformation ou de modernisation des infrastructures.	Migration cloud, automatisation, modernisation de plateformes, déploiement d'infrastructures.	Dossiers techniques, plans de migration, procédures d'exploitation.	Disponibilité des services, amélioration des performances, sécurisation des environnements.
5 Support et assistance	Prestations garantissant la qualité des produits et services délivrés.	Tests fonctionnels, tests de performance, validation de conformité.	Stratégies de tests, plans de recette, rapports de validation.	Conformité des solutions, réduction des anomalies.
6 Sécurité	Prestations destinées à renforcer la sécurité du système d'information.	Audits de sécurité, analyses de risques, revues d'architecture, plans de remédiation.	Rapports d'audit, analyses de risques, recommandations, feuilles de route sécurité.	Réduction des vulnérabilités, amélioration du niveau de sécurité, conformité réglementaire renforcée.
8 Données	Prestations visant à valoriser la donnée et développer des capacités analytiques avancées.	Gouvernance de la donnée, mise en place de plateformes data, modèles prédictifs, IA générative.	Modèles de données, études de faisabilité, prototypes, tableaux de bord.	Amélioration de la qualité des données, création de nouveaux usages, industrialisation des traitements.

E. Contenu des offres forfaitaires

Toute réponse à une demande de prestation forfaitaire devra comporter au minimum les éléments suivants.

1	**Compréhension du besoin**	Le Soumissionnaire présentera son analyse du contexte, sa compréhension des enjeux, les objectifs poursuivis et les facteurs critiques de succès.
2	**Hypothèses et prérequis**	Le Soumissionnaire précisera les hypothèses retenues, les dépendances identifiées, les contributions attendues de la DSIN, les données d'entrée nécessaires et les contraintes identifiées.
3	**Périmètre**	Le Soumissionnaire présentera sa compréhension du périmètre couvert, les prestations incluses, les éventuelles exclusions ainsi que les limites de responsabilité identifiées.
4	**Méthodologie**	Le Soumissionnaire décrira l'approche proposée, les phases de réalisation, les méthodes utilisées et les dispositifs de contrôle qualité.
5	**Gouvernance**	Le Soumissionnaire présentera l'organisation projet proposée, les rôles et responsabilités, les circuits de décision et les instances de pilotage.
6	**Planning et jalons**	Le Soumissionnaire proposera un calendrier détaillé comprenant les principaux jalons, les dates prévisionnelles de remise des livrables et les phases de validation.
7	**Ressources mobilisées**	Le Soumissionnaire précisera les profils mobilisés, leur niveau d'expertise et leurs responsabilités respectives.
8	**Livrables**	Le Soumissionnaire présentera les modalités de réalisation et de production des livrables définis dans les pièces contractuelles, ainsi que leur articulation avec les différentes phases de la prestation.
9	**Critères de réception**	Le Soumissionnaire indiquera comment il entend satisfaire aux critères de conformité, métriques de qualité et conditions de validation définis dans les pièces contractuelles.
10	**Engagements de résultats**	Le Soumissionnaire précisera les engagements de résultats pris dans le cadre de son offre, les objectifs mesurables proposés et les indicateurs associés.
11	**Gestion des risques**	Le Soumissionnaire présentera les principaux risques identifiés, leur évaluation et les actions de prévention et de mitigation proposées.
12	**Proposition financière**	Le Soumissionnaire présentera un montant forfaitaire global, accompagné d'une décomposition indicative permettant d'apprécier la mobilisation des différents profils et leur contribution à la prestation. Cette décomposition ne saurait constituer un engagement de volume ou de consommation par profil et ne pourra, à elle seule, justifier une demande de rémunération complémentaire au titre des aléas normaux d'exécution. Les hypothèses financières, modalités de facturation et éventuel découpage par jalons seront présentés conformément aux modalités définies par l'Entreprise dans les pièces de consultation.
13	**Réversibilité**	Le Soumissionnaire présentera les modalités de restitution, les livrables de réversibilité et les conditions de transfert de connaissances permettant d'assurer la continuité de l'activité.

F. Pilotage par les livrables

Les prestations au forfait sont principalement pilotées au travers :

- Des résultats attendus ;

- Des livrables contractuels ;
- Des jalons de réalisation ;
- Des indicateurs de qualité ;
- Des critères de réception.

Chaque prestation forfaitaire fait l'objet d'une définition préalable permettant de préciser :

- Le périmètre couvert ;
- Les hypothèses retenues ;
- Les exclusions éventuelles ;
- Les dépendances identifiées ;
- Les responsabilités respectives des Parties ;
- Les modalités de validation.

G. Gestion des écarts de périmètre

Toute évolution significative du périmètre initialement défini devra faire l'objet :

- D'une analyse d'impact ;
- D'une évaluation des conséquences sur les coûts, délais et livrables ;
- D'une validation préalable par la DSIN.

Le Titulaire devra signaler sans délai tout élément susceptible d'affecter l'atteinte des résultats attendus et devra être validé lors des COPIL de la prestation, entre l'Entreprise et le Titulaire.

Le Titulaire garantit à l'Entreprise qu'il restera en mesure d'assurer les prestations objet du Marché pendant toute sa durée, notamment en cas de l'évolution normale de l'activité de l'Entreprise. Les Parties entendent préciser que la notion « d'évolution normale de l'activité » de l'Entreprise s'entend, notamment, de l'évolution de l'activité de l'Entreprise en termes de volume de données à traiter ou de toute autre action liée à son activité ayant pour effet d'accroître le volume des données ainsi que le nombre d'utilisateurs.

H. Validation des livrables

1. Remise des livrables

Le Titulaire remet les livrables conformément au planning validé dans l'offre.

Chaque remise est accompagnée :

- D'un bordereau de livraison ;
- D'une description du contenu ;
- Des éléments justificatifs nécessaires à l'évaluation.

2. Contrôle de conformité

La DSIN procède à une vérification visant à s'assurer :

- De la complétude des livrables ;

- Du respect du périmètre ;
- De la conformité aux exigences ;
- Du respect des standards du Groupe ÉS.

3. Recette

Les livrables sont évalués au regard :

- Des critères de réception contractuels ;
- Des exigences fonctionnelles ;
- Des exigences techniques ;
- Des exigences de sécurité ;
- Des engagements de qualité.

4. Réserves

Lorsque des écarts sont constatés, la DSIN formule des réserves précisant :

- Les non-conformités observées ;
- Les actions correctives attendues ;
- Les délais de correction.

5. Correction des écarts

Le Titulaire s'engage à corriger à ses frais les non-conformités relevant de sa responsabilité.

Les corrections réalisées sont soumises à une nouvelle vérification.

6. Validation définitive

La validation définitive est prononcée lorsque :

- Les critères de réception sont respectés ;
- Les réserves éventuelles sont levées ;
- Les obligations documentaires sont satisfaites.

La validation peut être :

- Totale ;
- Partielle ;
- Assortie de réserves.

7. Refus de validation

En cas de non-conformité majeure, la DSIN pourra refuser le livrable.

Dans ce cas, le Titulaire devra :

- Produire un plan de correction ;

- Corriger les écarts identifiés ;
- Présenter une nouvelle version du livrable.

8. Escalade

En cas de désaccord persistant sur la conformité des livrables, le sujet est porté devant les instances de gouvernance prévues au Marché afin de déterminer les actions correctives ou arbitrages nécessaires. La gestion des escalades est définie dans le paragraphe IX Gouvernance et pilotage, B. Gestion des Escalades.

9. Conditions de paiement

Sauf stipulation contraire prévue dans le bon de commande ou l'appel à prestation, la facturation des prestations forfaitaires est conditionnée :

- À la réalisation des jalons contractuels ;
- À la validation des livrables associés ;
- À la levée des réserves majeures.

Le paiement ne vaut pas acceptation définitive d'un livrable présentant une non-conformité ultérieurement constatée, dans un délai d'un (1) an.

VIII. Descriptions des prestations et des expertises attendues

A. Compétences couvertes

Les prestations pourront être sollicitées dans le cadre de projets, programmes, études, prestations de conseils, audits, opérations de maintien en condition opérationnelle, initiatives d'innovation ou tout autre besoin relevant du périmètre de la DSIN.

Le Titulaire devra répondre au présent Marché à l'intégralité des expertises demandées dans l'Annexe N°1 du présent Cahier des charges « formulaire des profils demandés N°2026-28 » basée sur la nomenclature CIGREF. L'Entreprise se réserve la possibilité de solliciter toute expertise complémentaire nécessaire à l'atteinte de ses objectifs.

1. Continuité des compétences des intervenants du Titulaire au sein d'une prestation

Dans le cadre d'une prestation qui lui est attribuée, le Titulaire doit assurer la continuité des compétences tout au long de la prestation. En cas de changement d'un ou plusieurs intervenants, le Titulaire doit assurer à sa charge le transfert des connaissances et documents, la montée en compétences du remplaçant dans le contexte de la prestation.

B. Exigences Générales

1. Activités principales :

Les activités assurées par le Titulaire sont celles liées au cycle de vie d'un projet SI ou d'infrastructure informatique, depuis les études préalables jusqu'à son maintien en conditions opérationnelles en production :

- Opérations techniques ;
- Expertise, analyse et conseil sur des solutions SI du Marché ;
- Expertise et accompagnement pour le changement en méthode de développement logiciel et de gestion de projet (méthodes Agiles (Scrum, Kanban, ...), développement en mode collaboratif, gestion des exigences, management visuel...) ;
- Expertise et accompagnement pour le déploiement sur les normes et recommandations (ITIL, CMMI, CFTL, COBIT, DevOps ...) ;
- Expertise en architecture et transformation : architecture d'entreprise, urbanisation SI, gouvernance des données, architecture cloud, etc ;
- Expertise en Intelligence artificielle ;
- Réalisation d'Audit (code, technique, processus, organisation, sécurité, ...) ;
- Réalisation de benchmark, études et analyses d'impact SI dans le cadre d'un projet ;
- Industrialisation des activités ;
- Analyse, diagnostic et conseil expert sur des performances du SI (suivi tests de charge et de performance...) ;
- Analyse et développement expert sur des technologies complexes et/ou innovantes.
- Expertise en cybersécurité (PAM, SOC, SIEM, Gestion des vulnérabilités, NIS2, analyses de risques, tests d'intrusion) ;
- Data & IA : IA générative, machine learning, MLops, Data Governance, Master Data;
- Plateformes microsoft : microsoft 365, azure, power platform, copilot;
- Digital Workplace : collaboration, gestion documentaire, automatisation, low-code/no-code ;
- Annuaires : IAM ;
- Technologies encore inconnues.

La liste des activités n'est pas exhaustive, elle sera précisée lors des appels à prestations.

C. Niveaux d'expertise

Le Titulaire devra positionner les profils proposés conformément au référentiel CIGREF et aux niveaux de maîtrise définis par la norme NF EN 16234-1 (e-CF-European e-Competence Framework). La seule ancienneté ne saurait constituer un critère suffisant de qualification, le niveau retenu devra être cohérent avec l'expérience démontrée dans le profil attendu.

Séniorité	**Expérience dans le domaine**	**Norme NF EN 16234-1**
Junior	0 à 2 ans	e-1 à e-2
Confirmé	2 - 5 ans	e-2 à e-3

Senior	5 ans et plus	e-3 à e-4

D. Catalogue des profils

Cf. Annexe 1 : profils

E. Livrables attendus

Selon la nature des prestations confiées, le Titulaire pourra être amené à produire notamment les livrables suivants :

- Dossier d'architecture ;
- Etude d'opportunité ;
- Etude de faisabilité ;
- Rapport d'étude ;
- Rapport d'audit ;
- Diagnostic ;
- Dossier de cadrage ;
- Schéma directeur ;
- Dossier de conception ;
- Plan de migration ;
- Préconisations et normes ;
- Notes techniques ;
- Notes de paramétrage ;
- Prototypes et POC/POT ;
- Code source ;
- Dossier d'étude ;
- Dossier d'installation ;
- Dossier de mise en exploitation (MEX) ;
- Dossier d'architecture technique (DAT) ;
- Spécifications Fonctionnelles Générales (SFG) ;
- Spécifications Fonctionnelles Détaillées (SFD) ;
- Spécifications Techniques détaillées (STD) ;
- Dossier de sécurité ;
- Dossier RGPD ;
- Guide utilisateur ;
- Processus ;
- Dossier transfert de compétences ;
- Bilan de prestation.

Cette liste est non exhaustive.

Les livrables devront être :

- Complets ;

- Cohérents ;
- Exploitables ;
- Maintenables ;
- Conformes aux standards de la DSIN ;
- Rédigés dans un langage adapté aux destinataires ;
- Remis dans les délais convenus ;
- Versionnés et traçables.

Le Titulaire demeure responsable de la qualité, de la pertinence et de la conformité des livrables remis dans le cadre du présent Marché. Toute anomalie ou non-conformité constatée devra l'affaire l'objet des corrections nécessaires dans les délais convenus avec la DSIN.

IX. Gouvernance et pilotage

Le présent chapitre décrit les instances de pilotage ainsi que la gouvernance applicables au Marché. Les modalités de comitologie, ainsi que la composition, la périodicité et les rôles des différentes instances de pilotage propres à chaque prestation, seront précisées dans les appels à prestations correspondants.

A. Comité de suivi

Le Comité de suivi constitue l'instance de gouvernance stratégique du Marché.

Il a pour vocation d'évaluer la performance globale du Titulaire, d'assurer l'alignement du Marché avec les orientations de la DSIN et d'arbitrer les sujets nécessitant une décision de niveau managérial.

Le Comité de suivi de la prestation se réunit périodiquement deux fois par an ainsi qu'à la demande expresse de l'une des Parties.

Le déroulement des comités de suivi avec leurs prérogatives et périodicité pourra être revu entre les Parties pendant l'exécution du Marché.

1. Participants

Participent notamment au Comité de suivi :

a) *Côté DSIN*

- Responsables CM ;
- Représentant de la DSIN ;
- Toute personne concernée par les sujets présentés.

b) *Côté Titulaire*

- Responsable contractuel ;
- Responsable opérationnel ;
- Représentants désignés pour le suivi du Marché.

2. Sujets examinés

Le Comité de suivi examine notamment :

- Le bilan consolidé des prestations ;
- L'analyse des KPI contractuels ;
- Le niveau de qualité de service ;
- La performance globale du Titulaire ;
- La satisfaction des parties prenantes ;
- Les écarts constatés ;
- Les risques majeurs ;
- Les enjeux de cybersécurité ;
- Les perspectives d'évolution des besoins ;
- Les opportunités d'optimisation.

3. Plans de progrès

Le Titulaire présente à cette occasion :

- Les actions d'amélioration mises en œuvre ;
- Les gains réalisés ;
- Les innovations proposées ;
- Les pistes d'optimisation du dispositif ;
- Les mesures de réduction des risques.

Les décisions et arbitrages du Comité de suivi font l'objet d'un compte rendu formalisé.

B. Gestion des escalades

Le Titulaire met en œuvre un dispositif d'escalade permettant le traitement rapide et efficace des difficultés susceptibles d'affecter l'exécution du Marché ou d'un marché subséquent.

Les mécanismes d'escalade visent notamment à traiter :

- Les retards significatifs ;
- Les non-conformités ;
- Les incidents majeurs ;
- Les difficultés de gouvernance ;
- Les problèmes de sécurité ;
- Les risques critiques ;
- Les litiges opérationnels ;
- Les manquements contractuels.

1. Escalade opérationnelle

Déclenchée par les équipes opérationnelles du Titulaire.

Objectif :

- Résolution rapide ;
- Mise en œuvre d'actions correctives immédiates ;
- Suivi rapproché jusqu'à clôture.

Délai de prise en charge par le Titulaire : un (1) jour ouvré.

2. Escalade stratégique

Déclenchée par le Titulaire ou l'Entreprise pour :

- Incidents majeurs ;
- Risques critiques ;
- Sujets contractuels importants ;
- Situations pouvant impacter significativement les activités du Groupe ÉS.

Participants :

- Direction du Titulaire ;

- Gouvernance DSIN.

Délai de prise en charge : cinq (5) jours ouvrés maximum.

Le Titulaire assure le suivi des escalades jusqu'à leur résolution complète et communique périodiquement l'état d'avancement des actions engagées.

C. KPI Contractuels

Les indicateurs suivants constituent le socle de mesure de la performance du Titulaire.

1. KPI Généraux

KPI	**Objectif**
Réponse régulière aux appels à prestations (nb de fois où le Titulaire a transmis une offre par rapport à tous les appels à prestation)	>90%
Satisfaction client (par le biais des FEP)	Supérieure ou égale B
Nombre d'appels à prestations reçus par le Titulaire	
Taux d'offres transmises par le Titulaire	
Taux d'offres recevables transmises par le Titulaire	
Taux d'offres retenues pour soutenance	
Taux d'appels à prestations attribués	
Nombre d'appels à prestations "en obligation de moyens renforcés" attribués	
Nombre d'appels à prestations "en obligation de résultat" attribués (forfait ou hybride)	
Taux du chiffre d'affaires alloué à la sous-traitance par rapport au chiffre d'affaires global	

2. Capitalisation des connaissances

Le Titulaire met en place une démarche de capitalisation permettant :

- La conservation des connaissances ;
- La documentation des travaux ;
- La traçabilité des décisions ;
- La transmission efficace des savoirs.

3. Transfert de compétences

Le Titulaire réalise les actions nécessaires de transfert de connaissances au profit de la DSIN, notamment :

- Ateliers de restitution ;
- Documentation détaillée ;
- Supports de formation ;
- Guides d'exploitation ;
- Dossiers de passation.

4. Plan de continuité

À la demande de la DSIN, le Titulaire devra présenter un plan de continuité précisant :

- L'identification des ressources critiques ;
- Les ressources de secours ;
- Les procédures de substitution ;
- Les délais de reprise ;
- Les mécanismes de continuité de service.

Le Titulaire demeure responsable de la mise en œuvre des moyens nécessaires pour garantir la continuité, la qualité et la pérennité des prestations réalisées dans le cadre du présent Marché.

X. Veille et obligation de conseil

A. Obligation de conseil

Dans le cadre de l'exécution des prestations relevant du présent Marché, le Titulaire participe, au titre de son obligation de conseil, à l'identification opportunités technologiques, méthodologiques, organisationnelles ou réglementaires susceptibles d'avoir un impact sur les prestations réalisées ou sur les systèmes, applications et services entrant dans le périmètre du Marché.

À ce titre, le Titulaire assure une veille raisonnable et adaptée aux prestations exécutées, portant notamment sur :

- Les technologies numériques pertinentes au regard du périmètre du Marché ;
- Les évolutions des architectures et infrastructures concernées ;
- Les services Cloud ;
- Les solutions de cybersécurité ;
- Les technologies de traitement et de valorisation des données ;
- Les méthodes d'organisation et de réalisation des projets ;
- Les évolutions réglementaires susceptibles d'impacter l'exécution des prestations.

Le Titulaire porte à la connaissance de la DSIN, dans le cadre des instances de gouvernance du Marché ou des prestations exécutées, les évolutions qu'il estime pertinentes au regard du périmètre du Marché. Les analyses détaillées, études comparatives approfondies, benchmarks complets ou travaux d'évaluation spécifiques demandés par la DSIN constituent des prestations distinctes réalisées sur commande préalable dans les conditions prévues au Marché.

B. IA et technologies émergentes

L'Entreprise considère les technologies émergentes comme un levier potentiel d'amélioration de la performance opérationnelle, de l'expérience utilisateur, de la qualité des services et de la maîtrise des coûts.

Le Titulaire est attendu comme force de proposition dans l'identification, l'évaluation et l'expérimentation de nouvelles solutions susceptibles de répondre aux enjeux du groupe ÉS.

Les domaines concernés comprennent notamment :

- Intelligence Artificielle générative ;
- Intelligence Artificielle appliquée à l'analyse et à l'automatisation des processus ;
- Machine Learning ;
- Deep Learning ;
- Data Science avancée ;
- Automatisation intelligente ;
- Hyperautomatisation ;
- Data Governance ;
- Cloud Native ;
- Platform Engineering ;
- Site Reliability Engineering (SRE) ;
- FinOps ;
- Green IT ;
- Low Code / No Code ;
- Digital Workplace ;
- Technologies de cybersécurité avancées ;
- Technologies contribuant à la sobriété numérique ;
- Toute autre technologie émergente pertinente.

Dans le cadre des comités de suivi du Marché, le Titulaire pourra formuler toute proposition d'amélioration, d'innovation ou d'optimisation des services, processus, architectures ou solutions relevant du périmètre du Marché.

Dans le cadre de son obligation de conseil, le Titulaire peut attirer l'attention de la DSIN sur des opportunités d'innovation ou sur l'émergence de nouvelles technologies susceptibles d'apporter une valeur ajoutée au Groupe.

C. Amélioration continue

Dans le cadre de l'exécution des prestations qui lui sont confiées, le Titulaire contribue à la démarche d'amélioration continue en signalant les pistes d'optimisation qu'il identifie.

Les recommandations formulées au titre de cette obligation de conseil demeurent proportionnées au périmètre des prestations exécutées.

Toute étude détaillée, analyse d'impact, dossier d'opportunité, élaboration de trajectoire de transformation ou accompagnement à la mise en œuvre constitue une prestation distincte réalisée sur commande préalable et rémunérée dans les conditions prévues au Marché.

XI. Numérique responsable et engagement RSE

A. Engagements RSE

L'Entreprise inscrit ses activités dans une démarche de responsabilité sociétale et environnementale visant à concilier performance économique, performance sociale et impact environnemental maîtrisé selon la politique RSE du groupe ÉS, consultable via https://groupe.es.fr/agir-en-entreprise-responsable/le-groupe-es/nos-engagements-rse. À ce titre, des clauses et engagements en matière environnementale et sociale seront intégrés au Marché. La nature et les modalités de ces exigences seront détaillées dans les documents de la consultation.

XII. Sécurité, RGPD, confidentialité

A. Sécurité

Le Titulaire a l'obligation de respecter et de faire respecter les exigences santé sécurité selon le référentiel de l'Entreprise sur l'ensemble des sites de l'Entreprise lors de la durée du Marché.

Le Titulaire s'engage à respecter la Politique Sécurité des Systèmes d'Information de l'Entreprise.

Le Titulaire s'engage à respecter les éléments contenus dans le Plan de Prévention Ponctuel.

Toute ou partie de la prestation se déroule dans un environnement présentant les risques particuliers suivants :

- Plain-pied,

- Circulation routière.

Le Titulaire et son personnel intervenant sur les sites de l'Entreprise s'engagent à respecter les règles de sécurité, de sureté et les consignes figurant dans le règlement intérieur ou tout document équivalent porté à leur connaissance.

Le Titulaire doit apporter une attention particulière à la propreté et au rangement des locaux mis à sa disposition.

Un Plan De Prévention Ponctuel est à signer avant le démarrage du contrat, soit avant le 11 juillet 2027, et ce, annuellement.

B. Conformité numérique

Le présent chapitre précise les règles de conformité numérique qui s'appliquent à l'ensemble des prestations exécutées dans le cadre du présent accord-cadre et de ses marchés subséquents. Ces règles complètent, sans les reprendre, les stipulations des Conditions Générales d'Achat (CGA) et des Conditions Particulières d'Achat (CPA) d'Électricité de Strasbourg, notamment :

- L'article 18 des CGA « Confidentialité » ;
- L'article 20 des CGA « Gestion des données à caractère personnel ».

En cas de divergence, les stipulations les plus protectrices pour les personnes concernées et pour la sécurité du système d'information du groupe ÉS prévalent.

L'ordre de priorité entre les pièces du Marché est précisé dans les CPA.

1. Textes applicables

Le Titulaire exécute les prestations dans le strict respect du droit applicable en matière de protection des données à caractère personnel, de sécurité des systèmes d'information, de confidentialité, d'intelligence artificielle et de cybersécurité, en particulier :

- Le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») ;
- La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Les articles L111-73, L111-81 et R111-26 du Code de l'énergie relatifs aux informations commercialement sensibles, et les articles L151-1 et suivants du Code de commerce relatifs au secret des affaires ;
- Les lignes directrices, recommandations et référentiels publiés par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et par le Comité européen de la protection des données (CEPD) ;
- Les référentiels et guides publiés par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;
- La loi n° 2018-133 du 26 février 2018 et la directive (UE) 2022/2555 du 14 décembre 2022 (« NIS 2 ») et ses mesures de transposition en droit français, dès leur entrée en vigueur ;
- Le règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 sur l'intelligence artificielle (« Règlement IA »), tel que modifié, notamment par le règlement (UE) 2026/1744 du 8 juillet 2026 ;
- Pour les prestations d'hébergement et de services cloud, le règlement (UE) 2023/2854 (« Data Act »), notamment ses règles sur le changement de fournisseur ;
- Pour les logiciels et matériels comportant des éléments numériques fournis au groupe ÉS, le règlement (UE) 2024/2847 sur la cyberrésilience (« CRA ») ;
- Toute autre disposition législative ou réglementaire, française ou européenne, sectorielle ou transversale, applicable aux prestations concernées.

Le Titulaire suit l'évolution du cadre réglementaire précité et applique, à ses frais et sans qu'il en résulte une modification du prix du Marché, les adaptations courantes de ses pratiques rendues nécessaires pendant la durée d'exécution de l’accord-cadre ou de ses marchés subséquents. Lorsque cette évolution entraîne des adaptations substantielles des prestations ou des livrables, elle donne lieu, à la demande de l'une ou l'autre des Parties, à un avenant précisant les modalités techniques et le calendrier de mise en conformité.

2. Protection des données personnelles

a) *Exigences applicables à la phase de consultation*

(1) Attestation de conformité RGPD (Annexe RGPD n° 1)

Au titre des capacités techniques et professionnelles, chaque soumissionnaire remet, dans son offre, **l'Annexe RGPD n°1— Attestation de conformité RGPD** dûment complétée, datée et signée par son représentant légal.

Cette annexe décrit les mesures organisationnelles, juridiques et techniques mises en œuvre par le soumissionnaire pour s'assurer de la qualité et de la sécurité des prestations impliquant, directement ou indirectement, le traitement de données à caractère personnel ou l'accès à des données et systèmes d'information du groupe ÉS. Aucune certification n'est obligatoire. Le soumissionnaire peut indiquer qu'une mesure est en cours et joindre son plan d'actions.

Les éléments déclarés dans cette annexe ont valeur d'engagement contractuel du soumissionnaire. Toute déclaration inexacte, incomplète ou trompeuse peut donner lieu, selon la gravité, au rejet de la candidature, à la résiliation du Marché aux torts du Titulaire, ou à l'exécution des sanctions prévues aux CGA.

(2) Mise à jour pendant la durée de l'accord-cadre

Le Titulaire s'engage à informer l'Entreprise, dans un délai de trente (30) jours, de toute modification substantielle de son organisation, de ses moyens ou de ses mesures de sécurité affectant les garanties décrites dans l'Annexe RGPD n° 1, conformément à l'article 28 §1 du RGPD. Une actualisation formelle de l'attestation est produite à chaque date anniversaire de l'accord-cadre. À cette occasion, le Titulaire confirme que les analyses d'impact des transferts (AITD) prévues ci-après sont à jour.

b) *Exigences applicables à chaque marché subséquent*

(1) Identification des données à caractère personnel et description des traitements

Préalablement à la notification de tout marché subséquent susceptible d'impliquer le traitement de données à caractère personnel ou l'accès à des systèmes contenant de telles données, l'Entreprise renseigne, avec le concours du Titulaire retenu, **l'Annexe RGPD n° 2 — Identification des données à caractère personnel et description des traitements**.

Cette annexe :

- Qualifie la relation entre les Parties au regard des articles 26 et 28 du RGPD (responsable de traitement / sous-traitant, responsables conjoints, ou responsables de traitement distincts et autonomes) ;
- Décrit le traitement (finalités, catégories de personnes concernées, catégories de données, durées de conservation, destinataires, lieux de traitement, transferts) ;
- Précise, selon la qualification retenue, les instructions documentées du responsable de traitement (Module A), la répartition des obligations entre responsables conjoints (Module B) ou les modalités de transmission entre responsables autonomes (Module C).

Cette annexe est signée par le Titulaire et jointe au marché subséquent. Elle vaut descriptif du traitement au sens de l'article 20.3 des CGA. Elle constitue, selon les cas :

- La note d'instructions documentées du responsable de traitement à son sous-traitant, au sens de l'article 28 §3 du RGPD ;
- Ou le socle documentaire de l'accord de responsabilité conjointe prévu à l'article 26 §1 du RGPD, lequel demeure formalisé par un acte contractuel distinct.

(2) Analyse d'impact relative à la protection des données

Lorsque le traitement objet du marché subséquent est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) prévue à l'article 20.1.1 des CGA est menée sous la responsabilité de l'Entreprise, avec le concours actif du Titulaire, conformément à l'article 35 du RGPD. L'Annexe RGPD n° 2 indique si elle est nécessaire. Le Titulaire fournit dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la demande toute information technique et documentaire utile à cette analyse et signale tout risque qu'il identifie en cours d'exécution.

(3) Sécurité numérique par famille de prestations

Les règles de cybersécurité applicables sont précisées, en tant que de besoin, dans le Cahier des charges de l'appel à prestation (CCAP) du marché subséquent, en fonction de la nature des prestations. Elles peuvent notamment renvoyer aux référentiels et qualifications suivants, qui ne sont demandés que si l'appel à prestation le prévoit :

- Pour les prestations d'hébergement et de services cloud impliquant des données sensibles ou des données du groupe ÉS : le référentiel **SecNumCloud** de l'ANSSI, ou tout référentiel équivalent reconnu, ainsi que les règles du Data Act sur le changement de fournisseur et l'export des données dans des formats standards ;
- Pour les prestations d'audit de sécurité : la qualification **PASSI** (Prestataires d'Audit de la Sécurité des Systèmes d'Information) de l'ANSSI ;
- Pour les prestations de conseil et d'accompagnement en sécurité : la qualification **PACS** (Prestataires d'Accompagnement et de Conseil en Sécurité) de l'ANSSI ;
- Pour les prestations de détection et de réponse aux incidents : les qualifications **PDIS** et **PRIS** de l'ANSSI ;
- Pour les prestations de développement d'applications et de sites web : les recommandations **OWASP** en vigueur (notamment ASVS et Top 10) et, lorsque c'est pertinent, la fourniture de la liste des composants logiciels utilisés (SBOM) ;
- Pour les systèmes d'intelligence artificielle : les règles de la section « Intelligence artificielle » du présent chapitre ;
- Pour la fourniture de logiciels ou de matériels comportant des éléments numériques : les obligations du CRA, selon son calendrier ;
- Pour les prestations relevant du périmètre de la directive NIS 2 : les obligations correspondantes répercutées au Titulaire au titre de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (art. 21 §2 d) de la directive NIS 2.

À défaut de précisions spécifiques dans le CCAP, le Titulaire applique les référentiels et bonnes pratiques de l'ANSSI et de la CNIL les plus récents et les plus adaptés à la nature de la prestation.

(4) Sous-traitance et chaîne d'approvisionnement

Le recours à un sous-traitant ultérieur qui traite des données à caractère personnel suit l'article 20.5 des CGA (autorisation préalable, écrite et spécifique ; répercussion des obligations). Le recours à un hébergeur, éditeur, prestataire technique ou intervenant tiers qui a accès aux

systèmes du groupe ÉS sans traiter de données personnelles suit l'article VI.J.2 du présent Cahier des charges. En complément, le Titulaire informe l'Entreprise au moins trente (30) jours avant tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur.

Le Titulaire tient à jour, et communique à première demande, la liste actualisée de ses sous-traitants ultérieurs, précisant, pour chacun : la raison sociale, la nature des prestations, la nature et les catégories de données traitées, les lieux de traitement et d'accès, et les garanties juridiques encadrant les éventuels transferts hors Union européenne.

Le Titulaire répercute à ses sous-traitants ultérieurs les obligations du présent chapitre ; il en reste responsable à l'égard de l'Entreprise, conformément à l'article 20.5 des CGA.

(5) Transferts hors Union européenne

Tout transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou une organisation internationale est subordonné à l'autorisation préalable et écrite de l'Entreprise, conformément à l'article 20.4 des CGA, et à la mise en place d'un mécanisme de transfert conforme aux articles 44 à 49 du RGPD, notamment :

- Une décision d'adéquation de la Commission européenne en vigueur ;
- Des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ;
- Des règles d'entreprise contraignantes approuvées ;
- Ou toute autre garantie appropriée prévue à l'article 46 du RGPD et expressément acceptée par l'Entreprise.

Un accès à distance à des données du groupe ÉS depuis un pays situé hors de l'Espace économique européen (support, maintenance, centre de services, télétravail) est traité comme un transfert.

Lorsque le transfert repose sur des garanties appropriées (clauses contractuelles types, règles d'entreprise contraignantes ou autre outil de l'article 46 du RGPD), le Titulaire transmet à l'Entreprise, **avant tout transfert et en même temps que ces garanties** :

- Une copie des garanties signées ou de leurs extraits pertinents ;
- L'analyse **d'impact des transferts (AITD)** réalisée pour chaque pays de destination, y compris pour les transferts ultérieurs, selon la méthode du guide AITD de la CNIL ou des recommandations 01/2020 du CEPD ;
- Les mesures supplémentaires retenues à l'issue de cette analyse (par exemple chiffrement avec des clés conservées dans l'Union européenne, pseudonymisation).

L'Entreprise ne donne son accord qu'au vu de ces documents. Lorsque le Titulaire est lui-même établi hors de l'Espace économique européen, il fournit à l'Entreprise les informations nécessaires à la réalisation de l'AITD.

Lorsque le transfert repose sur une décision d'adéquation, le Titulaire indique la décision concernée et, le cas échéant, la certification de l'importateur. Si cette décision est annulée ou suspendue, il en informe l'Entreprise sans délai et, dans un délai de trente (30) jours, met en place des garanties appropriées accompagnées d'une AITD, ou cesse le transfert.

Le Titulaire met à jour l'AITD en cas de changement de pays, d'importateur ou de droit applicable. Il informe sans délai l'Entreprise de toute demande d'accès d'une autorité d'un pays tiers, sauf interdiction légale, et ne communique que le strict nécessaire.

(6) Violations de données à caractère personnel et incidents de sécurité

En complément de l'article 20.2.10 des CGA, le Titulaire adresse à l'Entreprise une première alerte en cas de violation de données à caractère personnel ou incident de sécurité susceptible d'affecter les prestations, les données ou les systèmes de l'Entreprise, y compris la perte ou le vol d'un équipement ou d'un support, dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures à compter de la connaissance de cet événement, par tout moyen écrit permettant d'en attester la date et l'heure, à l'adresse et selon les modalités désignées au marché subséquent.

La notification complète, avec les éléments prévus à l'article 20.2.10 des CGA, intervient au plus tard dans le délai de soixante-douze (72) heures prévu par cet article.

La notification est ensuite enrichie et actualisée dans les meilleurs délais, jusqu'à la clôture complète de l'incident, et couvre au minimum les éléments listés à l'article 33 §3 du RGPD.

Le Titulaire coopère activement à la qualification de l'incident, à l'analyse de ses conséquences, à la mise en œuvre des mesures correctives et, le cas échéant, à la notification aux autorités de contrôle et à l'information des personnes concernées.

Lorsque le Titulaire est fabricant d'un produit fourni au groupe ÉS et soumis au Cyber Resilience Act (CRA), il informe l'Entreprise de toute vulnérabilité activement exploitée affectant ce produit en même temps qu'il la signale aux autorités.

(7) Droit d'audit

En complément des articles 18.5 et 20.2.9 des CGA et de l'article VI.H du présent Cahier des charges, l'Entreprise se réserve le droit de faire procéder, à tout audit de conformité en matière de protection des données, de sécurité, de confidentialité et d'usage de l'IA, auprès du Titulaire et de ses sous-traitants ultérieurs, par ses équipes ou par un auditeur tenu à la confidentialité qui n'est pas un concurrent direct du Titulaire.

Par dérogation à l'article 18.5 des CGA, la date de l'audit est fixée par l'Entreprise avec un préavis d'au moins dix (10) jours ouvrés, ramené à deux (2) jours ouvrés en cas d'incident avéré ou de suspicion sérieuse de manquement. Hors incident, un audit sur site est réalisé au plus une fois par an et par Titulaire. Chaque Partie supporte ses propres frais ; si l'audit révèle un manquement important, le Titulaire prend en charge le coût de l'audit de contrôle qui suit.

Le Titulaire facilite l'accès aux locaux, systèmes, documents et personnes concernés, dans le respect des règles applicables à la sécurité et à la confidentialité de ses autres clients. Les constats de l'audit donnent lieu à un plan d'actions correctives dont le suivi est assuré selon les modalités convenues au marché subséquent et présenté en comité de suivi.

(8) Réversibilité, restitution et destruction des données

À l'échéance du marché subséquent, pour quelque cause que ce soit, le Titulaire met en œuvre les opérations de réversibilité prévues au marché et procède, selon les instructions écrites de l'Entreprise et en complément de l'article 20.2.8 des CGA, à la restitution ou à la destruction sécurisée de l'ensemble des données à caractère personnel et des données confidentielles en sa possession ou sous son contrôle, dans un délai de trente (30) jours.

Les copies présentes dans les sauvegardes sont isolées, ne sont plus utilisées et sont effacées au terme du cycle normal de rotation des sauvegardes.

Les opérations de destruction donnent lieu à la remise d'une attestation de destruction précisant les données et la nature des supports concernés, la méthode utilisée, la date des opérations et, le cas échéant, la date d'effacement des sauvegardes.

3. Accès au système d'information et travail à distance

En complément de l'article 18.3 des CGA, qui reste applicable :

- L'accès à distance n'est ouvert qu'après validation du dossier site sûr (article 18.3 iii. des CGA) et uniquement par la solution d'accès fournie ou validée par la DSIN ;
- Chaque intervenant utilise un compte nominatif, avec authentification forte ; le partage de comptes et d'identifiants est interdit ;
- Tout intervenant disposant d'un accès administrateur signe la « Fiche d'autorisation d'accès aux outils informatiques » prévue à l'article 18.2 des CGA ;
- Les accès se font depuis un poste professionnel géré par le Titulaire ou fourni par le groupe ÉS, chiffré, à jour de ses correctifs et protégé par un antivirus ; l'usage d'un équipement personnel est interdit ;
- Il peut être exigé du Titulaire qu'il utilise un PC fourni par le groupe ÉS pour effectuer la mission et de fait l'interdiction d'utilisation du PC du Titulaire.
- L'intervenant verrouille sa session en cas d'absence, ne travaille pas sur des informations du groupe ÉS dans un lieu public et n'utilise pas de réseau public non sécurisé ;
- Aucune connexion n'est établie depuis un pays situé hors de l'Espace économique européen sans l'accord écrit de l'Entreprise;
- Le Titulaire informe la DSIN au moins cinq (5) jours ouvrés avant le départ prévu d'un intervenant, et le jour même en cas de départ imprévu, pour le retrait de ses accès ;
- L'Entreprise peut interrompre un accès à tout moment, conformément à l'article 18.4 des CGA.

4. Intelligence artificielle

L'Entreprise encourage un usage utile, sobre et maîtrisé de l'IA (article X.B du présent Cahier des charges). Les règles ci-dessous s'appliquent dès que le Titulaire ou ses intervenants utilisent un système d'IA, y compris d'IA générative ou un agent IA, pour exécuter les prestations, ou conçoivent, intègrent ou fournissent un système d'IA à l'Entreprise.

a) Utilisation de l'IA par le Titulaire

Déclaration des outils. Dans sa réponse à chaque appel à prestation, le Titulaire indique les outils d'IA qu'il prévoit d'utiliser, pour quels usages et avec quelles catégories d'informations. L'Entreprise peut refuser ou limiter un outil ou un usage.

Outils autorisés uniquement. Les intervenants utilisent les outils d'IA mis à disposition par la DSIN, dans les limites du registre des outils autorisés. Un outil du Titulaire ne peut traiter des informations du groupe ÉS qu'avec l'accord écrit de l'Entreprise. L'usage d'un compte personnel ou d'une version gratuite grand public est interdit.

Informations à ne jamais saisir sans accord écrit dans un outil d'IA :

- Les informations confidentielles ou sensibles du groupe ÉS, notamment celles classées C2 ou C3 ;
- Les données personnelles ;
- Les informations commercialement sensibles au sens du Code de l'énergie ;
- Les codes sources, architectures, configurations et éléments de sécurité ;
- Les identifiants, mots de passe, clés et certificats.

Dans tous les cas, l'intervenant limite les informations saisies au strict nécessaire et privilégie l'anonymisation ou la reformulation.

Pas d'entraînement des modèles. Le Titulaire garantit que les informations du groupe ÉS, les requêtes et les résultats ne servent pas à entraîner ou à améliorer les modèles du Titulaire ou de l'éditeur, et ne sont pas conservés au-delà du besoin de la prestation. Les règles de transfert hors Union européenne du présent chapitre s'appliquent aux outils d'IA.

Relecture humaine et mention. Tout livrable produit avec une contribution significative de l'IA est relu par un intervenant compétent avant remise et porte la mention : « Ce document a été préparé avec l'assistance d'un système d'IA autorisé. Il a fait l'objet d'une revue humaine avant diffusion. » Le Titulaire reste seul responsable du contenu de ses livrables.

Code destiné à la production et connexions. Le code produit avec l'aide de l'IA et destiné à un environnement de production, ainsi que toute connexion d'un outil d'IA à un système du groupe ÉS (messagerie, base de données, outil métier, espace collaboratif), nécessitent l'accord préalable de l'Entreprise. Ce code est relu, testé, y compris sur le plan de la sécurité, et ses licences sont vérifiées conformément à l'article VI.I du présent Cahier des charges.

Usages interdits. Le Titulaire n'utilise pas l'IA pour contourner une procédure interne, falsifier un document, usurper une identité, produire des contenus trompeurs ou des hypertrucages, surveiller des personnes, établir une notation sociale ou analyser les émotions de personnes au travail.

Formation. Le Titulaire forme ses intervenants à un usage maîtrisé de l'IA, afin de permettre au groupe ÉS de respecter l'article 4 du Règlement IA, et peut en justifier sur demande.

b) Systèmes d'IA conçus, intégrés ou fournis au groupe ÉS

Lorsque la prestation porte sur un système d'IA, le Titulaire :

- Décrit le système avant sa mise en service : finalité, modèles et éditeurs, versions, données utilisées (entraînement, ajustement, sources documentaires), lieux d'hébergement, limites connues ;
- Indique sa catégorie au sens du Règlement IA (usage interdit, haut risque, obligation de transparence ou autre) et le rôle de chaque Partie, avec une attention particulière pour les systèmes utilisés comme composant de sécurité dans la gestion et l'exploitation des réseaux d'électricité ou de gaz, classés à haut risque par l'annexe III du Règlement IA ;
- Permet un contrôle humain effectif, y compris l'arrêt du système ;
- Informe les utilisateurs lorsqu'ils échangent avec une IA et assure le marquage des contenus générés, selon l'article 50 du Règlement IA et son calendrier ;

- Fournit la documentation, les journaux et les résultats des tests (performance, robustesse, biais) et, sur demande, les éléments qui permettent de comprendre un résultat ayant conduit à une décision, dans le respect des droits de propriété intellectuelle ;
- Protège le système contre les attaques propres à l'IA (injection de requêtes, empoisonnement de données, fuite d'informations), en s'appuyant sur les recommandations de l'ANSSI ;
- Permet la réversibilité : export des paramétrages, requêtes système, données et index dans des formats standards.

Les agents IA, paramétrages, requêtes système, jeux de données et modèles ajustés réalisés pour le groupe ÉS sont des livrables au sens de l'article VI.I du présent Cahier des charges. Tout incident lié à un système d'IA (fuite, dysfonctionnement grave, résultat discriminatoire) suit les règles d'alerte du présent chapitre.

5. Confidentialité

En complément de l'article 18 des CGA, qu'il renforce, et dès la phase de consultation, le Titulaire :

- Considère comme confidentielle toute information obtenue dans le cadre de la consultation ou du marché, qu'elle soit marquée ou non, y compris lorsqu'elle est obtenue de façon fortuite, et la protège selon la classification à quatre niveaux du groupe ÉS communiquée au lancement ;
- Tient une liste nominative des intervenants qui ont accès aux informations du groupe ÉS, la communique à la DSIN avant le démarrage puis à chaque changement, et limite l'accès de chacun aux seules informations nécessaires à sa prestation ;
- Conserve les informations du groupe ÉS sur les systèmes du groupe ÉS ou, avec l'accord écrit de la DSIN, sur des systèmes du Titulaire chiffrés et situés dans l'Espace économique européen ; échange uniquement par les canaux validés par la DSIN et chiffre les informations classées C2 ou plus ; n'utilise ni messagerie, ni stockage, ni outil personnels, ni clé USB ou support amovible non fourni par le groupe ÉS ;
- Ne sort aucun matériel, logiciel, donnée ou configuration des locaux ou du système d'information du groupe ÉS sans autorisation écrite, et ne modifie ni ne supprime aucune information sans l'accord écrit du responsable qui l'encadre ;
- N’utilise pas les informations du groupe ÉS pour ces propres besoins, pour d'autres clients, pour des études comparatives ou pour l'entraînement d'outils d'IA, même sous forme anonymisée ;
- Soumet à l'accord préalable et écrit de l’Entreprise toute communication externe, publication ou référence commerciale (y compris conférences, réseaux sociaux, cas clients et dossiers de réponse à d'autres appels d'offres) se rapportant, directement ou indirectement, aux prestations exécutées ;
- S’engage à ce que ses éventuels co-traitants, sous-traitants et intervenants ultérieurs souscrivent des engagements équivalents ou plus protecteurs ;
- Informe sans délai l’Entreprise de toute demande d'une autorité, notamment étrangère, portant sur des informations du groupe ÉS, sauf interdiction légale, et ne communique que le strict nécessaire.

Informations commercialement sensibles. Afin de préserver l'indépendance du gestionnaire de réseaux de distribution, le Titulaire s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations listées à l'article R. 111-26 du Code de l'énergie (électricité) et l'article R.111-31 du Code de l'énergie (gaz), dont il pourrait avoir connaissance dans l'exercice de ses missions. Cet engagement porte sur toutes les informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique détenues par le gestionnaire de réseau de distribution, dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination imposées par la loi.

L'obligation de confidentialité, par dérogation à la durée de trois ans prévue à l'article 18.1 des CGA, perdure pendant toute la durée de l'accord-cadre et de ses marchés subséquents et pendant une durée minimale de cinq (5) ans à compter de leur expiration ou résiliation. Elle s'applique aussi longtemps que les informations ne sont pas devenues publiques lorsqu'elles relèvent du secret des affaires, de la sécurité industrielle, des informations commercialement sensibles ou de la sécurité du système d'information de l'Entreprise.

Tout manquement à la confidentialité constitue un manquement grave. L'Entreprise peut suspendre immédiatement les accès concernés (article 18.4 des CGA), demander le remplacement de l'intervenant et engager la résiliation du Marché dans les conditions prévues aux CGA.

6. Suivi

Le Titulaire présente tout au long du Marché notamment : les incidents et leurs suites, les changements de sous-traitants ultérieurs, les transferts hors Union européenne et leurs AITD, les outils d'IA utilisés et l'avancement des plans d'actions issus des audits.

7. Sécurité du SI

a) Protection des données de l'Entreprise

Les prestations de cybersécurité donnent au Titulaire accès à des informations particulièrement sensibles. Les clauses du présent chapitre garantissent que les données de l'Entreprise restent sous sa maîtrise pendant et après la prestation.

Principe de maintien des données dans l'environnement de l'Entreprise

Les données de l'Entreprise sont traitées, analysées et stockées exclusivement dans les environnements de l'Entreprise ou mis à disposition par elle : postes de travail fournis, espaces collaboratifs (SharePoint, Teams), serveurs ou stations d'analyse dédiées.

Sont notamment concernés :

- les documents et les extractions ;
- les journaux ;
- les images disques et les échantillons ;

- les livrables en cours d'élaboration.

Interdiction de transfert

Afin de prévenir toute exposition des données hors du périmètre maîtrisé par l'Entreprise, le Titulaire s'interdit tout transfert, toute copie et toute synchronisation des données de l'Entreprise vers :

- ses propres postes, serveurs ou espaces de stockage ;
- toute messagerie ;
- tout service de partage ou de stockage en ligne ;
- tout support amovible non fourni par l'Entreprise ;
- toute plateforme d'analyse en ligne ;
- tout outil d'intelligence artificielle, sauf dans les conditions de la clause relative à la formation adaptée aux responsabilités.

Échanges et livrables

Les échanges de documents entre le Titulaire et l'Entreprise s'effectuent uniquement via les espaces mis à disposition par l'Entreprise. Les livrables y sont produits et déposés, afin de garantir la traçabilité des échanges.

Dérogation encadrée

Toute exception aux clauses interdiction de transfert, échanges et livrables, dérogation encadrée, par exemple l'analyse d'un code malveillant dans un environnement cloisonné du Titulaire, est soumise à l'accord écrit préalable de l'Entreprise. Cet accord précise :

- les données concernées ;
- la finalité ;
- le lieu de traitement ;
- les mesures de protection ;
- la durée de conservation.

À l'issue, le Titulaire atteste par écrit de la suppression des données. L'Entreprise conserve la trace des dérogations accordées au titre de son analyse des risques liés aux prestataires.

Traçabilité

Le Titulaire accepte que l'Entreprise journalise et contrôle les accès de ses intervenants aux données, ainsi que les transferts qu'ils réalisent. Ce contrôle s'inscrit dans les obligations de l'Entreprise en matière de gestion des comptes et de supervision de la sécurité.

Clôture de la prestation

À la fin de chaque prestation, les comptes des intervenants sont désactivés. Le Titulaire atteste par écrit qu'il ne conserve aucune donnée de l'Entreprise, sur aucun support. Cette attestation constitue un élément de preuve de la conformité du prestataire.

b) Sensibilisation et formation des intervenants

Les intervenants du Titulaire utilisent le système d'information de l'Entreprise, souvent avec des privilèges élevés. Les clauses du présent chapitre garantissent qu'ils sont sensibilisés et formés aux risques de leur prestation et qu'ils disposent des compétences requises.

Principe

Le Titulaire garantit que chaque intervenant est sensibilisé et formé aux risques propres à la prestation qui lui est confiée, de manière à disposer des compétences requises pour l'exécuter sans porter atteinte à la sécurité de l'Entreprise.

Formation adaptée aux responsabilités

Le Titulaire affecte à chaque prestation des intervenants dont la formation et l'expérience correspondent aux activités à réaliser. Il maintient leurs compétences par une formation continue portant sur l'évolution de la menace et des techniques d'attaque et d'investigation.

Justification

Le Titulaire présente dans son offre d’appel à prestation et pour chaque intervenant pressenti : les formations suivies, les certifications détenues et la date de la dernière sensibilisation. Il tient ces éléments à jour pendant toute la durée du Marché et les communique à l'Entreprise sur demande.

XIII. Annexes

Annexe 1 : Formulaire des profils demandés N°2026-28