

# Cahier des Clauses Techniques Particulières

Agence Régionale de Santé  
Île-de-France

MAPA 2025-438 GLPI

Marché de prestation de Tierce Maintenance Applicative de GLPI de l'ARS Île-de-France

# Sommaire

1.	Présentation de l'ARS Île-de-France .....	3
2.	Contexte général de passation du marché.....	4
3.	Objet du marché.....	4
4.	Description des prestations attendues .....	5
5.	L'environnement technique .....	7
6.	Engagements de service et satisfaction client .....	7
6.1	Gestion des demandes et incidents .....	7
6.2	Les indicateurs d'engagement de service (SLA) .....	8
6.3	Volumétrie.....	9
7	Exigences relatives à la Sécurité.....	9
7.1	Sécurité d'accès et confidentialité .....	9
7.2	Documentation.....	9
7.3	Déclaration CNIL.....	9
7.4	Patch sécurité des applications maintenues.....	9
8	Garantie de réversibilité et période de transition.....	10
9	Les Unités d'œuvres principales d'exécution annuelle (à revoir) .....	10
10	Le dispositif de pilotage du marché et prestations attendues (à compléter) .....	11
10.1.	Le comité de pilotage .....	11
10.2.	La production de tableaux de bord .....	11
10.3.	Le suivi des livrables .....	12

## 1. Présentation de l'ARS Île-de-France

La loi Hôpital, Patients, Santé et Territoires (HPST) du 21 juillet 2009 a créé des Agences Régionales de Santé chargées de la mise en œuvre de la politique de santé dans chaque région. Leur action vise à améliorer la santé de la population et à rendre le système de santé plus efficace.

Les ARS sont des établissements publics de l'Etat à caractère administratif, placées sous la tutelle du Ministère en charge de la santé, et soumises, de par leur nature, aux règles de la commande publique. Il existe une ARS par région, se déclinant territorialement dans chaque département, soit 18 ARS en France.

L'ARS IDF comprend un siège social situé à Saint-Denis (93) et 8 délégations départementales (une par département francilien) et compte au total 1 050 collaborateurs.

L'ARS Île-de-France est structurée en directions, délégations et pôles de compétences (cf. [www.iledefrance.ars.sante.fr](http://www.iledefrance.ars.sante.fr)).

Outre la Direction générale, le siège de l'ARS Ile de France regroupe dans ses locaux de Saint-Denis :

- 5 directions métiers :
  - La Direction de l'offre de soins,
  - La Direction de la santé publique,
  - La Direction de la veille et la sécurité sanitaire,
  - La Direction de l'autonomie,
  - La Direction de l'innovation, la recherche et la transformation numérique.
- 2 délégations départementales :
  - La délégation départementale de Seine-Saint-Denis,
  - La délégation départementale de Paris,
- 4 pôles de compétences qui soutiennent le fonctionnement de l'ARS :
  - Le secrétariat général regroupant le département des systèmes d'information interne, le département des affaires juridiques et des soins psychiatriques sans consentement, le pôle ressources humaines et le pôle performance-achats-service généraux.
  - La Direction de l'allocation des ressources et du pilotage
  - La Direction financière et l'Agence comptable
  - La Direction de la démocratie en santé et de la communication

Chaque délégation départementale (DD) décline localement la stratégie régionale de santé.

Les DD ont pour objectif d'assurer une mission de proximité et de représenter localement le Directeur Général en étant les interlocuteurs privilégiés des élus et des services des collectivités, des préfets et des services de l'État, ainsi que des professionnels de santé dans leur territoire et du grand public.

Elles constituent l'interface entre le niveau régional et les acteurs de proximité et accompagnent les acteurs locaux dans la mise en œuvre de leurs projets (cf. annexe 1 – localisation des sites des DD)

Au sein de l'ARS Île-de-France, le Département des Systèmes d'Information Internes (DSII) met en œuvre et maintient en condition opérationnelle l'ensemble des systèmes d'information internes de l'ARS Île-de-France, en cohérence avec les systèmes d'information du Ministère en charge de la Santé.

## 2. Contexte général de passation du marché

### Contexte

Le secrétariat général de l'ARS Île-de-France est une direction d'appui au service des directions de production. Il vise à développer la fluidité de fonctionnement entre les fonctions de production et les fonctions supports à la production (les fonctions d'appui). Le secrétariat général assure une mission transversale de pilotage et de coordination. Il est composé :

- D'un pôle « ressources humaines » ;
- D'un pôle « performance, achats et services généraux » ;
- D'un département « affaires juridiques » ;
- D'un département « systèmes d'information internes ».

Le support aux utilisateurs pour toute demande relative aux ressources humaines, à la logistique et à l'informatique se fait au moyen de l'utilisation d'un logiciel de gestion de services open source (GLPI). Ce logiciel est mutualisé pour toutes les activités support.

## 3. Objet du marché

L'ARS Île-de-France lance une consultation pour renouveler le marché de Tierce Maintenance Applicative de GLPI.

Cette consultation porte sur :

La maintenance préventive

La maintenance corrective

La maintenance évolutive

Les prestations demandées sont détaillées dans le chapitre 4 de ce cahier des charges. Le prestataire veille à proposer une offre en tenant compte des engagements de services, de la réactivité et de la souplesse attendues, en optimisant les coûts.

L'ARS Île-de-France conserve sous sa responsabilité les éléments suivants :

- La propriété intellectuelle de tous ses développements logiciels et de ses données.

Ces souhaits se traduisent par le maintien et le développement de compétences internes pour dialoguer de façon permanente et constructive avec le partenaire, dans le respect des engagements réciproques.

**En matière de gestion de la sécurité des systèmes d'information**, il est essentiel de noter que certaines activités du Département des SI Internes sont sensibles du point de vue de la sécurité des données et de la continuité de service. Il est attendu du titulaire du marché qu'il démontre sa capacité à effectuer la prestation dans le respect de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) de l'ARS Île-de-France et du référentiel SSI (Sécurité des Systèmes d'Information) spécifique au département des SI internes (cf. annexe 2 – PSSI ARS ÎdF).

## 4. Description des prestations attendues

Le GLPI mutualisé, tel que déployé au sein de l'ARS Île-de-France, est structuré autour d'une entité racine et de trois sous entités.

Il permet aux équipes du département des Systèmes d'information internes (SI), du pôle ressources humaines (RH) et du département logistique de suivre les tickets de demandes et incidents créés par les agents. Ces trois domaines, tout en étant mutualisés, restent séparés dans le fonctionnement, c'est-à-dire que les tickets, les groupes de permission et les pièces justificatives sont propres à chaque guichet et donc non visibles par les autres guichets.

Les prestations attendues par le titulaire du marché sont décrites ci-dessous.

L'ensemble du périmètre applicatif en dehors de la VM nécessite une maintenance de la part du prestataire. Toute l'architecture applicative GLPI est de la responsabilité du prestataire.

Elle n'inclut pas la maintenance de la VM et des interconnexions réseaux qui sont gérées par l'équipe infrastructure de l'ARS Ile de France.

Le contrat Maintenance Applicative doit couvrir les prestations suivantes :

### 4.1. Maintenance préventive de l'application GLPI

La maintenance préventive vise principalement à prévenir de possibles dysfonctionnements pouvant apparaître au niveau de l'application. Elle vise à détecter rapidement les problèmes potentiels de la solution et à s'assurer, en collaboration avec l'éditeur, que la solution est correctement mise à jour et configurée avec les derniers correctifs et recommandations publiés par l'éditeur.

Au titre de la maintenance préventive, il est attendu du titulaire du marché la réalisation des tâches suivantes (non exhaustif) :

- Mise à jour régulière du logiciel pour corriger les bugs en s'assurant de la non-régression, améliorer les performances et s'adapter aux dernières avancées technologiques
- Installation de correctifs de sécurité pour protéger les systèmes contre les menaces potentielles
- Optimisation des paramètres du système pour assurer un fonctionnement efficace et dans faille

Le titulaire du marché s'engage pour toute intervention de ce type, à en informer l'ARS Ile de France, au préalable, et à lui indiquer la charge associée qui sera consommée sur l'enveloppe de TMA.

L'ARS Ile de France demeure libre d'accepter ou de refuser les montées de version (majeure ou mineure) de la solution GLPI, dans l'hypothèse où les fonctionnalités embarquées dans cette nouvelle version ne correspondent pas à ses attentes ou dont elle n'aurait pas l'usage.

Dans l'hypothèse où l'ARS Ile-de-France souhaiterait l'installation d'une version majeure de l'applicatif GLPI, le titulaire du marché s'engage à réaliser une analyse d'impact et à indiquer au préalable à l'ARS Ile-de-France la charge associée à cette prestation. Cette prestation sera imputée sur l'enveloppe TMA.

## 4.2. Maintenance corrective de l'application GLPI

La maintenance corrective vise à identifier et résoudre les problèmes détectés dans le fonctionnement de l'application GLPI et qui sont les causes d'un fonctionnement/comportement inattendu ou incorrect dans l'environnement de production.

Au titre de la maintenance corrective, il est attendu du titulaire du marché la réalisation des tâches suivantes (non exhaustif) :

- Identification et enregistrement des demandes classées comme demandes correctives.
- Analyse préalable de la demande signalée en identifiant non seulement le problème, mais aussi les éléments de l'architecture de la solution affectés.
- Imaginer/concevoir la meilleure solution pour sa résolution
- Conception, exécution et contrôle des tests :
- Conception de tests d'intégration.
- Conception des tests d'acceptation.
- Conception de tests pour les utilisateurs.
- Effectuer les différents types de tests.
- Documentation des résultats des tests.
- Résolution de l'incident selon la solution apportée.
- Déploiement/Configuration de la solution dans l'environnement de recette et validation à l'aide de la batterie de tests correspondante (Unité, Fonctionnel, Acceptation, Intégration, etc.).
- Une fois la solution validée en recette, déploiement/Configuration de la solution dans l'environnement de production.

## 4.3. Maintenance évolutive de l'application GLPI

La maintenance évolutive vise à concevoir, mettre en œuvre et déployer de nouvelles fonctionnalités qui répondent à de nouveaux besoins fonctionnels définis par l'ARS Ile de France.

Au titre de la maintenance évolutive, il est attendu du titulaire du marché, les activités suivantes (non exhaustif) :

- Identification et enregistrement des demandes classées comme Maintenance évolutive.
- Validation de l'étape de pré-analyse de la demande de maintenance évolutive en identifiant non seulement les exigences fonctionnelles et commerciales concernées.
- Concevoir, développer et déployer les meilleures solutions pour les nouvelles fonctionnalités demandées. Le périmètre des nouvelles fonctionnalités peut comprendre la mise en place de :
  - Nouveaux processus de travail complémentaires aux processus actuels.
  - Nouveaux connecteurs.
  - ...

- Documentation de la solution conçue (travaux de conception, conception technique et architecture) pour approbation par l'ARS Ile-de-France.
- Développement de l'évolutif en fonction de la solution imaginée / conçue.
- Conception, exécution et contrôle des tests :
  - Conception de tests d'intégration.
  - Conception des tests d'acceptation.
  - Conception de tests pour les utilisateurs.
  - Effectuer les différents types de tests.
  - Documentation des résultats des tests.
- Déploiement/Configuration de la solution dans l'environnement de recette et validation à l'aide de la batterie de tests correspondante (Unité, Fonctionnel, Acceptation, Intégration, etc.).
- Une fois la solution validée en recette, déploiement/Configuration de la solution dans l'environnement de production.
- Validation de l'impact de l'évolution sur le périmètre de service demandé (engagement contractuel, facturation, SLA, référentiel documentaire, etc., ...)

Une des évolutions à mettre rapidement en œuvre est le formulaire « Nouvel arrivant » qui est un formulaire transverse qui doit être transféré d'un guichet à un autre selon un workflow déterminé par l'ARS Ile de France.

D'autres besoins d'évolutions sont exprimés de la part des directions métiers comme l'ouverture du GLPI à d'autres domaines ou produit/logiciel. Il s'agit par exemple de la gestion des demandes et incidents sur le processus de « gestion des frais de déplacements ».

L'ARS Île de France a la responsabilité de fournir les moyens nécessaires au prestataire pour répondre à ces exigences. Toutes les évolutions réalisées pour le compte de l'ARS île de France restent la propriété de l'agence.

## 5. L'environnement technique

L'ARS Île-de-France dispose du réseau RIE, Réseau Interministériel de l'Etat.

La solution GLPI (version 10.017) se trouve être installée sur 2 VM (recette / prod) qui sont gérées par l'équipe infrastructure. La connexion lors de la création d'un ticket s'appuie sur le LDAP.

La mise à jour du logiciel GLPI sera assurée par le prestataire qui utilisera Wallix pour se connecter à notre infrastructure.

## 6. Engagements de service et satisfaction client

### 6.1 Gestion des demandes et incidents

Pour la gestion de l'assistance et de la maintenance, il doit être mis à disposition des canaux de communication à l'ARS Île de France :

- Un point de contact Chef de projet
- Une assistance téléphonique non surtaxée
- Un outil de suivi de type ITSM

Lorsqu'un incident survient ou qu'une demande d'assistance est nécessaire, l'ARS Île de France pourra indifféremment saisir ces canaux.

L'outil de gestion des demandes et incidents (outil de ticket) sera fourni par le prestataire et toute assistance sera tracée dans l'outil.

Le ticket d'incident sera clos par le prestataire uniquement après validation par l'ARS IDF de la solution en recette et/ou en production.

Concernant l'assistance, il s'agit de répondre aux questions portant sur l'installation, l'utilisation, le diagnostic des incidents et la correction des anomalies

En cas de besoin de coupure de service pour une intervention (installation d'une nouvelle version, correctif ou paramétrage, etc.), il est nécessaire de valider avec l'ARS Île de France la date et l'heure de coupure.

## 6.2 Les indicateurs d'engagement de service (SLA)

Il est attendu du Prestataire qu'il propose des indicateurs permettant de mesurer de manière factuelle la maîtrise de la prestation et la qualité de service :

- Les délais de prise en compte ;
- Les délais de résolution des incidents ;
- Les délais de réalisations des demandes.

*Tableau 1 – Tableau des délais de résolutions et de prises en compte des incidents*

Description	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
Fonctionnalité impactée	Bloquant	Gênant	Peu gênant
Délai de prise en compte (heure ouvrée)	4 heures	8 heures	16 heures
Délai de résolution ou escalade à l'éditeur (heure ouvrée)	8 heures	16 heures	3 jours

Les priorités sont définies par l'ARS IDF de 1 (le plus élevé) à 3 (le plus faible) :

- Priorité 1- Bloquante : L'une des fonctionnalités critiques n'est plus du tout utilisable et il n'existe pas de solution de contournement.
- Priorité 2- Gênant : La fonctionnalité impactée reste utilisable mais de façon dégradée (ralentissement, application d'une solution de contournement possible...).
- Priorité 3 – Peu Gênant : La fonctionnalité impactée est utilisable, mais réagit quelquefois de façon inattendue.



Tableau 2 - Tableau des délais de réalisation et de prises en compte des demandes

Description	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
Priorité	Urgent	Standard	Basse
Délai de prise en compte (Heure ouvrée)	8 heures	12 heures	16 heures
Délai de réponse / escalade éditeur <sup>1</sup> (heure ouvrée)	3 jours	5 Jours	7 jours

La qualification des demandes dépend de la situation et de l'estimation de l'ARS Île de France.

### 6.3 Volumétrie à titre indicatif :

- Nombre d'évolutifs mineurs par an : 6 (Moyenne constatée des versions Editeur)
- Nombre d'évolutifs majeurs par an : 1
- Nombre d'incidents mensuels par gravité d'anomalies : 2
- Nombre de demandes mensuelles par mois : 6

## 7 Exigences relatives à la Sécurité

### 7.1 Sécurité d'accès et confidentialité

Les droits d'accès au système par les différents utilisateurs concernés sont définis et gérés via le rôle "Super Admin" pour l'ensemble de la plateforme GLPI.

Les connexions et interventions sont tracées dans GLPI et conservées 6 mois.

### 7.2 Documentation

L'ensemble de la documentation est fourni par l'éditeur de la solution GLPI (Teclib) directement en ligne : <https://glpi-user-documentation.readthedocs.io/fr/latest/>

### 7.3 Déclaration CNIL

La solution globale proposée devra être conforme aux exigences de la CNIL. Le prestataire devra, sur demande, fournir toutes les informations permettant le remplissage des bordereaux réglementaires et en particulier les annexes 5, 7, 8, 10, 12.1, 12.2, 13, 14 et 15.2.

### 7.4 Patch sécurité des applications maintenues

Le prestataire doit s'engager à maintenir la sécurité technique de la solution et à informer l'ARS IDF des correctifs mis en place par l'éditeur.

<sup>1</sup> Ne tient pas compte de la mise en application de la solution suivant la méthodologie souhaitée : Mise en recette => Validation ARS => Mise en Production => Validation ARS

## 8 Garantie de réversibilité et période de transition

### Garantie de réversibilité

Le prestataire assure la réversibilité de l'externalisation des services objets de la présente consultation afin de permettre à l'ARS Île-de-France de reprendre sans difficulté, ou de faire reprendre par un tiers désigné, la fourniture des services concernés, et ce dans les meilleures conditions. Une durée 40 jours ouvrés de recouvrement avec l'équipe de remplacement est à privilégier.

### Période de transition

Il est fait application de l'article 38.3 du CCAG TIC en ce qui concerne la période de transition.

Par ailleurs, le prestataire tient à la disposition de l'ARS Île-de-France, et sans que cela n'engendre aucun frais, la documentation opérationnelle dans sa dernière version et l'ensemble des documentations tenues à jour par le Prestataire, ainsi que tout document et/ou élément qui auraient été mis à la disposition du Prestataire par le prescripteur.

Le prestataire ne conserve pas de copies de ces données et fichiers.

## 9 Les Unités d'œuvres principales d'exécution annuelle

### UO\_01\_Correct : Maintenance corrective

---

On peut estimer en moyenne une consommation entre 10 et 20 tickets par an.

Un ticket correspond à un temps d'intervention de 30 minutes.

### UO\_02\_Evol : Maintenance évolutive

---

Compte tenu de nos attentes, nous estimons à 20 jours maximum le nombre de jours de maintenance évolutive.

### UO\_03\_Prev : Maintenance préventive

---

En moyenne l'éditeur fait 5 versions mineures par an et une version majeure par an.

Compte tenu de nos attentes, nous estimons un volume de 5 jours maximum pour la maintenance préventive.

### UO\_04\_tick : Outil de ticketing (optionnel)

---

Licence annuelle

Cette unité ne serait éventuellement utilisée que dans le cadre d'un changement de prestataire.

### 10 Le dispositif de pilotage du marché et prestations attendues

L'ARS Ile-de-France assure le pilotage et le contrôle du contrat par des réunions périodiques ou ponctuelles. Le titulaire du marché les prépare, les anime et en fait les comptes rendus.

Afin d'alimenter ces réunions, il est attendu de la part de titulaire la production de tableaux de bord.

#### 10.1 Le comité de pilotage

Le comité de pilotage est une réunion tous les 3 mois. Cette périodicité pourra être ajustée en fonction de l'usage. Au cours de cette réunion, le Prestataire présente une synthèse des événements du ou des mois écoulé(s), tant au plan qualitatif que quantitatif, et des prévisions pour le mois suivant, le trimestre suivant ou tout événement exceptionnel. Au cours de cette réunion, les parties statuent sur le niveau de qualité de service atteint et sur les pénalités applicables en s'appuyant à minima sur les éléments suivants :

- Une analyse du service rendu du / ou des mois, qu'il s'agisse du service ou des prestations associées ;
- Un planning détaillé des activités du mois suivant ;
- Un planning macroscopique pour les activités à moyen terme ;
- Un état des carences et des non-conformités de service ;
- Un état de la gestion des actions en matière de qualité et de sécurité ;
- Un état du suivi des livrables ;
- Un état du suivi des prestations d'appropriation/réversibilité ;
- Un état du volume d'activité par prestation ;
- Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants, arbitrages).

Toutes les informations statistiques et de mesures de l'activité décrites précédemment sont fournies par le Prestataire. Le comité de pilotage est conduit par l'ARS Île-de-France.

Le comité de pilotage présentera les orientations stratégiques du marché. Les réunions seront fixées en amont et l'ordre du jour du Comité de Pilotage est transmis par courriel à la MOA de l'ARS Île-de-France à minima 5 jours ouvrés avant la date prévue de l'événement.

Le projet de compte rendu du Comité de Pilotage est transmis par courriel à la MOA de l'ARS Île-de-France sous un délai de 3 jours ouvrés après la date de l'événement.

#### 10.2 La production de tableaux de bord

Le Prestataire assure la production de tous les tableaux de bord pour permettre la suivi et l'évaluation de la prestation.

Les tableaux de bord devront inclure 3 types d'indicateurs :

- Indicateurs contractuels, intégrant l'évaluation des niveaux de service faisant l'objet d'un engagement contractuel (SLA) (cf. paragraphe 6.2) ;
- Indicateurs opérationnels, intégrant en particulier l'évaluation des indicateurs de volumétrie et de qualité de service permettant d'identifier les actions d'améliorations possibles (cf. paragraphe 6.3) ;
- Indicateurs stratégiques, intégrant les éléments macroscopiques nécessaires au pilotage de la prestation et notamment les tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord contractuels et opérationnels, et les éléments marquants et/ou devant faire l'objet d'une décision du comité de pilotage.

Les tableaux de bord contractuels et stratégiques sont analysés lors des comités de pilotage auxquels participe le responsable de la mission du Prestataire.

Les tableaux de bord opérationnels sont analysés lors des comités de suivi technique.

Les rapports doivent être formalisés et normalisés afin d'en simplifier leur lecture. Le prestataire doit faire une proposition de format, qui doit être validé par l'ARS.

### 10.3 Le suivi des livrables

Les livrables doivent être livrés en format OpenXML (norme ISO/CEI 29500) de la suite Microsoft Office.

Type de livrable	Description
Compte-rendu de COPIL/COPROJ	Document issu du COPIL / COS