

cid:storage_emulated_0__EmailTempImage_2_TempSignature_signature_image003_png_1614070327290

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**Appel d’Offres Ouvert**

**N°24.43-IT**

**Procédure** : Appel d’Offres Ouvert

**Objet** : Maintien en conditions opérationnelles, amélioration continue et maintenance des solutions GED Alfresco

Ce document est associé au cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°24.43-IT

SOMMAIRE

1 - OBJET 4

2 - CONTEXTE 4

2.1 Présentation de l’AP-HP 4

2.2 Présentation des sites de l’AP-HP 4

2.3 Description du contexte SI 5

Dispositif sécurité et qualité du SI de l’AP-HP 6

Programme SI RH Outils Collaboratifs et Communication SIRHOCCOM 6

Les missions du Programme SI RH Outils Collaboratifs et Communication SIRHOCCOM sont les suivantes : 6

- RUN 6

- BUILD 6

- AUTRES 6

3 - PRESENTATION DU CONTEXTE APPLICATIF 7

4 - PRESTATIONS ATTENDUES 8

4.1 Description 8

4.2 PRESTATIONS 8

4.2.1 Initialisation et réversibilité du marché 8

4.2.2 Dev OPS 8

Intégration continue et tests de non –régression mise en place d’un pipe-line CI/CD pour Alfresco 8

4.2.3 Montées de version 8

4.2.4 Réalisation: étude de besoins, spécifications, développement, tests unitaires 8

Il comprend l’accompagnement et l’intermédiation avec l’éditeur Hyland pour toute problématique technique ou fonctionnelle ainsi que la maintenance et le support technique. 9

Le support 9

4.3 Les EXIGENCES 10

Les exigences fonctionnelles 10

4.4 Les UNITES d’OEUVRES 11

5 - PRESTATIONS D’INITIALISATION ET DE REVERSIBILITE DU MARCHE 12

5.1 Prestation d’Initialisation du marché 12

Prestations attendues 12

Dispositif contractuel 12

Livrables 12

Indicateurs 13

Conditions de réception de la prestation d’initialisation 13

5.2 Prestation de Réversibilité 13

Prestations attendues 13

Dispositif contractuel 13

Livrables 13

Indicateurs 14

Conditions de Réception de la prestation de réversibilité 14

6 - DEROULEMENT DU MARCHE ET CONDITIONS D’EXECUTION 15

6.1 Obligations générales des parties 15

Obligations de l’AP-HP 15

Obligations du Titulaire 15

Langue d’exécution 15

Documentations 15

Lieu d’Exécution 15

6.2 Coordination et suivi du marché 16

6.2.1 Chef de projet du Titulaire 16

6.2.2 Chef de projet de l’AP-HP 16

6.2.3 Réunions de suivi opérationnel 16

6.2.4 Gestion des personnels du Titulaire 18

6.3 Conditions générales d’exécution des prestations 18

6.3.1 Qualité 18

6.3.1.1 Définition 18

6.3.1.2 Dispositif Sécurité et Qualité de l’AP-HP 18

6.3.1.3 Contrôles de la qualité du service 19

6.3.2 Garantie 19

6.4 Modalités spécifiques d’exécution du marché 19

Communication entre l’AP-HP et le titulaire 19

6.5 Bons de commandes pour les prestations 20

6.6 Suivi des prestations commandées 22

6.6.1 Vérification des moyens mis en œuvre par le titulaire au regard de 22

sa proposition forfaitaire 22

Avancement et suivi des Livrables attendus 22

6.6.2 Indicateurs 23

6.7 Livraison et réception des prestations 23

6.7.1 Qualité de service attendue 23

6.7.2 Conditions de remise des livrables 23

6.7.3 Procédure de validation 24

6.7.4 Suivi Qualité 25

6.7.4.1 Origine et objet 25

6.7.4.2 Organisation et Résultat 25

6.7.5 Traitement des incidents et litiges – Principe d’escalade 26

6.7.5.1 Traitement des incidents 26

6.7.5.2 Traitement des litiges 26

6.7.5.3 Gestion des escalades 27

7 - GLOSSAIRE ET ABREVIATIONS 28

# OBJET

Le présent appel d’offres a pour objet le renouvellement du Marché de maintien en conditions opérationnelles, l'amélioration continue, le développement et la maintenance des solutions de gestion documentaire (GED) basées sur Alfresco, actuellement en place au sein de l’AP-HP.

Ce document et ses annexes constituent le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) de la consultation dont l’objet est défini ci-dessus.

L’Assistance Publique- Hôpitaux de Paris est désignée dans le présent document sous l’appellation AP-HP.

La société retenue pour l’exécution du présent marché est désignée sous l’appellation « le titulaire ».

# CONTEXTE

## Présentation de l’AP-HP

L’AP-HP est un **centre hospitalier universitaire (CHU)** à dimension européenne mondialement reconnu. Elle est organisée en six groupements hospitalo-universitaires (GHU) articulés autour de cinq universités franciliennes : AP-HP.Centre Université Paris Cité, AP-HP.Sorbonne Université, AP-HP.Nord Université Paris Cité, AP-HP.Université Paris-Saclay, AP-HP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor et AP-HP.Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis.

Ses 38 hôpitaux accueillent chaque année plus de **8 millions de patients** : en consultation, en urgence, lors d’hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile.

Elle assure **un service public de santé pour tous**, 24h/24, et c’est pour elle à la fois un devoir et une fierté. L’AP-HP est le premier employeur d’Île-de-France : **près de 100 000 personnes – médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers** y travaillent.

## Présentation des sites de l’AP-HP

Le schéma suivant présente l’implantation des sites de l’AP-HP à Paris, en région parisienne et en province.



## Description du contexte SI

La **Direction des Services Numériques (DSN)** de l’AP-HP est responsable de **fournir les services numériques de l’institution** aux utilisateurs, qu’ils soient patients ou professionnels. Avec plusieurs centaines de services numériques comme le dossier patient informatisé, ses systèmes pour la biologie et l’imagerie, son espace patient Mon AP-HP, ses progiciels de gestion et de facturation, son SIRH, son offre bureautique sur plus de 70 000 postes de travail, **elle gère ses propres infrastructures**, dans deux Datacenter, avec son propre réseau interne. Elle fournit également des services pour la réutilisation secondaire des données de santé, au service du pilotage, de la recherche et de l’innovation, au travers de son entrepôt de données de santé. Elle gère un support informatique centralisé, en lien avec les directions des systèmes d’information des 6 GHU.

**500 professionnels** sont engagés au quotidien **au service de leur institution et de sa transformation numérique**. Elle est composée de neuf pôles : urbanisation et architecture (SAU), centre de solutions infrastructures (CSI), opérations (OPS), sécurité des systèmes d’information (SSI), relation client (RC), secrétariat général (SG), centre de solutions applicatives (CSA), centre de support unifié (CSU) et Innovation & Données (I&D). Elle dispose d’un budget annuel d’environ **70M€** d’investissement, 70M€ d’exploitation et 45M€ de masse salariale.

### Dispositif sécurité et qualité du SI de l’AP-HP

Il est défini ci-après, au CCTP, une liste des abréviations (article 7 relatif au glossaire et abréviations) couvrant la terminologie utilisée dans ce document.

La Politique Générale de Sécurité de l’Information est définie en annexe 2 Politique Générale de Sécurité du Système d’Information (PGSSI\_AP-HP)

Elle a pour objectif de fournir un cadre de référence et de cohérence à la Sécurité de l’information de l’AP-HP. Elle définit les principes généraux de la sécurité à respecter au sein de l’AP-HP, ainsi que l’organisation et les responsabilités en matière de Sécurité des Services Numériques (SN).

Le titulaire fournit son Plan d’Assurance Qualité type appliqué à l’objet de ce marché dans le cadre de l’étape d’initialisation du marché.

A cela s’ajoute des démarches complémentaires pour cadrer les interventions sur le SI de l’AP-HP :

* La procédure de Sécurité portant sur la relation avec les fournisseurs. Voir le document « PROC\_FournissseurSécurité\_V1.1 »
* la norme ISO 20000 (ITIL)
* les normes 27001-27002 (sécurité des données et sécurité informatique)
* la norme 9001 (management de la qualité) Le Titulaire se conforme aux prescriptions de ces documents et de leurs versions ultérieures.

### Programme SI RH Outils Collaboratifs et Communication SIRHOCCOM

### Les missions du Programme SI RH Outils Collaboratifs et Communication SIRHOCCOM sont les suivantes :

## RUN

* Assurer la maintenance corrective et évolutive du SIRH, des différentes GED et des outils collaboratifs, web, juridiques et supports.
* Être garant de la cohérence de ces systèmes d’information et outils, de leurs intégrités et de leurs disponibilités.
* Assurer un support de niveau 3 de qualité

## BUILD

Conduire des projets d’implémentation et de déploiement de nouvelles solutions en respectant le triptyque coûts / délais / qualité

## AUTRES

* Répondre aux sollicitations transverses des MOA et des pôles de la DSN,
* Cadrer et accompagner les MOA dans leurs besoins et évolutions SI / outils.

# PRESENTATION DU CONTEXTE APPLICATIF

L'AP-HP a réalisé plusieurs éléments clés de sa transformation numérique, notamment par l'implémentation d'outils de GED Alfresco centralisée vers laquelle des GED d’hôpitaux ont pu migrer.

La GED Alfresco est une solution de GED (Gestion Electronique des Documents) du programme SIRHOCCOM (Service SIRH, Outils Collaboratifs et Communication).

Les solutions de GED autour de la solution Alfresco en place au sein de l'AP-HP sont les suivantes :

* La GED SMQ (Service Management de la Qualité), très utilisée par le personnel soignant, est un outil indispensable pour la gestion et le processus de contrôle et la validation des procédures ou protocoles médicaux.
* la GED SAP et HRA : cette GED est utilisée en back-office pour le stockage des documents à partir des progiciels SAP et HRA.
* Une autre GED a été constituée pour des besoins ponctuels, la GED SYMBIOSE pour le pôle logement (stockage des dossiers de demandes d’attribution des logements).

Toutes ces GED sont intégrées dans l’offre de solutions Alfresco référencées auprès de l’éditeur Hyland.

Seule la GED SMQ est utilisée en direct par de nombreux utilisateurs (plusieurs dizaines de milliers) et nécessite une gestion de MCO (maintien en condition opérationnelle) active.

Les GED Symbiose et SAP HRA ne nécessitent aucune évolution et peu d’actions de maintenance.

La GED SAP HRA nécessitera une montée de version v7.

Cette dernière montée de version nécessitera l’évolution potentielle et la recette des connecteurs SAP et HRA, avec une maintenance post-MEP.

# PRESTATIONS ATTENDUES

## Description

La Consultation concerne le Maintien en Conditions Opérationnelles et l'évolution des solutions de la GED Alfresco, incluant les montées de version nécessaires, en place au sein de l'AP-HP.

## PRESTATIONS

Les prestations attendues sont les suivantes (chaque UO est déclinée en simple, moyenne et complexe dans le CdRF).

### 4.2.1 Initialisation et réversibilité du marché

L’Initialisation comprend à minima la mise en place et la configuration initiale du système, la migration des données et la formation initiale.

La réversibilité qui intègre à minima un plan de réversibilité pour assurer une transition en fin de contrat, la documentation complète et le transfert de compétences.

### 4.2.2 Dev OPS

### Intégration continue et tests de non –régression mise en place d’un pipe-line CI/CD pour Alfresco

La mise en place de l’Intégration Continue et de Tests de non régression ainsi que la mise en place d’un pipeline CI/CD pour Alfresco.

### 4.2.3 Montées de version

La réalisation des montées de version des 3 GEDs Alfresco, en place à l’AP-HP porte sur l’engagement, le support technique, l’aide au déploiement, la validation des environnements, la rédaction des dossiers d’exploitation.

Pour chaque GED deux montées de version seront à prévoir sur les 4 ans du futur marché.

Pour la GED SMQ, migration de la version V7.1 actuellement en production vers la version V7.4

puis migration vers la version suivante V23 ou V25  ;

Pour la GED Symbiose, migration de la version 7.3 vers la version V7.4 puis vers la version V23.

Pour la GED SAP et HRA, migration de la version 5.0.2 vers la version V7.4 puis vers la version V23

Cette dernière montée de version nécessite l’intégration avec les autres systèmes en place, SAP, HRA.

Une optimisation logicielle est souhaitée en matière de redondance en environnement distribué à partir de la version 7 d’Alfresco (avec plusieurs serveurs Solr).

### 4.2.4 Réalisation: étude de besoins, spécifications, développement, tests unitaires

Il s’agit de développement d'implémentations fonctionnelles ou techniques.

La revue de code et la rationalisation de celui-ci vis-à-vis des préconisations de l’éditeur.

Toute autre demande d’évolution fonctionnelle ou technique fait l’objet de devis et de commande d’achat basée sur les unités d’œuvre.

Les prestations sont par exemple :

* La configuration et la mise en place des outils
* La fourniture et l'installation des améliorations nécessaires à la solution Alfresco en matière de conteneurisation et/ou de scripts automatisés de déploiement par la mise en place de Docker et/ou de scripts Ansible

4.2.5 Support, correction d’anomalie

### Il comprend l’accompagnement et l’intermédiation avec l’éditeur Hyland pour toute problématique technique ou fonctionnelle ainsi que la maintenance et le support technique.

### Le support

Le support fonctionnel et l’exploitation aux utilisateurs, l'assistance technique, la gestion des incidents sont inclus.

Un lot de correction d’anomalies est constitué d’un ensemble de corrections d’anomalies répertoriées dans le référentiel de gestion des anomalies et priorisé par le Métier ou la DSN.

Le référentiel de gestion des anomalies sera l’outil JIRA ou équivalent et hébergé par le Titulaire.

Une charge de correction sera estimée en UOs (cf §6) par le Titulaire au début de la correction de chaque anomalie ainsi qu’une charge globale pour le lot d’anomalies.

Le Titulaire ne pourra en aucune façon modifier les tickets d’anomalies ou d’évolutions sans avoir l’aval du client qui est seul propriétaire du Backlog (même si Jira est hébergé physiquement par le Titulaire).

Formation

La formation des utilisateurs et des administrateurs sera réalisée après toute livraison majeure.

4.2.6 Gestion de projet

Des prestations de gestion de projet simple, moyenne et complexe pourront être commandées au cours du marché.

## Les EXIGENCES

Le Titulaire prend connaissance, lors de l’initialisation et de la réversibilité du marché, auprès des services de l’environnement technique existant au sein de l’AP-HP

Il doit mettre en place un environnement d’intégration rigoureusement iso-fonctionnel avec l’environnement de qualification : Serveurs d’application, logiciels déployés, base de données, RAM, CPU. Toute différence entre les environnements d’intégration (du titulaire) et ceux de qualification (de l’AP-HP) devra être minime.

A titre d’information, l’environnement de la GED SMQ est constitué d’une VIP entre deux serveurs Alfresco, communiquant chacun avec un serveur Solr, d’un serveur de transformation mutualisé et d’un NAS.

Les serveurs sont déployés sur des machines Linux Redhat 8, ainsi que la base de données, qui est en version Oracle 19C.

Schéma d’architecture



### Les exigences fonctionnelles

Un cahier des charges est émis par l'AP-HP pour toute demande d’évolution complexe et le titulaire répond par un document de spécifications détaillées fonctionnelles ou techniques, détaillant l’implémentation, et établit un devis en unités d’œuvres (voir chapitre 5).

Gestion des évolutions

Un Lot d’évolutions est un lot contenant de 1 à n évolutions demandées soit par la MOA (évolution fonctionnelle) soit par la MOE (évolutions techniques).

* Pour démarrer les travaux, pour toute évolution substantielle l’APHP aura rédigé un cahier des charges ou dossier de Spécifications Fonctionnelles Générales préalable et validé un dossier de spécifications fonctionnelles et/ou techniques détaillées fourni par le titulaire (cf §5).

Les évolutions seront gérées également dans l’application Jira sous forme d’Epics ou de User stories et déclinées en tâches.

Une charge sera estimée en UOs par le Titulaire au début de la réalisation de chaque tâche ainsi qu’une charge globale pour le lot.

Quel que soit le lot, en résumé :

* Un cahier des charges sera émis par l'APHP et le titulaire établira un devis en Uos; une fois le devis validé par APHP, le processus de génération d'une commande sera réalisée. Les travaux ne pourront débuter qu'à réception de la commande par le titulaire qui devra s'engager dans le devis sur une date de livraison (T0 + x jours où T0 est date de réception de la commande par le titulaire soit la date de la commande augmentée d’un délai de 2-3 jours).
* Il fera l'objet (sauf négociation spécifique) d'une livraison unique des composants applicatifs et techniques. Le PV de Service fait sera établi à la Recette du lot. La durée de Recette sera définie préalablement. Tant que des dysfonctionnements sont constatés, le titulaire s'engage à mettre en œuvre dans le cadre de la commande en cours tous les moyens en sa possession pour corriger.
* Une fois la Recette prononcée et tant que la période de garantie (durée à définir selon le lot) n'a pas expirée, le Titulaire s'engage à corriger sans aucun coût additionnel.

## Les UNITES d’OEUVRES

Les unités d'œuvres (UO) suivantes seront les seules à être prises en compte et feront partie du cadre de réponse technique du Titulaire pour tout devis ou proposition budgétaire:

* ulnitRevers 1,2, 3 : Initialisation/ Réversibilité, simple, moyenne, complexe,
* uDevOps 1, 2, 3 : Action DevOps simple, moyen, complexe,
* MontVers 1,2,3, 4: Montée de version simple, moyenne complexe, très complexes
* uCorr 1,2, 3 : Maintenance corrective. Maintien en conditions opérationnelles (correction: simple, expertise, avancée)
* uReal1, 2, 3, Prestations de Spécifications (incluant les réunions préparatoires) et/ou développement spécifique (développement, configuration, tests unitaires : simple, expertise, avancée)
* uGestProj 1, 2, 3: Gestion de projet: simple, moyenne, complexe

Dans le cadre de réponse fonctionnelle le prestataire devra indiquer la quantité et le montant de chaque unité de l'œuvre qu'il retient pour satisfaire à l'ensemble des Activités obligatoires qui sont listés dans le dernier onglet Proposition financière. Une valorisation sera donnée à titre indicatif.

# PRESTATIONS D’INITIALISATION ET DE REVERSIBILITE DU MARCHE

Ces deux prestations sont nécessaires pour permettre la bonne prise en main du marché lors de son démarrage (prestation d’initialisation) et lors de la clôture du marché (prestation de réversibilité) avec la bonne transmission des connaissances à un autre titulaire le cas échéant.

## Prestation d’Initialisation du marché

C’est une étape ayant pour objectif la prise en compte du contexte global du marché.

Cette phase d’Initialisation comporte un volet organisationnel et qualité ayant pour objectif de permettre au Titulaire de prendre en compte le contexte de son Intervention et la rédaction du plan qualité « PQS-AT appliqué », adapté à ce contexte.

Cette prestation est commandée. Des UO figurent dans le CdRF.

### Prestations attendues

Les travaux de prise en compte du contexte organisationnel comportent notamment :

* Le recueil d’informations sur l'environnement de travail,
* La prise de connaissance des normes, procédures, environnements et outils de l’AP-HP,
* La rédaction d’un manuel d’appropriation
* La mise en place d'outils éventuels nécessaires à l’Assistance Technique proprement dite, au suivi de celle-ci ou à la communication avec l’AP-HP,
* La création à partir du (ou des) Plan(s) d’Assurance Qualité Sécurité Assistance Technique type d’un « Plan d’Assurance Qualité Sécurité Assistance Technique appliqué » ou la mise à jour de celui existant,
* Oral de présentation démontrant à l’AP-HP l’opérationnalité du Titulaire et de son équipe.

### Dispositif contractuel

Cette prestation démarre à la date d’effet du marché. Les livrables sont attendus dans un délai maximum fixé dans le cadre de réponse technique du Titulaire. Toutefois, il est demandé que le délai soit de 2 mois maximum avec une montée en charge préalable des ressources humaines avant la date de livraison dans un délai fixé dans le cadre de réponse technique du Titulaire.

**La validation de cette prestation par l’AP-HP est obligatoire** avant de pouvoir commander toutes les autres prestations du présent marché pour le lot concerné.

### Livrables

Pour l’étape d’initialisation, les livrables finaux incontournables sont les suivants :

* Le(s) Plan(s) Qualité Assistance Technique Applicative appliqués à tout ou partie de chaque service opérationnel pris en charge,
* Le planning global de l’étape de transfert et les plannings de réunions et entretiens avec   
  l’AP-HP et l’équipe précédemment en charge de l’Assistance Technique,
* Un support de présentation de bonne appropriation de tout ou partie de chaque service opérationnel pris en charge ainsi qu’un manuel d’appropriation qui sera à disposition de tout nouvel intervenant dans le service.
* réunion de fin d’initialisation, le cas échéant pour chaque étape.

### Indicateurs

Le Titulaire met en place les indicateurs suivants pour chaque lot :

* I-LIV-R / Respect du délai de livraison : cumul en jours de retard de livraison pour les livrables attendus.
* I-LIV-Q / Qualité des livraisons : cumul du nombre de refus justifié par l’AP-HP des livrables fournis.

### Conditions de réception de la prestation d’initialisation

La réception de cette Prestation d’Initialisation sera prononcée au vu :

* Du strict respect des dates de livraison,
* De la communication par le Titulaire d’un dossier intégrant l’ensemble des livrables identifiés au paragraphe 6.6.2 Livrables – et validés par l’AP-HP en qualifiant en particulier la précision et la lisibilité des productions,
* Du contrôle par l’AP-HP du Titulaire en vue de constater :
* La bonne prise de connaissance effectuée et terminée, la réappropriation complète de l’organisation et des méthodes pour l’Assistance Technique ainsi que la qualité et pertinence des analyses produites par le titulaire,
* La bonne utilisation des procédures et outils,
* L’autonomie effective du Titulaire sur les différents environnements applicatifs de l’AP-HP.

Toute réception incomplète ou incorrecte est réputée non faite et pourra donner lieu à un refus de la part de l'AP-HP. Dans ce cas, l'AP-HP fixerait un nouveau délai de livraison.

La réception des prestations se conforme aux conditions de remise des livrables et à la procédure de validation définis au paragraphe « Livraison et réception des prestations ».

## Prestation de Réversibilité

Cette prestation permet de restituer la connaissance acquise par l'équipe du Titulaire vers l'AP-HP ou un tiers désigné par l’AP-HP, à la fin du marché ou préalablement à sa résiliation.

### Prestations attendues

Le processus de réversibilité comprend 2 grandes phases développées dans le PQS-AT appliqué :

* Le transfert de connaissance proprement dit,
* L’Assistance Technique en double.

### Dispositif contractuel

Cette prestation est obligatoire (cf. UO réversibilité). Elle est due à l’AP-HP quand le Titulaire est sortant. Elle fera l’objet d’un bon de commande. Elle se déroule à la fin du marché.

Le Titulaire précise dans le cadre de réponse technique le délai et les modalités de cette prestation de réversibilité sachant qu’un délai minimum de recouvrement de 10 jours ouvrés est requis avec le nouveau titulaire.

### Livrables

Pour la réversibilité, les livrables finaux incontournables sont les suivants :

* Documentation technique de tout ou partie de chaque service opérationnel pris en charge (sous format électronique),
* Programmes sources dans le cas d’activité de réalisation, dossier de production des dernières versions de chaque application technique réalisée dans le cadre du présent marché.

### Indicateurs

Le Titulaire met en place les indicateurs suivants pour chaque lot :

* I-LIV-R / Respect du délai de livraison : cumul en jours de retard de livraison pour les livrables attendus. Le délai de prévenance pour la réversibilité est de 2 mois.
* I-LIV-Q / Qualité des livraisons : cumul du nombre de refus justifié par l’AP-HP des livrables fournis.

### Conditions de Réception de la prestation de réversibilité

La contribution du Titulaire sera principalement appréciée au regard des critères suivants :

* La qualité des relations avec l’AP-HP et/ou l’éventuel tiers désigné par l’AP-HP en particulier la valeur de la formation et du soutien apportée par le Titulaire à l’équipe désignée par l’AP-HP,
* La précision, la pertinence et l’intelligibilité des informations et documentations transmises.
* La réception de cette prestation de réversibilité sera prononcée au vu :
* Du strict respect des dates de livraison,
* De la communication par le Titulaire à l’AP-HP pour validation d’un dossier intégrant l’ensemble des livrables identifiés ci-dessus (paragraphe « Livrables »),
* Du contrôle par l’AP-HP du Titulaire en vue de constater la bonne transmission des informations et savoir-faire par le titulaire vers l’équipe désignée par l’AP-HP.

Toute livraison incomplète ou incorrecte est réputée non faite et pourra donner lieu à un refus de la part de l'AP-HP. Dans ce cas, l'AP-HP fixe un nouveau délai de livraison.

La réception des prestations se conforme aux conditions de remise des livrables et à la procédure de validation définis au paragraphe « Livraison et réception des prestations ».

# DEROULEMENT DU MARCHE ET CONDITIONS D’EXECUTION

## Obligations générales des parties

Les obligations prises par le Titulaire au titre des prestations du présent marché sont des obligations de résultat.

### Obligations de l’AP-HP

Pour la bonne exécution de la prestation, l’AP-HP s’engage à collaborer activement avec le Titulaire :

* en lui communiquant toutes les informations, les documents, les renseignements et les éléments existants qui sont utiles à l’accomplissement de la fourniture ou prestation,
* en contrôlant de manière continue les prestations.

### Obligations du Titulaire

Le Titulaire s’engage :

* à informer sans délai, pendant toute la durée d’une commande, l’AP-HP de toute difficulté rencontrée dans la réalisation de ses prestations, objet du marché, de nature à retarder ou à compromettre la fourniture à l’AP-HP,
* à informer l’AP-HP sans délai, de tout transfert d’activité (cession de branche commerciale, fusion, absorption, etc..) de nature à affecter l’exécution du présent marché,
* à réaliser les prestations commandées, avec soin et conformément aux usages de la profession et par la main d’œuvre spécialisée avec utilisation des normes de l’AP-HP,
* à vérifier la teneur de tous les documents, les informations, les renseignements et les éléments qui lui sont communiqués pour l’accomplissement de sa fourniture ou prestation et à indiquer, dans les huit jours de la communication, par écrit à l’AP-HP, les incohérences et les erreurs décelées qui ont une incidence sur l’exécution des prestations et le contenu des productions à fournir,
* à respecter la confidentialité concernant les prestations et les productions, objet de chaque fourniture ou prestation commandée, dans les délais fixés au bon de commande,
* à poursuivre, pendant la période trimestrielle de préavis, l’exécution des bons de commande passés au Titulaire, aux dernières conditions de prix acceptées par l’Assistance Publique - Hôpitaux de Paris, si l’AP-HP décide de dénoncer le marché trois mois avant sa date anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, comme elle en possède seule la faculté
* À assurer une continuité de service en cas d’indisponibilité des ressources affectés.

Langue d’exécution

La langue d’exécution du marché est le français, tant à l’oral qu’à l’écrit (niveau B2).

### Documentations

Dans le cadre de l’exécution du marché, tous les documents, documentations et livrables, tous les courriers, toutes les réunions et formations se tiennent en langue française et font l’objet de documents rédigés en français.

### Lieu d’Exécution

Les prestations s’exécutent dans les locaux de l’AP-HP le titulaire pouvant proposer avec l’accord de l’APHP pour certaines d’entre elles d’être exécutées en dehors des locaux de l’AP-HP.

## Coordination et suivi du marché

### 6.2.1 Chef de projet du Titulaire

Le Titulaire désigne, dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la notification du marché, un chef de projet ayant la compétence adéquate nécessaire pour le suivi du présent marché.

Le chef de projet ainsi désigné est l'interlocuteur de l’AP-HP pendant toute la durée du marché. Il peut à tout moment être remplacé sur l’initiative du Titulaire, à condition que la personne qui remplace soit de compétence au moins équivalente.

L’AP-HP doit avoir été avertie de son remplacement au moins deux mois avant sa cessation de fonction. Dans ce délai de deux mois, le Titulaire présente le remplaçant pressenti à l’AP-HP. Tout changement de chef de projet du Titulaire doit se faire tout en assurant la continuité du service rendu.

Il est l’interlocuteur habilité pour répondre à toute question technique et organisationnelle de l’AP-HP.

### 6.2.2 Chef de projet de l’AP-HP

L’AP-HP désigne, dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la notification du marché, un chef de projet chargé du suivi de l'exécution du marché, et ayant la compétence adéquate pour ce faire. Ce chef de projet représente l’AP-HP dans les réunions et échanges relatifs au suivi du marché. Il est l’interlocuteur habilité pour répondre à toute question technique et organisationnelle du Titulaire.

### 6.2.3 Réunions de suivi opérationnel

Tant que le marché est en cours d’exécution, le Titulaire assure à l’AP-HP, dans le cadre des réunions de suivi opérationnel du marché, une information régulière des prestations qu’il effectue. Il présente également le tableau de bord de suivi du marché qui inclut notamment les incidents/anomalies survenus depuis le début du marché. Un focus sera fait sur les incidents/anomalies non clos.

Un certain nombre de réunions seront à organiser à la charge du titulaire.

Les réunions sont les suivantes :

* Un Comité de Suivi de Projet hebdomadaire (COSUI) DSN /Titulaire,
* Un Comité de Pilotage tous les deux mois (COPIL) DSN/ Titulaire,
* Un Comité Opérationnel de Projet (COPROJ MOA/ DSN /AGEPS/ Titulaire) pourra avoir également lieu à la demande jusqu’à six réunions trimestrielles.

Toutes ces réunions seront organisées par le Titulaire, et comprises dans les prestations du Marché sans faire l’objet de commande supplémentaire.

Le détail des réunions est le suivant :

* **COSUI** : Comité de Suivi du Projet
  + Planifiés dès le démarrage du projet pour au minimum un trimestre (toute annulation devra être prononcée de manière collégiale par les deux chefs de projet).
  + Hebdomadaire
  + Durée : 1 à 2 heures
  + Participants : Chef de projet MOE APHP et Chef de projet Titulaire
  + Invités (sur demande) : MOE, Experts, développeurs…
  + Ordre du jour
    - Point sur les actions devant être achevées
    - Avancement des sujets / Examen & mise à jour des plannings
  + Suivi des tickets d'anomalies fonctionnels et techniques
  + Mise à jour du plan d'actions
* **COPIL** : Comité de pilotage

Arbitrage des sujets sur lesquels les chefs de projets n’ont pas la responsabilité de décision. Traitement des sujets portant sur le marché et les points financiers.

* + Tous les 2 mois Durée : de 1 à 2 h
  + Participants : les Directeurs de projet client (APHP) et fournisseur (Titulaire du marché) ou faisant fonction mais aptes à prendre des décisions engageant leur entreprise, les chefs de projet client ou fournisseur
  + Invités (sur demande) : Experts, AGEPS, Direction…
  + Ordre du jour :
    - Point d'avancement
    - Point projet : glissements et actions correctives mises ou à mettre en place
    - Aspects marché et finances
    - Mise à jour du plan d'action
    - Décisions
* **COPROJ :** Comité Opérationnel du Projet
  + A la demande jusqu’à quatre réunions par trimestre
  + Durée : 1 heure
  + Participants : Chef de projet MOA, MOE APHP,Chef de projet Titulaire, acheteur IT AGEPS
  + Invités (sur demande) : Utilisateurs, Experts, développeurs
  + Ordre du jour :
    - Revue détaillée des anomalies fonctionnelles
    - Revue des Evolutions demandées par le métier.
    - Mise à jour de plan d'actions

Pour chacune de ces réunions, un compte-rendu devra être établi par le Titulaire et envoyé aux participants sous 48h et devra être mentionné dans les SLAs indiqués dans le CCAP

Il pourra être amendé par l’AP-HP et fera alors l’objet d’une seconde diffusion par le titulaire.

Chaque compte rendu de réunion comporte au moins :

* L’approbation du compte rendu de la réunion précédente,
* Le contenu des résolutions prises au cours de la réunion et la mise à jour du suivi des actions
* Le tableau de bord de suivi du marché

Les éléments de chaque compte rendu, non contestés dans les 7 jours de leur remise à l’AP-HP, sont considérés comme acceptés par le Titulaire et l’AP-HP.

### 6.2.4 Gestion des personnels du Titulaire

Il est expressément entendu que les personnels du Titulaire demeurent, à tous les égards, les salariés de ce dernier. A ce titre, le Titulaire exerce le contrôle du travail de son personnel et assure l’ensemble des obligations qui lui incombent en sa qualité d’employeur.

En cas d’absence ou de départ d’un de ses préposés, le Titulaire doit en aviser le Responsable du département CSA P3 (SIRHOCCOM) et le chef de projet AP-HP concerné désignent un remplaçant vers lequel il doit assurer le transfert des connaissances dans un souci de continuité du service rendu et de sa qualité associée.

En outre, l’AP-HP peut demander à tout moment, sur décision motivée, le remplacement du directeur / chef de projet du titulaire en charge de la relation avec l’AP-HP. Le Titulaire doit alors procéder à son remplacement.

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

Tout remplacement s’effectue à profil, compétences et niveau d’expérience dans le profil équivalents ou supérieurs. La notion d’équivalence inclut l’ancienneté dans le profil et les compétences requises ainsi que le niveau d’expérience dans le domaine et dans le profil.

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

## Conditions générales d’exécution des prestations

### 6.3.1 Qualité

### 6.3.1.1 Définition

Le Titulaire reconnaît comme essentiel, au titre du marché, de garantir la qualité des prestations qu’il exécute au niveau le plus élevé des usages professionnels et des règles de l'art.

Cette qualité résulte notamment :

* du respect des stipulations et spécifications du présent marché (bons de commande inclus), et notamment du présent CCTP,
* du caractère permanent de la disponibilité du service et en conséquence, particulièrement, l’absence de défaillance des moyens de diverses natures fournis par le Titulaire,
* de l’application des normes applicables aux prestations du présent marché,
* de la mise en œuvre et du respect du Plan d’assurance qualité fourni lors de l’initialisation du marché et conforme au dispositif qualité présent ci-dessous.

De manière générale, le Titulaire s’engage à mettre en œuvre les moyens en matériels, ressources humaines et logistiques les plus adaptés pour atteindre les objectifs de qualité de service et en particulier à respecter les différents délais maximums attendus d’exécution des différentes prestations définis dans le présent CCTP.

### 6.3.1.2 Dispositif Sécurité et Qualité de l’AP-HP

La Politique Générale de Sécurité du SI (PGSSI) est définie en annexe 2 au présent CCTP, validée par la Direction Générale de l’AP-HP. Elle fixe les objectifs de sécurité visant à garantir la protection du Système d’Information et à définir les mesures induites.

Le Plan d’Assurance Qualité et Sécurité de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris est un atout important dans la conduite des prestations, car il fixe les règles du jeu avec les fournisseurs et plus largement entre les différents acteurs du projet : les droits, les devoirs et les bonnes pratiques des différentes parties impliquées dans le projet, les procédures, règles et méthodes applicables.

Le Dispositif Qualité de l’AP-HP a un Plan d’Assurance Qualité et Sécurité du SI (PAQS-SI), qui fixe les principes et règles de fonctionnements communs à l’ensemble du Système d’Information de l’AP-HP ;

En cours de marché, l’assurance qualité de chaque marché est régie par la somme de la Politique Générale de Sécurité du SI, du Plan d’Assurance Qualité et Sécurité du SI, de la Charte fournisseur et du Plan Qualité Sécurité d’Assistance Technique.

Le Titulaire se conforme aux prescriptions de ces documents et de leurs versions ultérieures.

### 6.3.1.3 Contrôles de la qualité du service

L’AP-HP se réserve la possibilité d’effectuer ou de faire effectuer des contrôles sur la qualité des fournitures et prestations fournies par le Titulaire.

Les différents contrôles et mesures, matérialisés notamment par des constats ou des rapports effectués par l’AP-HP ou par un tiers à sa demande, sont opposables au Titulaire.

### 6.3.2 Garantie

Le Titulaire garantit le bon fonctionnement des livrables logiciels commandés par l’AP-HP en assurant à titre gratuit la correction de toute anomalie de fonctionnement du livrable au regard des stipulations du présent marché et de la documentation fournie par le Titulaire.

Cette garantie est valable un (1) an à compter du prononcé de la VSR positive du livrable logiciel concerné.

Le Titulaire est tenu de cette garantie sous réserve que l’utilisation du livrable logiciel soit conforme au présent marché et à la documentation qui aura été fournie à l’AP-HP, que les anomalies constatées soient imputables au livrable logiciel concerné, qu’il n’y ait pas d’entretien ou de paramétrage non autorisé, impropre ou inadéquat fait par l’AP-HP ou par un tiers ne dépendant pas du Titulaire, qu’il n’y ait pas de modification par l’AP-HP ou un tiers ne dépendant pas du Titulaire des prestations et livrables associés tels que validés par l’AP-HP ou des connexions existantes aux réseaux de télécommunication ou réseau concerné, qu’il n’y ait pas de mise en production d’une nouvelle version des progiciels et logiciels sur lesquels sont basés les systèmes [la garantie s’exerce sur un périmètre applicatif et de logiciels techniques invariants dans leur définition (numéros de version)], et qu’il n’y ait pas de changement des systèmes d’exploitation de l’environnement de l’AP-HP ou ajout ou retrait par l’AP-HP ou par un tiers ne dépendant pas du Titulaire d’un composant matériel de   
l’AP-HP.

## Modalités spécifiques d’exécution du marché

### Communication entre l’AP-HP et le titulaire

Au titre de l’exécution du marché en général, du suivi du compte AP-HP et à travers la composante de conduite de projet et de suivi du marché, le titulaire doit répondre avec diligence à l’ensemble des demandes de l’AP-HP en relation avec le périmètre du marché et cela même s’il lui est nécessaire d’en faire une instruction et qu’il doit donc consommer de la charge pour y répondre (exemple : demande de proposition chiffrée, demande d’information fonctionnelle ou technique, demande de tableau de bord ou de suivi du marché).

Le titulaire met en œuvre les outils de communication nécessaires :

* Web internet (facultatif mais souhaité),
* Téléphone (obligatoire),
* Email (obligatoire),

Et ce, en conformité avec les besoins ci-après :

* les canaux Web internet, email sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par les services de l’AP-HP,
* le canal téléphonique est accessible par le département SIRHOCCOM de la DSN de l’AP-HP et par le service AGEPS de l’AP-HP les jours ouvrés de 9h00 à 18h00.

## Bons de commandes pour les prestations

Pour les prestations, il est nécessaire d’élaborer une proposition chiffrée préalable qui, préalablement à toute commande, recense l'intégralité des références des services demandés et qui valide l'intégrité de la demande. Les demandes de proposition chiffrée préalable s’exécutent comme indiquées ci-après.

Pour chaque prestation, le chef de projet AP-HP, dans un premier temps :

* rédige un cahier des charges des besoins découpés en phase et /ou en étape (unité de livraison), en identifiant les livrables finaux attendus ; ce cahier des charges suit au minimum le plan type annexé au présent marché.
* valorise en UO ses besoins par phase et/ou étape
* propose un planning prévisionnel de réalisation par phase et/ou étape.
* transmet le cahier des charges ainsi rédigé au Titulaire.

Le Titulaire, dans un second temps :

* étudie le cahier des charges reçu et fait parvenir dans un délai maximal de 10 jours ouvrés une proposition répondant point par point au besoin exprimé par l’AP-HP dans son cahier des charges en :
  + Complétant si nécessaire la liste des livrables par phase et/ou étapes
  + Confirmant ou proposant (dûment argumenté) l’emploi des UO tel qu’exprimé par le chef de projet AP-HP dans le cahier des charges
  + Proposant, sur la base du planning prévisionnel du cahier des charges, un planning sur lequel il s’engage

Dans un troisième temps, le chef de projet AP-HP examine la proposition chiffrée du titulaire :

* + soit il valide cette proposition chiffrée et déclenche la procédure de passation des commandes
  + soit il demande à ce que cette proposition soit revue (urgence, planning contraint, délais incompatibles, coûts inacceptables, …).

En cas de désaccord, le titulaire doit reprendre sa proposition chiffrée en justifiant de façon très détaillée et exhaustive la traduction des dispositions contractuelles du marché dans sa proposition. Si toutefois, le chef de projet et le titulaire n’arrivaient pas à un accord, la référence en matière de délai maximum d’exécution des prestations par le titulaire est définie dans le paragraphe suivant « Durée des prestations commandées ». Le cas échéant, le chef de projet peut déclencher un incident ou litige tel que prévu dans la Section 6.7.5 « Traitement des incidents et litiges – Principe d’escalade ».

## Suivi des prestations commandées

### Vérification des moyens mis en œuvre par le titulaire au regard de

### sa proposition forfaitaire

A l’initialisation de chaque prestation, le Titulaire présente les intervenants prévus dans le cadre de la proposition chiffrée en rappelant leurs expériences et compétences au regard de la prestation demandée. Que ce soit au stade de la proposition chiffrée ou durant l’exécution de la prestation, l’AP-HP se réserve le droit d’exiger du Titulaire le remplacement immédiat de tout ou partie de ses intervenants si l’un ou plusieurs d’entre eux ne correspondent pas à la proposition chiffrée ayant fait l’objet du bon de commande ou aux exigences de compétence ou d’expérience prévues dans ce présent marché et notamment en son annexe «Nomenclature des Emplois-Métiers du CIGREF – 2018 » du CCTP.

Pour rappel, le Titulaire est en charge de la Démonstration de la Qualification, selon les exigences de profil de l’AP-HP, des intervenants qu’il propose pour exécuter les prestations commandées.

### Avancement et suivi des Livrables attendus

Pour rappel L’AP-HP a décidé de mettre en œuvre un **pilotage par les livrables** pour les prestations commandées avec **obligation de résultat**.

Le découpage des prestations en phase / étapes, les livraisons intermédiaires opérationnelles ainsi que le suivi des plannings de réalisation doit permettre à l’AP-HP de s’assurer du bon déroulement des prestations et éviter l’effet « tunnel ».

Le suivi des prestations est assuré en comité projet qui se réunit au minimum une fois par mois.

A tout moment au cours de la prestation, au vu du niveau de la qualité de service fournie, du niveau de complétude et de justesse des livrables, l’AP-HP se réserve le droit d’exiger du titulaire le remplacement immédiat de tout ou partie de ses intervenants (pour insuffisance au vu des résultats obtenus et en regard des exigences du marché). Le Titulaire est en charge de la démonstration de la qualification, selon les exigences de profil de l’APHP, des intervenants qu’il propose en ajout ou en remplacement de ceux travaillant sur les prestations commandées.

De plus, dans le cadre du remplacement d’un intervenant, 10 jours ouvrés consécutifs de recouvrement est le minimum de temps nécessaire à la passation des connaissances entre l’intervenant entrant et l’intervenant sortant.

La mesure de l’avancement doit être effectuée sur le constat de la validation des livrables fournis (Cf. procédures de gestion documentaire et de gestion et d’acceptation des livraisons) et du pourcentage d’avancement calculé pour les tâches faites par les ressources internes.

La définition des Unités d’œuvres dans le présent CCTP et dans le Plan Qualité Assistance Technique Appliqué définissent pour chaque activité les **livrables finaux** incontournables demandés par l’AP-HP.

De plus, il est demandé au Titulaire de fournir des **livrables intermédiaires**, au moins un par mois, ainsi que les indicateurs qualitatifs qui permettent à l’AP-HP de piloter la prestation.

Le livrable intermédiaire est important pour deux raisons :

* Par sa livraison, le livrable intermédiaire permet la mesure de l’avancement mensuel du projet. La mesure de l’avancement est complétée par l’analyse des indicateurs qualitatifs,
* Par son analyse, l’AP-HP peut s’assurer que la démarche adoptée par le candidat permet d’obtenir le livrable contractuel final demandé.

Le candidat propose sur la base de son expérience du domaine concerné la liste des livrables intermédiaires ainsi que leur description et les indicateurs qualitatifs associés.

### Indicateurs

Deux types d’indicateurs sont mis en place :

* les indicateurs d’avancement : ils sont liés à l’activité considérée et permettent de mesurer le travail du Titulaire de préférence par rapport à celui attendu (si ce dernier était prévisible). Ceux liés à l’activité de gestion et pilotage du marché couvrent tout le suivi de l’Assistance Technique corrective et évolutive de l’ensemble applicatif.
* les indicateurs qualitatifs : propres à chaque activité, ils ont pour objet la qualification du niveau de service et de qualité atteints par le titulaire.

## Livraison et réception des prestations

### Qualité de service attendue

La qualité de service sera appréciée par la fourniture régulière de statistiques et rapports relatifs aux prestations confiées au titulaire, les livrables étant à fournir au format papier et électronique.

Dans le cadre de ses interventions sur ou autour des applications ou composants techniques concernées par le marché, le Titulaire s’engage à signaler tout comportement anormal constaté.

L’analyse des indicateurs et des livrables conduit à l’adoption par les Chefs de projet Maître d’œuvre et Maître d’ouvrage, de méthodes et d’une meilleure organisation du travail des équipes, des choix de standards et de normes à appliquer.

De manière générale, le Titulaire fait en sorte que ses prestations contribuent à la mise en œuvre de services au sens ITIL du terme, c'est-à-dire des services mesurables au sens :

* Accessibilité (taux de réussite mesuré par un client qui essaie d’accéder à un service)
* Disponibilité (pourcentage de temps pendant lequel le système fonctionne)
* Délai/performance/latence (temps de traversée d’un système ou le temps de mise à disposition d’un utilisateur)
* Stabilité (pourcentage de temps pendant lequel le système fonctionne sans erreur)
* Capacité (faculté d’un composant à répondre à une demande de service)

Le Titulaire contribue à la production des services opérationnels en améliorant la productivité, la qualité et en sécurisant les résultats pour satisfaire et respecter les engagements de service (SLA) pris auprès des utilisateurs / clients.

### Conditions de remise des livrables

Les livrables finaux sont identifiés dans chaque phase, et dans chaque étape de la phase le cas échéant, du cahier des charges et de la proposition forfaitaire ayant fait l’objet du bon de commande, « l’annexe 6 – Activités et Unités d’œuvre » identifiant les différents livrables au minimum à fournir pour chaque activité.

La remise des livrables finaux se fait par phase, le cas échéant par étape identifiée de chaque phase, selon le planning validé par les deux parties et par défaut selon les dates prévues dans le cadre du bon de commande, voire le cas échéant par le cahier des charges transmis par le chef de projet AP-HP.

Chaque remise se fait selon les modalités prévues au CCAP et fait l’objet d’**un bon de livraison** où sont notamment listés les livrables finaux. Ce bon de livraison est produit par le Titulaire et doit être daté et signé par le chef de projet AP-HP.

### Procédure de validation

Suite à la remise de livrables finaux selon les conditions citées ci-dessus, l’AP-HP effectue les vérifications en fonction du contenu de la phase, le cas échéant par étape identifiée de chaque phase, dans un délai prévu au planning validé par les deux parties, et par défaut selon les dates prévues dans le cadre du bon de commande, voire le cas échéant par le cahier des charges transmis par le chef de projet AP-HP, ou in fine par défaut par le CCAP.

Ces vérifications s’effectuent selon les modalités prévues au CCAP.

La procédure de validation peut déboucher sur un ajournement ou un refus des livrables finaux par le Chef de projet AP-HP selon les modalités indiquées par le CCAP. Dans le cas où elle débouche sur une acceptation des livrables finaux, le Chef de projet AP-HP, éventuellement sur proposition du Titulaire, établit un Procès-verbal de Réception des prestations fournies –

### Suivi Qualité

A tout moment, l’AP-HP se réserve le droit de faire effectuer des audits ou revues sur les prestations en cours d’exécution et le bon fonctionnement des programmes et des documents produits. L’objectif est notamment de s’assurer du bon respect des standards et normes de l’AP-HP ainsi que de la bonne application du Plan d’Assurance Qualité.

Une revue ou un audit peut être en particulier invoqué par les chefs de projet APHP, les responsables des Centres de Compétences et de Services des Domaines du SI, le(s) responsable(s) Qualité / Sécurité ou le Représentant de la Gouvernance du SI AP-HP (ou son représentant délégué) en respectant la procédure d’escalade.

Les non-conformités constatées lors d’une revue ou d’un audit peuvent amener à des réévaluations à posteriori des indicateurs et des pénalités présentées dans le CCAP.

Audits

#### Origine et objet

Le déclenchement d'un Audit peut avoir lieu à tout moment du projet, à la demande :

* De la direction de Projet AP-HP sur proposition de son chef de projet
* Du (des) responsable(s) de la Qualité et/ou Sécurité de l’AP-HP
* Du Comité de Pilotage
* De la hiérarchie du Directeur de Projet MOE sur proposition conjointe de son chef de Projet et son responsable Qualité.

Les audits peuvent être réalisés sur les points suivants :

* La conformité des résultats attendus de la prestation (état de la documentation, pertinence des choix techniques, conformité du code, à l’état de l’art, degré de réversibilité ou de transférabilité…) et, pour les prestations dans le cadre d’un marché public, le bon respect des clauses prévues au CCAP et au CCTP ainsi que des bons de commandes de l’AP-HP, le tout éventuellement amendé par décision(s) du Comité de Pilotage inscrite(s) au compte-rendu de ce dernier,
* Le dispositif d'organisation interne mis en place pour effectuer les prestations dues et de manière générale la bonne application des dispositions du Plan d’Assurance Qualité et du présent Plan Qualité,
* Et tout autre thème que l’AP-HP jugerait de nature à pouvoir perturber le projet.

#### Organisation et Résultat

L’audit est mis en œuvre par l’AP-HP ou par une équipe externe commanditée par l’AP-HP. Tous les acteurs (MOA, MOE, …) doivent faciliter le déroulement de l’audit : entretiens, mise à disposition des documents, …

Les audits doivent respecter les règles suivantes :

* Formalisation des objectifs et du déroulement de l’audit,
* Validation par le commanditaire de l’audit,
* Communication des objectifs et du déroulement aux personnes sollicitées,
* Présentation des résultats au commanditaire de l’audit.

En fin d'analyse, l'auditeur présente aux responsables :

* Les faits observés et les erreurs ou manquements détectées,
* Les plans d’actions et améliorations préconisés.

Cette présentation a lieu dans l’une des instances suivantes en fonction de l’origine de l’audit :

* Le Comité de Pilotage mensuel suivant si les demandeurs sont issus des équipes Projet (AP-HP ou Prestataire)
* La Revue suivant la fin de l’audit si le commanditaire est le comité de Pilotage ou le responsable Qualité de l’AP-HP.

L’instance en question décide de la mise en œuvre ou non des préconisations et de l’échéance de cette mise en œuvre.

#### Traitement des incidents et litiges – Principe d’escalade

#### Traitement des incidents

Tout événement qui perturbe l’exécution du présent marché ou le fonctionnement normal d’une application ou d’un composant du système d’information est appelé « incident ».

Il peut s'agir, par exemple des événements suivants :

* Livraison non réalisée,
* Environnement non conforme,
* Indisponibilité de ressource (absence non planifiée, surcharge),
* Problèmes matériels,
* Absence de réponse du Chef de projet AP-HP au Chef de projet Titulaire,
* Qualité notoirement inférieure aux critères requis,
* Refus du type de complexité affecté à un dossier.

Par nature, la liste précédente n'est pas exhaustive.

Chaque événement de ce type doit être enregistré sur une Fiche d'Incident.

Une Fiche d'Incident est émise, soit par le Chef de projet AP-HP, soit par le Chef de projet Titulaire, et doit parvenir à son destinataire le plus tôt possible.

Chaque incident doit être identifié au moyen des informations suivantes :

* La description de l'incident,
* Son caractère interne ou externe à l’application (exemple : une liaison qui ne fonctionne pas),
* Les conséquences en matière de délai et de coût,
* Les solutions mises en œuvre et les responsabilités associées,
* Les attentes.

A réception de cette Fiche, le destinataire met en place les mesures nécessaires qui lui incombent (cf. PQS-AT appliqué). Dans le cas contraire, l'incident est traité au sein du Comité de suivi.

Un incident qui ne trouve pas de solution rapide peut entraîner un litige entre les deux parties.

Chaque partie maintient un tableau récapitulatif des incidents, avec le cumul des charges induites, qu’elle expose au Comité de pilotage.

#### Traitement des litiges

Un litige résulte d'un désaccord formel entre l’AP-HP et le Titulaire. Il peut être entraîné, par exemple, par la répétition d'un même type d'incident ou par un désaccord sur la nature de la prestation.

Les litiges sont exposés au Comité de pilotage qui décide des mesures permettant de résoudre le problème.

#### Gestion des escalades

Les incidents opérationnels graves, les litiges urgents, les défauts de qualité majeurs et tout autre événement ne pouvant s’inscrire dans les cas ci-dessus devront faire l’objet d’une procédure d’escalade.

De manière générale, cette procédure est une procédure d’exception liée à un dysfonctionnement grave mettant en cause soit la continuité des activités soit la qualité de ces dernières.

Cette procédure est invocable à tout moment par :

responsable du CSA en charge du domaine concerné par les solutions de GED »

* Le(s) responsable(s) qualité et sécurité de l’AP-HP
* Le responsable du suivi des marchés de l’AP-HP
* Le Directeur de Projet du Titulaire
* Le responsable Qualité du Titulaire
* Ou, par délégation, le chef de Projet AP-HP.

Le déclenchement de cette procédure consiste en :

* Si la continuité de l’activité est en jeu, la convocation d’un comité de pilotage exceptionnel sous 2 jours ouvrés maximum avec présence obligatoire de(s) Responsable(s) Qualité et Sécurité de l’AP-HP et/ou du Représentant de la Gouvernance du SI AP-HP (ou son représentant délégué).
* Si la qualité de service est en jeu, la convocation d’une revue qualité exceptionnelle sous 4 jours ouvrés maximum, avec présence obligatoire de(s) Responsable(s) Qualité et Sécurité de l’AP-HP, du Directeur du DIS et/ou du Représentant de la Gouvernance du SI AP-HP (ou son représentant délégué).

La convocation est envoyée par l’initiateur de la procédure et comporte l’ordre du jour, les participants (autres que responsable(s) Qualité et Sécurité, Directeur du DIS et/ou du Représentant de la Gouvernance du SI AP-HP (ou son représentant délégué)) et modalités d’organisation de ces réunions restant ceux et celles prévus en marche « normale ».

# GLOSSAIRE ET ABREVIATIONS

| **Abréviation** | **Libellé** |
| --- | --- |
| Activité | Ensemble homogène de prestations |
| BPU | Bordereau de Prix Unitaires |
| HBPU | Hors Bordereau de Prix Unitaires. Cette partie du marché est mise au point sur la base du catalogue fournisseur et peut comprendre par exemple, des accessoires complémentaires, autres que ceux des produits du BPU, en liaison avec les produits du marché ; Les produits complémentaires retenus représentent obligatoirement et exclusivement la famille et la gamme de produit listées dans le bordereau de prix unitaire et ce sans doublon d'article. |
| AMOA | Assistant du maître d’ouvrage (désigné par la Personne Publique) |
| AP ou AP-HP | Assistance Publique – Hôpitaux de paris |
| AT | Assistance technique |
| CCAP | Cahier des Clauses Administratives Particulières |
| CCTP | Cahier des Clauses Techniques Particulières |
| CCS | Centre de Compétences et de Services d’un domaine du SI |
| COPIL | Comité de pilotage de la prestation d’Assistance Technique |
| CP | Chef de projet |
| CRAM | Compte Rendu d’Avancement Mensuel du Chef de projet AP-HP |
| DI | Demande d'Intervention |
| DIS | Département Infrastructures et Services |
| DMP | Dossier de Mise en production |
| DP | Directeur de projet |
| DSN | Direction des Services Numériques |
| GH | Groupe Hospitalier (regroupent en général plusieurs hôpitaux ou établissements) |
| MOA | Maîtrise d’ouvrage |
| MOE | Maîtrise d’œuvre |
| PAQS | Plan d’Assurance Qualité et Sécurité |
| PQS-AT | Plan Qualité Sécurité d’Assistance Technique |
| PV | Procès-verbal |
| RAH | Rapport Hebdomadaire de la prestation |
| RAM | Rapport Mensuel de la prestation |
| RL | Responsable de Lot |
| RSIO | Responsable des Systèmes d’Information et Organisation |
| SI | Système d’Information |
| SIL | Service Informatique Local de l’AP-HP |
| SLA | Service Level Agreement (Contrat de Niveau de Service) |
| UO | Unité d’œuvre ; elle caractérise la prestation attendue dans le cadre d’une activité et se définit notamment avec une métrique et le cas échéant un facteur de complexité |
| VA | Vérification d’Aptitude |
| VAT | Validation d’Aptitude Technique |
| VSR | Vérification de Service Régulier |

ANNEXES

* Annexe 1 : Unités d’œuvre
* Annexe 2 : Politique Générale de Sécurité du Système d’Information (PGSSI\_AP-HP)
* Annexe 3 : Procédure Fournisseur Sécurité
* Annexe 4 : Charte sécurité RGPD AGEPS
* Annexe 5 : Nomenclature des Emplois-Métiers du CIGREF – 2024