

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

N° DE MARCHE : MA25SI0006

### Réalisation de prestations de maintenance du site intranet des salariés de Filieris

*Filieris est une marque déposée pour son offre de santé par la CANSSM*  
**CAISSE AUTONOME NATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE DANS LES MINES**  
77, avenue de Ségur - 75714 PARIS CEDEX 15

Contenu

ARTICLE 1      PRESENTATION DU GROUPE DE SANTE FILIERIS ..... 3

    1.1 Filieris : un groupe de santé issu du régime minier..... 3

    1.2 L’organisation ..... 3

    1.3 Quelques chiffres..... 3

ARTICLE 2      CONTEXTE ..... 4

ARTICLE 3      PRESTATION DEMANDEE..... 4

    3.1 Maintenance..... 4

    3.2 Évolutions (développements futurs) ..... 5

    3.3 Annexes ..... 6

# ARTICLE 1 PRESENTATION DU GROUPE DE SANTE FILIERIS

## 1.1 Filieris : un groupe de santé issu du régime minier

Filieris est un groupe de santé proposant une offre de soins diversifiée : centres de santé, établissements, services.

Ses structures sont gérées par la Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (CANSSM), gestionnaire du régime spécial de Sécurité sociale des mines.

L'offre de santé Filieris est essentiellement implantée dans les anciens bassins miniers mais elle est ouverte aujourd'hui à toute la population, quel que soit le régime de sécurité sociale du patient.

Filieris accompagne quotidiennement la population de ces bassins de vie et les aide à préserver leur capital santé en offrant un accès pour tous à des soins personnalisés, dans le respect des tarifs conventionnels et avec dispense d'avance de frais. Son action permet d'assurer une prise en charge globale du patient ; prise en charge sanitaire et sociale, prévention, éducation à la santé et aux soins, suivi social.

En savoir plus : [www.filieris.fr](http://www.filieris.fr)

## 1.2 L'organisation

Filieris est organisé en trois directions régionales pilotées par le siège, situé à Paris. Les directions régionales sont situées à Lens pour le Nord, Metz pour l'Est, Alès pour le Sud.

Le siège regroupe les directions fonctionnelles, dont la direction de la communication. Il conçoit la stratégie, assure le pilotage institutionnel, organise l'information, comme l'harmonisation des pratiques et processus.

Les directions régionales définissent les stratégies d'organisation sanitaire régionales et de proximité. Elles gèrent l'offre de santé (centres de santé, établissements et services) de leurs territoires. Chaque direction régionale dispose d'un service de communication, en charge de décliner sur son territoire la stratégie de communication globale de l'entreprise.

## 1.3 Quelques chiffres

*Au 1<sup>er</sup> janvier 2024*

- 4115 collaborateurs dont 80% sur l'offre de santé
- 117 centres de santé
- 22 établissements : soins de suite et de réadaptation, Ehpad, résidences autonomie
- 18 services à domicile
- 18 pharmacies
- 1 centre d'optique
- 1 service de matériel médical

## ARTICLE 2 CONTEXTE

Filieris dispose depuis 2021 d'un intranet destiné à l'ensemble de ses salariés. Accessible via une authentification, il est consultable depuis un smartphone.

Aujourd'hui, Filieris souhaite être accompagné par un prestataire pour assurer la maintenance de son site intranet et les évolutions.

## ARTICLE 3 PRESTATION DEMANDEE

### 3.1 Maintenance

#### 3.1.1.1 CMS Typo3

L'intranet Filieris est administré grâce à l'outil de gestion de contenus Typo3, version 10.4.37. **Filieris souhaite rester sous Typo3.**

En annexes, des copies de l'admin Typo3 et des captures de l'intranet Filieris.

#### 3.1.1.2 Maintenance corrective

Le **prestataire devra proposer un contrat de maintenance corrective** pour le site et le CMS Typo3 permettant de couvrir toute correction de bug ou régression.

Les modalités pratiques du support de maintenance devront être précisées par le prestataire. Il indiquera dans sa réponse les délais qu'il s'engage à respecter pour corriger les erreurs selon leur niveau (simple, critique, bloquante).

Les délais maximum d'intervention sont fixés comme suit :

- **Erreur simple** : 7 jours maximum à compter de la date de réception de la demande par le prestataire
- **Erreur critique** : 48 heures à compter de la date de réception de la demande par le prestataire
- **Erreur bloquante** : 4 heures à compter de la date de réception de la demande par le prestataire

 **39 tickets de maintenance ont été traités entre septembre 2022 et septembre 2024.**

Toute demande d'évolution sera effectuée hors périmètre de la maintenance corrective.

#### 3.1.1.3 Maintenance technique

Filieris attend du prestataire une veille technique pour le site et le CMS et une maintenance évolutive par montée de version pourra être proposée si nécessaire.

**À charge au prestataire de présenter les grandes lignes de l'évolution** (avantages, éventuels effets de bord, backup des données, etc.) avant le passage en production.



#### LIVRABLE ATTENDU

Le prestataire s'engage à réaliser (sous Word) un manuel utilisateur de Typo3 avec les principales fonctionnalités utilisées par Filieris, parmi lesquelles :

- Publication d'un article
- Ajout d'un fichier à la bibliothèque
- Ajout d'un évènement au calendrier
- Création d'une page éditoriale
- Création d'un formulaire de contact
- Etc.

#### 3.1.1.4 Aide à l'utilisateur

Le prestataire sera un appui constant pour Filieris dans son utilisation de Typo3. Il s'engage à répondre aux tickets d'aide à l'utilisation de Typo3 dans les meilleurs délais.

Si nécessaire, il aidera l'intégrateur Filieris à la mise en ligne de contenus.

### 3.2 Évolutions (développements futurs)

#### 3.2.1.1 Maintenance technique

Filieris souhaite pouvoir envisager le développement ultérieur de nouvelles fonctionnalités (covoiturage, boîte à idées, par exemple). **Le prestataire précisera les conditions tarifaires pour chaque évolution (tarifs journaliers de conception des développements notamment).**

Le prestataire s'engage à travailler sur un serveur de preprod et à veiller à limiter au maximum les effets de bord.



**5 évolutions ont été traitées entre septembre 2022 et septembre 2024.**

#### 3.2.1.2 Devis

Le prestataire fournira un devis pour chaque prestation complémentaire demandée par Filieris.



#### À SAVOIR

Le prestataire aura accès direct aux serveurs (pré-production et production) mis à disposition par Filieris. Pour chaque maintenance et évolution, il sera responsable de la copie sur les serveurs et de la vérification de bon fonctionnement du site et du CMS.

3.3 Annexes



