



1 rue de Germont 76 031 Rouen CEDEX

Direction du Système d'Information

**MISSION DE RESPONSABLE D'APPLICATION EXPERT A PLEIN TEMPS
LOT 2**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

**MISSION DE MISE EN ŒUVRE TECHNICO-FONCTIONNELLE D'APPLICATION
INFORMATIQUE ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES**

Terme	Sens
AUTOPARTAGE	Gestion d'une flotte de véhicule du CHU
BIONETTOYAGE	Gestion du nettoyage des chambres
CARL	Solution de GMAO
DAMARIS	Archivage des dossiers des patients
EASYDORE	Gestion projets recherche
ENNOV Process	Gestion de WorkFlow
GTC/GTB	Gestion technique des bâtiments
ODIN	Chambre mortuaire (solution propriétaire CHU)
PHARMACOVIGILANCE	Suivi de la pharmaco vigilance
PTAH	Transport des patients
REPAS	Gestion des repas
TALENTSOFT	Gestion des recrutements
TRANSPORT VEHICULE	Transport Véhiculé des patients – nouvelle application

**MISSION DE MISE EN ŒUVRE TECHNICO-FONCTIONNELLE D'APPLICATION
INFORMATIQUE ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES**

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE SUBSEQUENT.....	4
ARTICLE 2 - CONTEXTE.....	4
ARTICLE 3 - GENERALITES APPLICABLES.....	4
ARTICLE 4 - PRESTATIONS A REALISER.....	4
ARTICLE 5 - SUIVI DE LA PRESTATION	7
5.1 - LE MARCHE PUBLIC PEUT FAIRE L'OBJET D'ORDRES DE SERVICE.	7
5.2 - REUNION DE DEMARRAGE	7
5.3 - REUNIONS DE SUIVI DE LA PRESTATION	7
ARTICLE 6 - DELAI D'EXECUTION	7
ARTICLE 7 - COMPETENCE DE L'INTERVENANT.....	8

**MISSION DE MISE EN ŒUVRE TECHNICO-FONCTIONNELLE D'APPLICATION
INFORMATIQUE ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES**

ARTICLE 1 - OBJET DU PRESENT LOT

La présente consultation a pour objet la conclusion d'un marché concernant les missions suivantes :

- Produire des Etudes de l'existant
- Assurer la réussite technique, fonctionnelle, et l'intégration du projet au SIH
- Définir des impacts technico-fonctionnels (contraintes et dépendances) au sein du SIH
- Coordonner et participer aux travaux techniques et fonctionnels
- Compléter et valider des livrables applicatifs
- Réaliser, participer et valider des installations des applications
- Réaliser, participer et valider au paramétrage des solutions
- Participer à la recette des applications (tests techniques, tests d'intégration)
- Remonter des alertes techniques et participation à leur résolution
- Gérer les risques
- Assurer le maintien en conditions opérationnelles d'applications

ARTICLE 2 - CONTEXTE

Les missions du présent portent sur les domaines suivants :

Mise en œuvre technico fonctionnelle :

- BIONETTOYAGE
- CARL
- Migration ORACLE 19
- REPAS
- TRANSPORT VEHICULE

Maintien en Condition Opérationnelle :

- AUTOPARTAGE
- DAMARIS
- EASYDORE
- ENNOV Process
- GTC/GTB
- ODIN
- PHARMACOVIGILANCE
- PTAH
- TALENTSOFT

ARTICLE 3 - GENERALITES APPLICABLES

Le titulaire doit justifier à tout moment durant la conduite de la mission de la réelle expertise de la personne qu'il prévoit d'affecter à l'exécution du présent marché en respectant le curriculum vitae (CV) du profil décrit dans son mémoire technique présenté à l'appui de son offre remise lors de l'accord cadre.

Les prestations seront exécutées au sein du CHU de ROUEN sauf accord du CHU de ROUEN pour qu'elles soient exécutées sur un autre lieu.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS A REALISER

Pour l'ensemble des prestations, la présence **d'un responsable d'application expert à plein temps** au CHU de ROUEN est le dispositif nécessaire estimé par le CHU de ROUEN.

Le travail demandé consiste en l'analyse, le suivi des impacts techniques et fonctionnels sur un périmètre applicatif, la bonne intégration de l'application au sein du SIH ou pour le Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) des applications utilisées au CHU. Cette mission s'appuie sur l'ensemble des départements de la DSI et les éditeurs de solutions.

MISSION DE MISE EN ŒUVRE TECHNICO-FONCTIONNELLE D'APPLICATION INFORMATIQUE ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES

Les opérations pourraient s'étaler sur de nombreux mois. Toutefois, la mission du responsable d'application ne pourra pas dépasser le nombre de jours fixé dans l'Acte d'Engagement et dans la DPGF.

4.1 MISE EN ŒUVRE TECHNICO-FONCTIONNELLE D'APPLICATION INFORMATIQUE

Les sujets identifiés pour les 12 mois à venir sur lesquels l'intervenant sera amené à travailler concernent des projets d'évolutions applicatives et techniques majeures liées à quatre progiciels, à savoir :

- CARL Juin 2025
- TRANSPORT VEHICULE Juin 2025
- BIONETTOYAGE Décembre 2025
- Migration ORACLE Décembre 2025
- Repas Mars 2026

Ces évolutions applicatives ou techniques imposent une démarche projet nécessitant le suivi, à minima, des étapes suivantes :

- Etudes de l'existant
- Analyse technique et fonctionnelle de la nouvelle version
- Etude et mise en œuvre des prérequis techniques en fonction de l'existant
- Installation de la nouvelle version en environnement hors production dédié
- Mise en œuvre des interfaces inter application si applicable
- Etude des scénarios de validation technique
- Etude des scénarios de validation fonctionnelle
- Pilotage et mise en œuvre des tests techniques
- Pilotage des tests fonctionnels
- Production de cahier de recette de non régression et des nouvelles fonctionnalités
- Organisation des formations et rédaction des tutoriels associés
- Organisation de la mise en production avec analyse des risques
- Validation de l'intervention en environnement de production auprès du Comité des changements Informatiques
- Mise en œuvre de la solution en environnement de production
- Suivi et gestion des dysfonctionnements avec les utilisateurs fournisseurs
- Assistance technique auprès des utilisateurs
- Assurer le maintien en conditions opérationnelles d'applications

Livrables attendus :

- Participation à la rédaction du CCTP et au PAQ
- Livrables documentaires du projet validés (expression des besoins, dossier d'architecture, SFD, procédure d'installation, dossier de paramétrage, dossier d'exploitation)
- Cahiers de tests DSI (techniques, fonctionnels et intégration)
- Compte-rendu de tests
- Fiches applicatives et fiches réflexes du logiciel
- Procédures de maintenance et autres procédures internes
- Cahier de recette
- Documentation technique, applicative, fonctionnelle et utilisateurs
- Code documenté
- Compte rendu hebdomadaire d'activité au format excel détaillé à la journée et comportant les actions menées et les risques identifiés. Ce livrable est considéré comme document justificatif de la facturation des prestations.

Ces livrables correspondent aux éléments incompressibles à fournir dans le cadre du projet suivi. Néanmoins, le soumissionnaire pourra fournir une liste de livrables complémentaires lui semblant

**MISSION DE MISE EN ŒUVRE TECHNICO-FONCTIONNELLE D'APPLICATION
INFORMATIQUE ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES**

pertinents pour garantir la réussite de la prestation. Par ailleurs, une attention particulière sera portée à l'adaptation de la fréquence de revue des livrables récurrents au regard des phases du projet.

4.2 MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES

Les autres opérations consistent à participer au Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) d'application du domaine de la logistique pour les applications identifiées ci-dessous :

- AUTOPARTAGE
- DAMARIS
- EASYDORE
- GTC/GTB
- ODIN
- PHARMACOVIGILANCE
- PTAH
- TALENTSOFT
- ENNOV Process

La maintenance en condition opérationnelle consiste à effectuer les changements nécessaires à l'évolution de nos logiciels afin d'assurer le bon fonctionnement des applications en production au CHU de Rouen. Cela peut représenter des montées de version de produits, des modifications de paramétrage, des corrections de dysfonctionnements ou du suivi de correction de dysfonctionnement avec les fournisseurs.

La réglementation ainsi que les utilisateurs de nos applications informatiques nous amènent parfois à faire évoluer nos produits. Dans ce cas, une démarche pragmatique d'analyse du besoin de développement ou de paramétrage, de production de cahiers des charges et de recettes devra être élaborée afin de décrire le besoin et de valider le bon fonctionnement de l'application concernée.

Tout changement apporté sur le système d'information devra être au préalable validé par la hiérarchie en place. Un processus de suivis de mise en production devra aussi être observé.

Les ajouts de fonctionnalités pourront donner lieu à des formations utilisateurs impactés par ces changements.

Livrables attendus :

Pour l'étude et la mise en place d'évolutions réglementaires ou fonctionnelles des logiciels utilisés ou les modifications de paramétrages, les livrables sont :

- Cahiers de tests DSI (techniques, fonctionnels et intégration)
- Compte-rendu de tests
- Fiches applicatives et fiches réflexes du logiciel
- Procédures de maintenance et autres procédures internes
- Cahier de recette
- Documentation technique, applicative, fonctionnelle et utilisateurs
- Code documenté si applicable
- Compte rendu hebdomadaire d'activité au format excel détaillé à la journée et comportant les actions menées et les risques identifiés. Ce livrable est considéré comme document justificatif de la facturation des prestations.

Ces livrables correspondent aux éléments incompressibles à fournir dans le cadre du projet suivi. Néanmoins, le soumissionnaire pourra fournir une liste de livrables complémentaires lui semblant pertinents pour garantir la réussite de la prestation. Par ailleurs, une attention particulière sera portée à l'adaptation de la fréquence de revue des livrables récurrents au regard des phases du projet.

**MISSION DE MISE EN ŒUVRE TECHNICO-FONCTIONNELLE D'APPLICATION
INFORMATIQUE ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES**

ARTICLE 5 - SUIVI DE LA PRESTATION

5.1 - Le marché public peut faire l'objet d'ordres de service.

L'ordre de service est la décision émanant de la personne dûment habilitée par le pouvoir adjudicateur qui précise les modalités d'exécution de tout ou partie des prestations constituant l'objet du marché public.

Les ordres de services sont numérotés, datés et signés par le CHU de Rouen. Ils sont adressés au Titulaire en un exemplaire.

Par dérogation à l'article 3.8.2 du CCAG-PI, si, dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la réception de l'ordre de service par le Titulaire, le CHU de Rouen n'a pas reçu de réserves de la part du Titulaire, ce dernier est réputé avoir accepté les prescriptions définies dans l'ordre de service.

5.2 - Réunion de démarrage

Le CHU de Rouen souhaite que le démarrage du marché fasse l'objet avec le Titulaire d'une réunion de lancement, sans rémunération complémentaire, qui aura pour objet :

- La présentation des missions et attentes du CHU de ROUEN;
- La planification de l'exécution des prestations ;
- La validation du planning de mise en œuvre.

5.3 - Réunions de suivi de la prestation

Une équipe projet assure le suivi du marché et de la qualité de la prestation assurée par le Titulaire. Il est constitué de représentants du CHU de Rouen et des représentants du Titulaire.

La fréquence et le nombre de réunions dépendront des thématiques abordées. Au minimum, il sera organisé une réunion de suivi trimestriel sans rémunération complémentaire.

La réunion de suivi est l'occasion de rendre compte du déroulement de la prestation, de mesurer la satisfaction du CHU de ROUEN et d'échanger entre les 2 parties.

L'ordre du jour type de la réunion de suivi est le suivant :

- Faits marquants sur la période écoulée depuis la dernière réunion de suivi ;
- Examen du plan d'action de la période passée ;
- Appréciation de la qualité de service exprimée par le CHU de ROUEN ;
- Expression des difficultés éventuelles rencontrées par le Titulaire pour l'exécution des prestations ;
- Proposition d'amélioration de la qualité, de l'organisation et des échanges entre les Parties ;
- Commentaires sur les livrables fournis par le Titulaire ;
- Plan d'action pour la période à venir.

Le compte rendu de la réunion de suivi est rédigé par le Titulaire et envoyé pour validation aux membres de la réunion de suivi.

ARTICLE 6 - DELAI D'EXECUTION

La date prévisionnelle de début du marché est le 06/05/2025.

Les prestations sont à réaliser à compter de la date de notification du marché jusqu'à la réception sans réserve des prestations (exécution du nombre total de jours).

Le titulaire convient que le montant qui lui est dû pour la réalisation de la totalité des prestations qui fait l'objet du présent marché est global et forfaitaire et correspond au montant indiqué dans l'acte d'engagement.

MISSION DE MISE EN ŒUVRE TECHNICO-FONCTIONNELLE D'APPLICATION INFORMATIQUE ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES

Un mois avant la date limite d'exécution des prestations, les parties se concerteront, pour déterminer la suite à donner à la présente mission, qui pourra donner lieu, à compter de cette date, et sous réserve d'un commun accord dans le respect de la réglementation applicable, à une rémunération complémentaire du prestataire à condition notamment que cette prolongation ne soit pas imputable au prestataire et qu'il démontre avoir consacré jusqu'à cette date le nombre de jours-hommes mentionnés dans la DPGF produite dans le cadre de son offre. Cet accord fera l'objet d'un avenant.

ARTICLE 7 - COMPETENCE DE L'INTERVENANT

Pour mener à bien la prestation, l'intervenant devra faire preuve d'une grande capacité de travail sur de multiples tâches, être force de proposition, avec le sens des responsabilités, du respect des délais et être résilient.

L'intervenant devra avoir des connaissances informatiques de programmation, maîtriser la gestion de projets informatiques et la gestion de crise.

S'agissant de projets d'évolutions applicatives majeures s'appuyant sur un support éditeur, l'intervenant devra justifier d'une expérience de gestion maîtrisée de la relation fournisseur.

Une note listant les réalisations probantes de l'intervenant est demandée.

Connaissances et langages informatiques : SQL, PLSQL, MySQL, SqlServer, Scripting (lignes de commandes), Bash, Java, Javascript (jQuery), Oracle, IIS, Apache, Packaging d'application, PHP, PYTHON, ASP, VBScript

Connaissance de système d'exploitation : Windows 7, Windows 10, Linux, UNIX, Windows serveur 2012, Windows serveur 2016, Windows serveur 2019.

La connaissance par l'intervenant proposé des solutions informatiques applicatives listées au sein de ce marché constituera un atout et sera donc valorisée dans la notation.