

Avril 2024

# Cahier des **C**lause**s** **T**echnique**s** **P**articuliè**re**s

**N° INFO 24-002**

## **APPEL D'OFFRE OUVERT**

Organisé en application des dispositions du Code la Commande publique

**Abonnement et maintenance de logiciels**

**Acquisition complémentaires  
et prestations associées**

# SOMMAIRE

## PAGES

<b>ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 : DECOMPOSITION EN LOTS .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3 : ACQUISITION .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 4 : DEFINITION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 5 : REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES.....</b>	<b>7</b>

## ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'Abonnement et la maintenance de logiciels, l'acquisition de licences (modules, interfaces...) complémentaires et les prestations associées.

## ARTICLE 2 : DECOMPOSITION EN LOTS

Le présent marché comporte **25 lots** listés à l'**Annexe 1** du Cahier des Charges Techniques Particulières (CCTP).

## ARTICLE 3 : ACQUISITION

Le titulaire fourni les licences ou les abonnements nécessaires au fonctionnement du logiciel et en garanti le bon fonctionnement:

- sur les versions à jour et maintenues des système d'exploitation devant supporter sa solution
- avec les dernières versions à jour et maintenues des logiciels tiers nécessaires au fonctionnement de sa solution (exemple : gestionnaire de base de données, lecteur PDF, ...)
- avec la cohabitation d'un logiciel antivirus installé par le CH

Si l'installation initiale du logiciel nécessite de basculer en mode projet, le titulaire communiquera dans son mémoire technique les éléments suivants :

- Présenter la cible avec les éléments fonctionnels et techniques
- Présenter un planning d'installation avec :
  - Le détail et la durée de chaque étape
  - Les ressources nécessaires à la réalisation de l'étape
- Présenter les acteurs du côté prestataire avec leurs profils
- Identifier les ressources nécessaires du côté CH (métier et DSI)
- Présenter les documents remis dans le cadre et à l'issue du projet

Le titulaire décrira dans sa réponse le moyen technique de prise en main à distance utilisé pour l'installation ou l'assistance dépannage.

Si le CH dispose d'un moyen établi et en fait la demande, ce dernier sera privilégié.

Le titulaire devra préalablement, à tout début d'intervention, signer la charte de confidentialité fournie par le CH et remplir les obligations envers le RGPD.

## **ARTICLE 4 : DEFINITION DES PRESTATIONS**

Le présent marché doit prendre en charge les prestations suivantes :

### **4-1 – Prestations comprises dans la maintenance forfaitaire**

Pour la durée du marché, le titulaire :

- Remet en état ou remplace la partie du (ou des) logiciel(s) qui serait reconnue défectueuse pour rétablir la performance opérationnelle initiale des logiciels.
- Veille à maintenir et faire évoluer son logiciel en tenant compte de l'obsolescence des logiciels tiers supportant ou nécessaires au fonctionnement de sa solution (ex : système d'exploitation, lecteur PDF, gestionnaire de base de données, ...).
- Les systèmes d'exploitation installés sur les machines et supportant la solution logicielle ne sont pas inclus dans le marché.

Le marché de maintenance couvre les frais consécutifs au déplacement du personnel du titulaire du marché.

Le marché couvre, en outre, la fourniture des mises à jour logicielles, à buts correctifs.

- Le prestataire proposera lorsque nécessaire et de manière proactive dans le cadre de la maintenance préventive, la mise à niveau de l'ensemble de la solution sous la forme d'un projet de migration.
  - Ce projet devra au minimum :
    - Expliquer la raison de la migration
    - Présenter la cible avec les éléments fonctionnels et techniques
    - Présenter un planning de migration avec :
      - Le détail et la durée de chaque étape
      - Les ressources nécessaires à la réalisation de l'étape
      - Le temps d'indisponibilité utilisateur
      - Le plan de retour arrière si la migration présente un risque identifié
    - Présenter les acteurs du côté prestataire avec leurs profils
    - Identifier les ressources nécessaires du côté CH (métier et DSI)
    - Présenter les documents remis dans le cadre et à l'issue du projet

#### **A. Assistance et télémaintenance**

Le titulaire mettra à disposition du Centre hospitalier concerné à minima un service d'assistance téléphonique fonctionnant comme suit :

- ✓ Du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00
- ✓ Délai de prise en compte de l'appel : 2 heures maximum, à compter de l'appel téléphonique du Centre Hospitalier demandeur.

La mise à disposition d'un site internet permettant de déclarer et de suivre l'évolution des tickets sera vivement apprécié.

Pour tous les lots, le candidat indiquera les horaires d'assistance et de télémaintenance qu'il est en mesure de proposer, au-delà des horaires minimums indiqués ci-dessus.

## B. Maintenance corrective et évolutive

- La maintenance corrective concerne des anomalies pouvant être constatées dans l'exploitation habituelle des fonctionnalités de la solution et empêchant son fonctionnement normal. Selon la nature de l'anomalie, et le niveau de criticité du logiciel la prise en charge doit être adaptée :

Echelle Niveau de criticité
1- Faible
2 - Sensible
3 - Critique
4 - Très critique
5 - Vital

Criticité de l'application		Types d'anomalie		
		BLOQUANT	MAJEUR	MINEUR
CRITICITE 5	Vital	GTI : 30 minutes	GTI : 1 heure	GTI : 2 heures
		GTR : 1 heure	GTR : 4 heures	GTR : 1 journée
CRITICITE 4	Très critique	GTI : 1 heure	GTI : 2 heures	GTI : 4 heures
		GTR : 2 heures	GTR : 1 journée	GTR : 2 journées
CRITICITE 3	Critique	GTI : 2 heures	GTI : 3 heures	GTI : 4 heures
		GTR : 3 heures	GTR : 2 journées	GTR : 5 journées
CRITICITE 2	Sensible	GTI : 2 heures	GTI : 3 heures	GTI : 6 heures
		GTR : 6 heures	GTR : 3 journées	GTR : 8 journées
CRITICITE 1	Faible	GTI : 2 heures	GTI : 4 heures	GTI : 8 heures
		GTR : 8 heures	GTR : 4 journées	GTR : 10 journées

- La maintenance évolutive concerne les nouvelles versions de la solution mise à disposition par l'éditeur du fait de l'évolution normale du logiciel ou d'obligations réglementaires. Ces versions sont mises à disposition du Centre Hospitalier concerné.
- Le prestataire garantira le bon fonctionnement de son logiciel sur les dernières versions de système d'exploitation. En aucun cas, il ne sera toléré le maintien d'une version de système d'exploitation obsolète sous prétexte que celle-ci n'est pas supporté par le logiciel.

- Le principe énoncé ci-dessus s'applique de la même manière pour les logiciels tiers. Du type, non exhaustif : Gestionnaire de base de données, lecteur PDF, ...

### **C. Modification des logiciels**

Le titulaire pourra, sauf désaccord écrit du Centre Hospitalier concerné, effectuer sans frais supplémentaires, toutes les modifications destinées à améliorer le fonctionnement et la fiabilité des logiciels.

### **D. Rapports d'intervention**

Chaque intervention fera l'objet d'un rapport d'intervention que ce soit au titre de la maintenance préventive ou au titre de la maintenance curative.

Les intervenants du titulaire devront remettre ce rapport pour visa à un représentant du service des Systèmes d'Information du Centre Hospitalier concerné.

Dans ce rapport, devront figurer :

- l'indication détaillée des opérations effectuées,
- la date et la nature des modifications techniques apportées aux logiciels,
- l'indication de tous les incidents, défauts et plus généralement de tous les faits importants concernant les installations avec mention de la nature des pannes, des temps d'indisponibilité des logiciels, des mesures et moyens techniques mis en œuvre pour assurer les réparations.

## **4-2 – Prestations non comprises dans la maintenance forfaitaire**

### **A. Périmètre des prestations**

Des prestations complémentaires feront l'objet d'une demande de devis établis dans les conditions du bordereau de prix ou du catalogue pour les licences, interfaces ou modules complémentaires. En cas de devis sur catalogue, la remise prévue dans l'annexe financière sera appliquée aux tarifs publics du titulaire.

Ces prestations pourront concerner les domaines suivants :

- Direction de projet : accompagnement et encadrement et pilotage du projet
- Gestion de projet : coordination et conduite du projet
- Expertise fonctionnelle sur les aspects fonctionnels du logiciel et de l'environnement
- Expertise technique, sur les aspects d'utilisation et les spécifications techniques
- Transfert de compétence
- Développement /paramétrage
- Déploiement de Licences, interfaces ou modules complémentaires

### **B. Prestation au service fait**

Les prestations au service fait sont facturées au temps passé. Chaque intervention doit faire l'objet d'un compte rendu permettant de justifier du temps passé. La facturation des prestations est faite le mois suivant la réalisation de la prestation.

### C. Prestation unitaire

Pour les prestations dont le coût d'acquisition du droit d'usage est inférieur ou égal à 5 000 € HT sont facturées 100% à la livraison. Par livraison, il faut entendre la remise de la clef d'activation du module concerné ou le PV des prestations d'installation en production

### D. Prestation au forfait

Le périmètre des prestations au forfait est précisé dans un cahier des charges qui est transmis au titulaire afin de lui permettre d'établir un devis engageant en terme de charge et de délai. Il n'est donc pas demandé au Titulaire de justifier du temps passé à la réalisation des prestations.

Le délai de mise en œuvre est communiqué lors de la commande des prestations.

L'échéancier de facturation est le suivant :

- 30 % à la Mise en Ordre de Marche : installation des développements ou du paramétrage spécifique sur la plateforme de test permettant la réalisation des tests techniques et fonctionnels.
- 50 % à la Vérification d'Aptitude : elle est prononcée à la fin des tests techniques et fonctionnels, quand l'ensemble des anomalies ont été corrigées. Les Anomalies Mineures sont notées en tant que réserves. Elles ne s'opposent pas à la signature de la Validation d'Aptitude.
- 20 % à la Vérification de Service Régulier : elle est prononcée au bout de trois mois d'utilisation en production quand l'ensemble des anomalies ont été corrigées.

Pour celles dont le coût d'acquisition du droit d'usage est inférieur ou égal à 5 000 € HT sont facturées 100% à la livraison. Par livraison, il faut entendre la remise de la clef d'activation du module concerné ou le PV des prestations d'installation

### E. Autres prestations :

Les prestations spécifiques à chaque lot sont reprises en annexe financière dans l'encart Prestations spécifiques (à préciser).

## ARTICLE 5 : REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire devra accompagner les équipes du Centre Hospitalier du Mans pour toutes les actions de mise en conformité par rapport au RGPD. Le titulaire devra par conséquent remplir et signer les documents suivants :

- le Référentiel de Sécurité du Système d'Information – Annexe 1 du CCAP,
- La Charte de Bon Usage du Système d'Information à Destination des Prestataires Externes du Centre Hospitalier du Mans – Annexe 2 du CCAP,
- La Convention d'accès au Système d'Information du Centre Hospitalier du Mans – Annexe 3 du CCAP (pour tous les intervenants du titulaire devant intervenir sur le Système d'information du Centre Hospitalier du Mans).

Les Clauses de Conformité au Règlement Général sur la Protection des Données vous seront envoyées pour acceptation et signature à la notification du marché. Vous trouverez pour information en **Annexe 4 au CCAP** le modèle de ce document.

-----