CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

PARTICULIERES

Marché n°
2025-0048-00-00-MPF

Acheteur

Numih Frace
« GIP Mipih »
12 rue Michel Labrousse
CS 93668
31036 Toulouse Cedex 1

EXERCICE GESTION DE CRISE
Mise à disposition d'un logiciel, réalisation de prestations, dans le cadre d'entrainements à la gestion de crises cyber pour les besoins de l'Acheteur, ses Adhérents et Clients

Accepté sans réserve à ....., le .....

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

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

Sommaire

Préambule

Pour faciliter la compréhension du cahier des charges et les attendus dans le cadre de réponse technique, il est précisé pour chaque article les éléments (ELE) à fournir dans ce dernier.

Article 1. Objet du marché – prestations attendues

Le présent marché à objet la mise à disposition d'un logiciel, la réalisation de prestations, dans le cadre d'entrainement à la gestion de crises cyber pour les besoins de l'ACHETEUR et de ses adhérents et clients.

Les types d'exercices correspondent aux exercices tels que défini par l'ANS avec la possibilité de réaliser une personnalisation des exercices :

- Exercice Niveau Débutant
- Exercice Niveau Intermédiaire
- Exercice Niveau Confirmé

Article 2. Présentation de l'acheteur

Numih France est la nouvelle identité du Groupement d'Intérêt Public (GIP) MipihSIB. Elle marque l'aboutissement de la fusion des deux GIP (Mipih et Sib), officielle depuis début janvier 2025.

Le GIP est désigné indifféremment par le terme « GIP MIPH », « MipihSIB » , « Numih France » ou encore « acheteur ».

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

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

Le GIP est par ailleurs, un acteur coopératif de référence du numérique au service de la santé et du secteur public. Il accompagne les établissements de santé, les collectivités et les administrations publiques dans la transformation de leurs systèmes d'information (SI).
Expert dans la conception, l'intégration, l'interopérabilité et le déploiement de Systèmes d'Information Hospitaliers (SIH) et de Santé (SIS), le GIP intervient auprès de plus de 600 établissements de santé sur le territoire national et à l'outre-mer.

Le GIP est de plus doté d'un organisme de formation qui dispense 273 formations pour amener les professionnels de santé vers la maîtrise des compétences en informatique de santé.
Les 1400 collaborateurs du GIP partagent ainsi leurs savoirs et expertises avec plus de 1000 établissements adhérents pour construire ensemble le numérique de demain : performant, éthique, responsable et souverain.

Article 3. Vocabulaire

- Observateur : Personnel en charge d'observer le fonctionnement du dispositif de gestion de crise.
- Animateur : Personnel en charge de dérouler le chronogramme.
- Commanditaire : Client ou l'adhérent de l'acheteur, .

Acheteur : Numih France « GIP Mipih »

Article 4. Réalisation d'exercices de crise cyber

Chaque paragraphe ci-après décrit les attendus que L'ACHETEUR pourrait être amené à commander.

4.1 Contexte et objectifs

Le ministère de la santé et de la prévention a publié l'instruction n°SHFDS/FSSI/2023/15 le 30 janvier 2023 relative à l'obligation de réaliser des exercices de crise cyber dans les établissements de santé et à leur financement.

Cette instruction impose aux établissement la réalisation d'au moins un exercice de crise cyber dans l'année 2023 puis de façon récurrente chaque année.

Comme le rappelle l'instruction, la nécessité d'entrainement est mise en évidence dans deux volets de l'action globale conduite par le ministère de la santé et de la prévention, et les ARS en matière de cyber sécurité.

- La réalisation des exercices de crise fait partie des mesures prioritaires de renforcement demandées aux établissements de santé et qui constituent l'un des principaux volets de l'Observatoire de la sécurité des systèmes d'information des établissements de santé (OPSSIES). La remontée par les établissements de santé de leur niveau de maturité en sécurité des systèmes d'information dans l'OPSSIES, au travers de ces mesures prioritaires, fera également l'objet une demande du ministère.

- Ces exercices de crise sont inscrits dans les actions du Plan de renforcement 2021 de la cyber sécurité des établissements de santé qui prévoit d'organiser de manière régulière, et **au moins une fois par an**, un exercice de crise cyber, dont le retour d'expérience sera présenté au comité de direction de l'établissement et pris en compte dans le Plan de Continuité et de Reprise d'Activité (PCRA)

Des moyens mis à disposition des ARS et des établissements de santé :

- Un financement est mis en place pour la réalisation des exercices notamment au travers du programme CaRE

- 3 kits de scénario d'exercices, adaptés à la typologie des acteurs, ont été produits et sont disponibles sur le portail de l'Agence du numérique en santé (ANS). Ils sont adaptés aux établissements de santé et aux établissements médico-sociaux.

Numih France « GIP Mipih »~~MipihSIB~~ propose un service d'exercices de crise cybersécurité à ses adhérents et clients. Numih France « GIP Mipih » ~~MipihSIB~~ a construit une offre de service à 3 niveaux correspondants aux Kits établis par l'ANS (https://esante.gouv.fr/strategie-nationale/cybersecurite/axe-1?position&keys=exercice&pageNumber=1).

- **Débutant** : 2 heures d'exercice, 20 stimulis, 1 cellule managériale
- **Intermédiaire** : 3 heures d'exercice, 35 stimulis, 2 cellules (managériale et technique)
- **Confirmé** : 4 heures d'exercice, 53 stimulis, 2 cellules (managériale et technique)

.

Les kits d'exercice de crise sont à télécharger :

- Kit exercice de crise débutant : https://esante.gouv.fr/media/12249
- Kit exercice de crise intermédiaire : https://esante.gouv.fr/media/12251
- Kit exercice de crise confirmé : https://esante.gouv.fr/media/12253

Pour ces exercices, Numih France « GIP Mipih » propose également une déclinaison prenant mieux en compte les caractéristiques et besoins de l'établissements nommée personnalisé dans les unités œuvre (ci-après UO).

Les exercices peuvent être réalisés uniquement par le titulaire mais également en collaboration avec Numih France « GIP Mipih ». Dans le premier cas, Numih France « GIP Mipih »~~-~~commande les UO correspondantes. Dans le second, Numih France « GIP Mipih » commande une combinaison des UO de type jours supplémentaires pour construire l'exercice souhaité.

Des exercices sur mesure seront réalisés en combinant les UO de type jours supplémentaires pour correspondre au besoin du commanditaire.

L'objectif de ce marché est de permettre au Numih France « GIP Mipih » de réaliser des exercices de gestion de crise cyber en s'appuyant éventuellement sur le soumissionnaire retenu et en bénéficiant d'un logiciel permettant l'industrialisation des exercices et une meilleure immersion pour les participants.

4.2 Description de la prestation

4.2.1 Pilotage et suivi

4.2.1.1 Interlocuteur privilégié

Le Directeur de mission interlocuteur privilégié des référents de l'Acheteur sera en charge du suivi **global** de la prestation.

Exigences :

EXI-1 Le Titulaire désignera un interlocuteur privilégié qui sera en charge :
- Du lancement et du suivi annuel de la prestation
- De la réception des bons de commande et du suivi du déroulé de chaque fiche mission

Eléments :

ELE-1 Le Titulaire présentera l'organisation du pilotage du contrat.

4.2.1.2 Définition de la fiche mission

Le détail de la « *fiche mission* » sera précisé par l'Acheteur au préalable de chaque bon de commande. La fiche mission contient à minima :
- Le commanditaire de l'exercice
- Le lieu de l'exercice
- Les délais initiaux de réalisation
- Le type d'exercice
- Le responsable Numih France « GIP Mipih » de l'exercice
- Chef de projet du titulaire
- Contact du commanditaire
- RACI
- Date de la réunion de lancement
- Date de l'exercice
- Date de la restitution
- Date de livraison du rapport
- Liste des intervenants du titulaire
- Liste des intervenants de l'acheteur
- Liste des intervenant du commanditaire

4.2.1.3 Rythme des missions

Durant les 4 ans, l'estimation du nombre d'exercices commandés par l'Acheteur est entre 150 et 500 exercices.

Exigences :

EXI-2 Le Titulaire s'engage à mettre à disposition de l'Acheteur dans les 20j ouvrés, l'équipe d'intervenants correspondant à l'unité d'œuvre commandée.

4.2.1.4 Planning prévisionnel

Les Bons de commande pourront intervenir dès la signature du marché. L'Acheteur précisera dans la fiche mission les contraintes de planning éventuelles.

Exigences :

EXI-3 Le planning définitif de chaque mission du bon de commande sera défini par les parties dans le cadre de la rédaction de la fiche mission.

EXI-4 Tout au long de la mission, le titulaire assurera un suivi des missions et alertera l'acheteur de tout risque sur le planning.

Eléments :

ELE-2 Le Titulaire présentera le processus mis en place pour la planification et le suivi des missions.

4.2.1.5 Démarrage de la prestation

4.2.1.5.1 Réunion de cadrage marché

Au plus tard 30 jours après la notification du marché une réunion de cadrage de la prestation aura lieu avec le Titulaire du marché.
Objectif : Définir les modalités pratiques de la prestation
Durée : 1h
Présent : Interlocuteur privilégié du Titulaire
Contenu :

- Définition de l'interlocuteur privilégié du Titulaire
- Modalités d'échange entre le Titulaire et l'Acheteur
- Précisions sur le fonctionnement de la prestation
- Information de l'Acheteur sur les exercices à venir

Le compte-rendu devra comporter à minima :

- Le planning macroscopique de l'année
- La liste exhaustive des prérequis nécessaires à l'exercice

Exigences :

EXI-5 Le Titulaire planifiera la réunion de cadrage de la prestation au plus tard 30 jours après avoir été notifié et fournira le CR de la réunion au plus tard 10 jours ouvrés après cadrage de la prestation.

Eléments :

ELE-3 Le Titulaire fournit un exemple de présentation de réunion de cadrage du marché dans son offre.

4.2.1.5.2 Réunion de bilan annuel

Objectif : Retex de l'année écoulée et évolution des modalités pratiques de la prestation
Durée : 1h
Présent : Interlocuteur privilégié du Titulaire, responsable de l'Acheteur
Contenu :

- Bilan quantitatif et qualitatif de la prestation
- Information sur les points forts, axes d'amélioration
- Information de l'Acheteur sur le planning macroscopique de l'année

Exigences :

EXI-6 Le Titulaire organisera une réunion de bilan annuel de la prestation au plus tard 30 jours calendaires après la date anniversaire de la réunion de lancement et fournira le CR de la réunion au plus tard 10 jours ouvrés après la réunion de bilan.

Eléments :

ELE-4 Le Titulaire fournit un exemple de support au bilan annuel dans son offre.

4.2.2 Exécution de la mission

4.2.2.1 Réunion de lancement de la mission

Le Titulaire du marché détaillera son intervention conformément aux phases décrites dans ce chapitre.
Objectif : Valider les modalités d'exercice du bon de commande
Durée : 1h
Présent : Interlocuteur privilégié du Titulaire, responsable de l'exercice de l'Acheteur, le commanditaire de l'exercice
Contenu :

- Rappel des modalités et conditions de l'exercice conformément à la fiche mission ;
- Présentation des interlocuteurs ;
- Précision du commanditaire sur le périmètre de la fiche mission :
  - Les contacts et référents techniques ;
- Le Titulaire précise les modalités techniques et organisationnelles ;
- Validation du planning (préparation, exercice, date de remise du rapport et réunion de restitution) ;
  - En adéquation avec les contraintes métiers, afin de ne pas perturber le commanditaire.

Les tâches de préparation et de rédaction de rapport sont effectuées au sein des locaux du titulaire.
Le compte-rendu devra comporter :

- Le planning détaillé de l'exercice comprenant toutes les phases ;
- La liste exhaustive des prérequis nécessaires à l'exercice ;

Exigences :

EXI-7 Le Titulaire devra informer l'Acheteur de la liste des intervenants sur la fiche mission dans un délai de 10 jours ouvrés avant la réunion de lancement.
EXI-8 Le Titulaire devra informer l'Acheteur de tout changement d'intervenant dans un délai de 10 jours ouvrés avant le début de la réalisation de l'exercice.
EXI-9 A la demande de l'acheteur, le titulaire pourra être amené à gérer la planification des exercices.
EXI-10 L'intervention du Titulaire débute par une réunion de lancement qu'il mènera à distance, sauf besoins ou avis contraire d'une des parties selon le contexte.
EXI-11 La réunion de lancement de la mission aura lieu au plus tard 20 jours ouvrés après la réception du bon de commande.
EXI-12 Le Titulaire fournira le CR de la réunion de lancement de la mission au plus tard 2 jours ouvrés après la réunion de lancement de la mission.

Eléments :

ELE-5 Le Titulaire fournit un exemple de support à la réunion de lancement de la mission.

4.2.2.1.1 Réunion de suivi mensuel

Dans le cas ou plusieurs exercices devaient être réalisés sur une même période ou sur demande du Numih France « GIP Mipih », une réunion mensuelle de suivi de la mission aura lieu avec le Titulaire du marché.
Objectifs :

- Planifier les prochains exercices envisageables de la commande en cours
- Remonter les alertes terrain
- S'assurer de la qualité de la mission, du respect des délais, de la satisfaction client

Durée : 1h
Présent : Interlocuteur privilégié du Titulaire
Contenu :

- Retex et au besoin précision/correction relatives au fonctionnement de la prestation
- Projection de l'Acheteur sur les tendances de date et clients cibles des exercices à venir

Le compte-rendu devra comporter à minima :

- Les sujets abordés
- Les décisions actées en séance
- Le planning prévisionnel des prochains exercices (si acté)

Exigences :

EXI-13 Sur demande du Numih France « GIP Mipih » , le Titulaire organisera des réunions de suivi mensuel de la mission et fournira le CR de la réunion au plus tard 10 jours ouvrés après la réunion de suivi mensuel.

Eléments :

ELE-6 Le Titulaire fournit un exemple de support au compte rendu mensuel.

4.2.3 Réalisation de la mission

Cette phase consiste en la réalisation de l'exercice selon la démarche retenue au cours de la réunion de lancement de la mission.

4.2.3.1 Personnalisation de l'exercice

Il s'agit d'adapter le chronogramme en tenant compte des spécificités et des contraintes propres à l'établissement, afin de garantir que chaque étape de l'exercice soit parfaitement alignée avec son environnement et ses besoins particuliers. De plus, il est crucial de personnaliser chacun des stimuli pour qu'ils soient pertinents et réalistes, reflétant ainsi les situations auxquelles l'établissement pourrait être confronté. Cette phase nécessite une collaboration étroite avec l'établissement, impliquant des échanges réguliers et une validation conjointe des ajustements apportés, afin de s'assurer que l'exercice soit à la fois efficace et adapté à la réalité opérationnelle de l'établissement.
À la fin de cette phase, tous les stimuli doivent être soigneusement préparés et rassemblés dans un package d'exercice complet. Ce package doit inclure l'ensemble des éléments nécessaires à la conduite de l'exercice, afin de garantir une mise en œuvre fluide et efficace. Il comprendra notamment :

- Les emails rédigés et prêts à être envoyés aux différentes parties prenantes.
- Les articles de presse, rédigés de manière à refléter les scénarios envisagés.
- Les publications destinées aux réseaux sociaux, conçues pour simuler des réactions ou des annonces publiques.
- L'ensemble des messages à transmettre, qu'ils soient internes ou externes, afin de maintenir une communication cohérente tout au long de l'exercice.
- Les éléments techniques nécessitant une analyse approfondie, tels que des rapports ou des données spécifiques.
- Et tout autre document ou ressource pertinente pour le bon déroulement de l'exercice.

Exigences :

EXI-14 Le titulaire produit un chronogramme détaillé et minuté décrivant a minima les différents stimuli, leur type et la chronologie associée.

EXI-15 Le titulaire réalise un package contenant tous les éléments permettant la conduite de l'exercice.

EXI-16 Le titulaire s'engage à mettre à jour les entrainements de gestion de crise de niveau débutant, intermédiaire et confirmé dans un délai de 30 jours suivant la parution d'une mise à jour des Kit ANS.

Eléments :

ELE-7 Le titulaire fournira des exemples de livrables et de chronogramme d'exercice.

ELE-8 Le titulaire fournira un exemple des exemples de stimuli personnalisés.

4.2.3.2 Animation de l'exercice

Chaque exercice débute par un briefing. La phase de briefing constitue un moment clé où l'animateur, l'observateur et les participants se réunissent pour la première fois avant le début effectif de l'exercice. Ce moment est l'occasion pour les participants de poser toutes les questions nécessaires pour bien comprendre les objectifs et les modalités de l'exercice.
Ensuite, l'animation de l'exercice suit le déroulement détaillé du chronogramme. L'animation est assurée par l'animateur annoncé en début d'exercice.
L'exercice pourra être réalisé avec une partie des participants et animateurs à distance. A minima un observateur devra être sur le site de l'établissement. Les animateurs pourront être à distance.

Exigences :

EXI-17 Un briefing sera réalisé au démarrage de l'exercice.

EXI-18 Un débriefing à chaud sera réalisé en fin de l'exercice par l'animateur.

Eléments :

ELE-9 Le titulaire fournira un exemple de déroulé du briefing et son support.

ELE-10 Le titulaire fournira un exemple de déroulé du débriefing et son support.

4.2.4 Post-exercice

Le rapport d'exercice comportera :

- Une partie rappel du contexte, des noms et rôles de tous les participants
- Une partie synthétique, à destination du management.
  Cette partie présente, notamment, une vue de synthèse des résultats par thématique faisant l'objet des notations ainsi que la note médiane des Etablissements de Santé sur chacune des thématiques en question.
- Une partie détaillée, à destination des responsables de mise en œuvre des recommandations post exercice.
  Cette partie précise, notamment, les points forts et points faibles identifiés pour chaque thématique de notation ainsi que des propositions d'axes d'amélioration.

Les rapports sont fournis en version électronique, sous format doc ou pdf.
En fin de mission, le Titulaire effectuera dans les locaux de l'établissement commanditaire ou en distanciel une restitution de l'exercice de gestion de crise.

Exigences :

EXI-19 Le rapport est livré au Numih France « GIP Mipih » dans un délai maximum de 15j ouvrés après l'exercice.
EXI-20 Le rapport est validé par le Numih France « GIP Mipih » .
EXI-21 Le rapport est livré au client par le Numih France « GIP Mipih » au plus tard 25 jours ouvrés après l'exercice.
EXI-22 La réunion de restitution de l'exercice de gestion de crise aura lieu au conformément au planning définis lors de la réunion de lancement de la fiche mission et au maximum 30 jours ouvrés post exercice.

Eléments :
ELE-11 Le titulaire fournit un exemple de rapport d'exercice de crise.
ELE-12 Le titulaire fournit un exemple de support de réunion de restitution.

4.2.5 Logiciel

Numih France « GIP Mipih » souhaite s'appuyer sur des capacités d'industrialisation des exercices de gestion de crises. L'objectif est de réduire le temps de préparation sur les exercices standards et pouvoir rapidement dupliquer un exercice déjà réalisé pour le rejouer après quelques adaptations (Changement de nom d'établissement, changement de nom de DPI,...).
Le logiciel permet de simuler l'exercice dans un environnement cloisonné. Pour ce faire, le titulaire met à disposition un logiciel permettant :

1. à l'animateur de :
   - Créer un exercice et le chronogramme correspondant avec des stimuli (Appel, emails, articles, messages) facilement personnalisables
   - Dupliquer un exercice et réaliser les adaptations nécessaires à l'établissement
   - Mettre à disposition des documents et des ressources utiles pour aider les participants à réagir aux stimuli (guides, procédures, etc.).
   - Lancer les stimuli pendant les exercices (envoi d'emails, publication de messages) à des moments précis du scénario
   - Recevoir les réactions des participants (emails)
2. Aux participants de :
   - Disposer d'un accès sécurisé à leur espace via des identifiants personnels donnant un accès à un espace mail, Réseaux Sociaux, Actualités et documents
   - Recevoir des notifications des stimuli
   - Interagir par mail avec la cellule d'animation et les autres participants
   - Consulter les stimuli de type actualités et messages publiés sur les réseaux sociaux

L'ensemble des données de l'exercice sont protégées et restent dans l'outil.

Le logiciel est utilisé pour des exercices de crise exécutés par le Titulaire, mais aussi pour des exercices menés uniquement par Numih France « GIP Mipih » . En effet, Numih France « GIP Mipih » souhaite organiser et conduire ses propres exercices sans l'intervention des consultants du Titulaire, tout en utilisant le logiciel fourni par ce dernier.

Exigences :
EXI-23 Le logiciel et les comptes utilisateurs devront être mis à disposition de Numih France « GIP Mipih » dans les 5 jours qui suivent l'envoie de la commande.
EXI-24 Le logiciel devra être en mode SaaS.

EXI-25 Le logiciel pourra être utilisé pendant la phase de préparation, de réalisation et de bilan de l'exercice par Numih France « GIP Mipih ».
EXI-26 Les mises à jour de logiciel ne devront pas être réalisées en période d'exercice.
EXI-27 Un interlocuteur technique devra être désigné et joignable en cas d'indisponibilité partielle ou total.
EXI-28 Le titulaire fournira la documentation du logiciel.

Eléments :
ELE-13 Le titulaire décrira le logiciel utilisé, ses fonctionnalités et sa feuille de route.
ELE-14 Le titulaire fournira à minima le sommaire de la documentation du logiciel.

Unité d'œuvre (UO)

4.2.6 Échelle de complexité

Le tableau ci-dessous décrit les échelles de complexité des UO par type d'exercice en fournissant les descriptions de chaque exercice permettant de qualifier le niveau de complexité.

Type d'exercice	Description
UO Débutant	- Kit débutant de l'ANS
UO Débutant personnalisé	- Le scénario débutant est personnalisé pour intégrer et modifier des interactions et s'adapter à l'établissement. La base du scénario reste un évènement ayant un impact similaire. La durée globale de l'exercice reste la même. Cependant tous les éléments du chronogramme sont adaptés et retravaillés avec l'établissement.
UO Intermédiaire	- Kit Intermédiaire de l'ANS - Le scénario du kit intermédiaire repose sur l'exploitation d'une vulnérabilité Microsoft Exchange. Par ce biais, les attaquants vont pouvoir déployer un rançongiciel dont la diffusion dans le système d'information de la structure de santé va provoquer l'indisponibilité des serveurs et postes de travail. Le personnel aura alors l'impossibilité d'accéder aux outils de travail classiques. Les données RH et de messagerie ont été extraites par les attaquants.
UO Intermédiaire personnalisé	- Le scénario intermédiaire est personnalisé pour intégrer et modifier des interactions et s'adapter à l'établissement. La base du scénario reste la compromission de l'établissement par l'exploitation d'une vulnérabilité. La durée globale de l'exercice reste la même. Cependant tous les éléments du chronogramme sont adaptés et retravaillés avec l'établissement.
UO Confirmé	- Kit Confirmé de l'ANS - Le scénario du kit confirmé repose sur la compromission du système d'information d'un partenaire via l'exploitation d'une vulnérabilité d'un serveur exposé sur Internet. L'attaquant se propage sur les actifs du partenaire et compromet un compte prestataire. Puis, il se connecte, avec ce compte au système d'information de l'établissement via VPN. Une fois dans le système d'information de l'établissement, il élève ses privilèges, compromet l'Active Directory et déploie un rançongiciel.
UO Confirmé personnalisé	- Le scénario est personnalisé pour intégrer et modifier des interactions et s'adapter à l'établissement. La base du scénario reste la compromission d'un système tiers et fait intervenir différents acteurs (sous-traitants, autres établissements…). La durée globale de l'exercice reste la même. Cependant tous les éléments du chronogramme sont adaptés et retravaillés avec l'établissement.

Des UO supplémentaires sont rajoutés au bordereau des prix unitaires pour :

- Les journées supplémentaires par profil
- Logiciel

Eléments :

ELE-15 Le titulaire détaillera pour chaque UO la répartition de la charge de travail selon les profils pour la phase de préparation, d'exercice et de post exercice.

4.3 Profils des consultants et expériences du soumissionnaire

4.3.1 Missions et Compétences

Dans le cadre de cette offre, Numih France « GIP Mipih » souhaite s'appuyer sur des experts de la gestion de crise et de l'animation d'exercice de crise. Les consultants Numih France « GIP Mipih » apportent leur expertise du secteur de la santé et de la cybersécurité. Les consultants Numih France « GIP Mipih » missionnés ont également une connaissance des exercices de crises pour y avoir déjà participé en tant qu'animateur et/ou observateur et/ou membres de la cellule de crise.

Quel que soit le niveau d'exercice, les consultants du titulaire devront disposer de compétences approfondies en gestion de crise et d'une connaissance de l'environnement santé. Des compétences et expertises particulières peuvent être requises en fonction du contenu de la fiche mission. Charge au Titulaire de la prestation de s'assurer que ses consultants disposent des compétences requises.

4.3.2 Types de profil attendu

Profils	Rôles
Chef de projet	
Animateur	
Observateur	

4.3.2.1 Chef de projet

Le chef de projet est responsable de la préparation, de l'adaptation et de la personnalisation des exercices de gestion de crise. Pour cela, il doit :

- Définir les objectifs pédagogiques et opérationnels en collaboration avec les parties prenantes.
- Concevoir et adapter les scénarios en fonction des besoins spécifiques de l'organisation ou des participants.
- Planifier l'ensemble des étapes de l'exercice, en tenant compte des contraintes logistiques, humaines et temporelles.
- Coordonner les contributions des différents acteurs (animateurs, observateurs, participants, experts) pour garantir la cohérence et la fluidité de l'exercice.

Le chef de projet doit être en mesure :

- D'assurer une organisation rigoureuse : Structurer et suivre le déroulement de l'exercice, tout en s'adaptant aux imprévus.
- De mobiliser et fédérer les parties prenantes : Maintenir une communication claire avec tous les acteurs impliqués et faciliter leur collaboration.

- D'avoir une vision globale et stratégique : Comprendre les enjeux de la gestion de crise pour concevoir des exercices réalistes et pertinents.
- De maîtriser les outils et méthodologies : Utiliser les outils adaptés (planning, grilles d'évaluation, plateformes numériques) et appliquer des approches éprouvées en gestion de projet.
- D'anticiper et résoudre les problèmes : Identifier les risques potentiels liés à l'organisation de l'exercice et proposer des solutions pour les surmonter.

4.3.2.2 Animateur

Le rôle principal de l'animateur est d'accompagner les participants pour garantir l'atteinte des objectifs de l'exercice. Pour cela, l'animateur doit:

- Réaliser un briefing initial clair et structuré.
- Répondre aux questions des participants pour s'assurer qu'ils comprennent bien les objectifs et les attentes de l'exercice.
- Impliquer activement tous les participants en alternant les destinataires des stimuli (questions, actions, incidents, etc.).
- Adapter le scénario en temps réel, si nécessaire, pour maintenir une implication optimale.
- Assurer une animation vivante et engageante pour capter et conserver l'attention des participants tout au long de l'exercice.
- Maintenir une atmosphère calme et constructive, évitant toute source de stress inutile.
- Encourager une communication bienveillante et apaisée entre les participants.
- Faciliter la compréhension des points d'amélioration et les enseignements tirés de l'exercice.
- Contribuer à un débriefing final pour identifier les mesures correctives et les bonnes pratiques à mettre en œuvre.

Les Animateurs du Titulaire doivent être en capacité a minima :

- De communiquer de manière claire, savoir guider le groupe, maintenir l'autorité tout en favorisant la participation active.
- De préparer, respecter le déroulé prévu de l'exercice sans perdre de vue les étapes clés et ajuster le scénario ou la dynamique en fonction des réactions ou imprévus survenus pendant l'exercice.
- De comprendre les spécificités d'une crise cyber, connaître les procédures et outils de gestion de crise
- De comprendre les émotions et réactions des participants pour mieux les accompagner
- De guider une discussion constructive pour tirer les enseignements de l'exercice et relever les points forts et les axes d'amélioration.

4.3.2.3 Observateur

Le rôle principal de l'observateur est d'observer le fonctionnement du dispositif de gestion de crise. Pour cela, l'observateur doit :

- Être en capacité de réaliser un briefing initial clair et structuré.
- Répondre aux questions des participants pour s'assurer qu'ils comprennent bien les objectifs et les attentes de l'exercice.
- S'appuyer sur les objectifs pédagogiques définis pour l'exercice de crise.
- Comparer les réactions attendues des participants (prévues dans le chronogramme) avec les réactions effectivement observées sur le terrain.
- Maintenir une posture neutre et extérieure, sans intervenir dans le déroulement ou la résolution de la crise.
- Maintenir une atmosphère calme et constructive, évitant toute source de stress inutile.
- Encourager une communication bienveillante et apaisée entre les participants.
- Faciliter la compréhension des points d'amélioration et les enseignements tirés de l'exercice.
- Contribuer à un débriefing final pour identifier les mesures correctives et les bonnes pratiques à mettre en œuvre.

Les observateurs du TITULAIRE doivent être en capacité, a minima :

- D'apporter un regard extérieur critique : Identifier les points forts du dispositif ainsi que les axes d'amélioration.
- De signaler les problèmes majeurs : Alerter la cellule d'animation en cas de blocage ou de dysfonctionnement important dans la résolution de la crise.
- D'utiliser une grille d'évaluation :
  - Prendre connaissance en amont des critères d'évaluation.
  - Observer et analyser les thématiques développées conformément à cette grille.
- De contribuer au retour d'expérience (RETEX) : Participer activement au débriefing à chaud en partageant leurs observations et analyses.

Exigences :

EXI-29 L'ACHETEUR se réserve le droit de demander le remplacement d'un consultant par un autre consultant de même qualification à maximum 5 jours avant la réunion de lancement de la mission.

Eléments :

ELE-16 Le TITULAIRE devra fournir la liste des consultants prévus pour les prestations et leur CV. Les CV devront être suffisamment détaillés pour évaluer les compétences des consultants et leur expérience en regard des exigences du CCTP.

ELE-17 Le TITULAIRE devra fournir la liste des missions similaires réalisées auprès de ses clients en spécifiant le secteur d'activité.

4.3.3 Expérience du soumissionnaire

Le titulaire du marché doit avoir une expérience significative d'entrainement de gestion de crise cyber auprès d'établissements sanitaire, médico-sociale ou de collectivités.

4.4 Conditions d'exécution des prestations

4.4.1 Qualification PACS

Eléments :

ELE-18 Si le TITULAIRE est qualifié PACS ou équivalent, dans ce cas il remet le certificat de qualification dans son offre.

4.5 Exigences de sécurité

4.5.1 Confidentialité

EXI-30 Le Titulaire du marché devra faire signer à chaque intervenant un engagement de confidentialité qui protège les informations, de tout type, récoltées pendant la prestation.

EXI-31 Le TITULAIRE pourra faire référence à la présente prestation uniquement après autorisation écrite et formelle de l'ACHETEUR.

4.5.2 Sécurité des échanges de fournitures et des livrables

EXI-32 Les configurations des cibles d'exercices, les rapports d'exercices ou éléments de cadrage ou tout autres éléments dont la sensibilité pourrait porter atteinte à la confidentialité des informations du commanditaire ou du Numih France « GIP Mipih » seront transmises aux référents de l'ACHETEUR par voie électronique via l'utilisation de la plateforme d'échange sécurisé de l'ACHETEUR ou un équivalent utilisé par le titulaire à conditions que ce dernier respecte les prérequis ci-après : Les fournitures sont réputées confidentielles au sens de la Politique de Classification interne de l'ACHETEUR.

4.5.3 Propriétés

EXI-33 Les éléments transmis par l'ACHETEUR resteront l'entière propriété de l'ACHETEUR.

4.5.4 Anonymisation

EXI-34 Dans le cas où Le TITULAIRE conserve des fournitures, preuves pour des besoins de capitalisation de savoir-faire, ces derniers devront être complétement anonymisés.

4.5.5 Sécurité du Système d'Information du Titulaire de la Prestation

EXI-35 Le TITULAIRE doit chiffrer les supports de stockage de la mission selon l'état de l'art selon les préconisations réglementaires

Référence : https://cyber.gouv.fr/publications/mecanismes-cryptographiques