



GROUPEMENT
HOSPITALIER
DE TERRITOIRE
LOIRE ATLANTIQUE

DIRECTION DES SERVICES NUMÉRIQUES

Référence : CCTP PAN - Easydore 2025

Version 0.1 du 28/02/2025

**Maintenance courante et évolutive, Attribution d'une licence
d'exploitation pour la commercialisation et le déploiement, et
Gouvernance nationale de l'application informatique Easydore®
permettant de gérer les financements, personnels et projets recherche**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP) N°PAN-25037

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières comporte 40 pages

TABLE DES MATIÈRES

1	DESCRIPTION DU CONTEXTE	7
1.1	GENERALITES	7
1.2	CONTEXTE ET OBJECTIFS	7
1.3	Description succincte du logiciel	8
1.4	Historique du logiciel	8
1.5	Conditions d'utilisation actuelles	8
1.6	Criticité de l'application	8
1.7	Effectifs	9
1.8	Volumétrie du code source	9
1.9	Volumétrie de l'activité	9
1.10	Description technique :	9
1.11	Précisions sur le marché Easydore (aspects commerciaux)	10
1.12	DOSSIER DE REPONSE	14
2	ORGANISATION DU TITULAIRE	15
3	EXIGENCES GENERALES RELATIVES AU DEROULEMENT DES PRESTATIONS	15
	Relations avec la maîtrise d'ouvrage et la Direction des Systèmes Numériques (Direction de l'informatique du CHU de Nantes)	16
	Documentation	16
	Compatibilité avec navigateurs Internet	16
4	SPECIFICATIONS LIEES A LA MAINTENANCE COURANTE (COMPOSANTE C1)	16

4.1 Fourniture des nouvelles versions 16

4.2 Maintenance adaptative et préventive 17

4.3 Support technique et gestion des incidents et anomalies (maintenance corrective) 17

4.3.1 Conditions d'exécution de la maintenance corrective 18

4.3.1.1 Déclenchement de l'intervention 18

4.3.1.2 La qualification 18

4.3.1.3 Le traitement 18

4.3.2 Les délais 18

4.3.3 Disponibilité du support technique 19

4.3.4 Accès aux locaux 19

4.3.5 Télémaintenance 19

4.4 Suivi de la maintenance 19

5 SPECIFICATIONS LIEES AUX PRESTATIONS DE DEPLOIEMENT DE NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL (COMPOSANTES C1, C2 ET C4) 19

5.1 Fourniture de nouvelles versions de l'application Easydore® 19

5.2 Prestation d'installation physique de l'application 20

5.3 Déploiement 21

6 SPECIFICATIONS LIEES A LA MAINTENANCE EVOLUTIVE (COMPOSANTES C2 ET C4) 21

6.1 Contraintes dues à la licence Easydore® 21

6.2 Spécifications 21

6.3 Tests – vérifications – réception – livraison 22

6.3.1 Typologie des tests 22

6.3.2 Prise en compte des anomalies 22

6.4 Vérifications et admissions 23

6.5 Garantie 23

7 SPECIFICATIONS LIEES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE A LA MAITRISE D'OUVRAGE (COMPOSANTE C3). 24

7.1 Généralités 24

7.2 Contenu des prestations 24

7.3 Responsabilité des personnels 25

7.4 Interlocuteur privilégié 25

7.5 Formation des intervenants 25

7.6 Gestion des intervenants 25

7.7 Remplacement des personnels en cours de mission 25

7.8 Propriété de la documentation 26

8 SPECIFICATIONS LIEES AUX PRESTATIONS DE FORMATION (COMPOSANTE C4) 26

9 SPECIFICATIONS LIEES A LA MODERNISATION DU LOGICIEL ET AU MAINTIEN A L'ETAT DE L'ART : REFONTE TECHNIQUE ET GRAPHIQUE (COMPRIS DANS LA COMPOSANTE C4 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ET/OU C2 MAINTENANCE EVOLUTIVE) 26

10 SPECIFICATIONS LIEES AU PROJET « EASYDORE COLLABORATIF OU COMMUNICANT » (COMPRIS DANS LA COMPOSANTE C4 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ET/OU C2 MAINTENANCE EVOLUTIVE) 26

11 COMPOSANTE 5 : PRESTATIONS DE PRISE EN CHARGE/INITIALISATION (PHASE TRANSITOIRE) 26

12 COMPOSANTE 6 : PHASE DE REVERSIBILITE 27

13 COMPOSANTE 7 : ATTRIBUTION D'UNE LICENCE D'EXPLOITATION EXCLUSIVE ET PRESTATIONS ASSOCIEES : COMMERCIALISATION ET GOUVERNANCE NATIONALE 28

13.1	Prestations liées à la commercialisation/prospection du Logiciel	28
13.2	Prestations liées à l'information des établissements clients sur les modules activables	29
13.3	Prestations liées à la gouvernance du Logiciel et à la réalisation d'évolutions communes	30
13.3.1	Principe général, objectif et contexte	30
13.3.2	Evolutions / Notion de version unique du logiciel	30
13.3.3	Missions confiées au Titulaire dans le cadre de la gouvernance nationale du logiciel	31
13.3.3.1	Gestion de la road-map et du club utilisateur	31
13.3.3.2	Financement et réalisation des évolutions communes	32
13.3.3.3	Circuit de validation du contenu d'une nouvelle version par le club utilisateur / évolutions spécifiques	34
13.3.3.4	Obligation de résultat pour le Titulaire	35
13.3.3.5	Gestion de l'hétérogénéité du parc Easydore / gestion des établissements hors club	35
13.3.3.6	Animation / Rencontre annuelle de la communauté Easydore	35
13.3.4	Rôle du CHU de Nantes	36
13.4	Prix du logiciel pour les sous-licenciés	37
13.5	Exclusivité de la licence d'exploitation	37
13.6	Propriété du logiciel et des évolutions	38
13.7	Destination de la licence	38
13.8	Durée de la licence et territoire	38
13.9	Etendue des droits cédés	39
13.10	Contrepartie financière	39

13.11 Droit d'utilisation du Logiciel par le CHU de Nantes 39

13.12 Modalités de concession des sous-licences 39

13.12.1 Obligation d'information 39

13.12.2 Forme 40

13.12.3 Nature et étendue des sous-licences 40

13.12.4 Maintenance 40

13.12.5 Reporting 40

13.13 Intuitu personae 40

1 DESCRIPTION du CONTEXTE

1.1 GENERALITES

Le présent document est le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) portant sur la Maintenance courante et évolutive, l'Attribution d'une licence d'exploitation pour la commercialisation et le déploiement, et la Gouvernance nationale de l'application informatique Easydore® permettant de gérer les financements, personnels et projets recherche.

Le CHU de Nantes est propriétaire du logiciel Easydore®.

Ce document et ses annexes ont pour objectif de décrire les spécifications détaillées des prestations attendues.

Les annexes de ce document sont :

- ✓ Annexe 2 CCTP Charte Fournisseur
 - ✓ Annexe 3 CCTP Sécurité
 - ✓ Annexe 4 CCTP technique - Accès Fournisseur
 - ✓ Annexe 5 CCTP technique - Architecture serveurs et stockage
 - ✓ Annexe 6 CCTP technique - Exploitation de la solution
 - ✓ Annexe 7 CCTP technique - Infrastructures réseaux
 - ✓ Annexe 8 CCTP technique - Postes de travail
 - ✓ Annexe 9 CCTP technique - Référentiel IAM et sécurisation du poste de travail
 - ✓ Annexe 10 CCTP Description fonctionnelle du logiciel Easydore
 - ✓ Annexe 11 CCTP Easydore_Presentation_Cadrage TMA Easydore
 - ✓ Annexe 12 CCTP Compléments au CCTP informations Easydore tarifs ; cahiers des charges ; fonctionnement club
- L'annexe 12 sera fournie aux candidats admis à soumissionner lors l'envoi de l'invitation à déposer les offres

1.2 CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le marché est constitué d'un lot unique découpé en 7 composantes :

- La composante C1 comprend les prestations de maintenance courante
- La composante C2 correspond à une maintenance évolutive comprenant le développement et le déploiement réguliers de nouvelles versions du logiciel ; il est prévu notamment la mise en interface des établissements équipés d'Easydore (projet « Easydore collaboratif).
- La composante C3 correspond à des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage.
- La composante C4 correspond à des prestations complémentaires : fourniture d'évolutions et prestations complémentaires, formation, assistance à maîtrise d'ouvrage, maintenance des évolutions et des modules complémentaires.
- La composante C5 correspond à la prestation de prise en charge (phase transitoire) de la maintenance du logiciel au CHU de Nantes.
- La composante C6 correspond à une prestation de réversibilité : transfert de compétences à l'issue du marché public vers le Titulaire suivant le cas échéant
- La composante C7 correspond à la concession exclusive par le CHU de Nantes d'un droit d'exploitation du logiciel Easydore® au Titulaire. La concession de licence implique pour le Titulaire la réalisation de prestations de déploiement et de maintenance auprès des sous-licenciés.

Elle comprend aussi la prise en charge en collaboration avec le CHU de Nantes de la gouvernance du logiciel au niveau national, via l'animation de la communauté des utilisateurs et d'un club utilisateur, et la réalisation annuelle d'évolutions communes financées par la maintenance évolutive payée par chaque client du logiciel et membre du club.

Les modalités précises selon lesquelles le CHU de Nantes concède au Titulaire une licence d'exploitation seront fixées dans un contrat de licence conclu entre le CHU de Nantes et le Titulaire.

1.3 Description succincte du logiciel

Voir Annexe 10 CCTP Description fonctionnelle du logiciel Easydore

1.4 Historique du logiciel

Date de première mise en service au CHU de Nantes : mars 2009.

La maîtrise d'ouvrage a été réalisée par la Direction Recherche du CHU de Nantes, et le développement et la conception technique par la société Netapsys Atlantique de 2009 à 2016, puis par la société GFI Informatique devenue Inetum.

Charge de développement (hors maintenance courante) : un peu plus de deux millions d'euros HT depuis le début du logiciel (bilan arrêté à début 2025)

1.5 Conditions d'utilisation actuelles

Pour le CHU de Nantes :

Nombre d'utilisateurs à la direction recherche : environ 130 personnes, dont une quinzaine ayant une utilisation intensive (toute la journée, tous les jours).

Nombre d'utilisateurs dans les services cliniques (personnel d'investigation) : environ 300 (utilisation variable, quotidienne ou hebdomadaire).

Nombre d'utilisateur du GHT 44 (hors CHU Nantes) se connectant via un bureau distant : 5 personnes depuis le CH de St Nazaire.

Par ailleurs, tout médecin ou investigateur du CHU peut se connecter à Easydore. Ces connexions sont plus ponctuelles.

Pour l'ensemble des 42 Licences déployées en 2025 : environ 5 000 personnes (estimation pour donner un ordre de grandeur)

1.6 Criticité de l'application

- Délai de non disponibilité tolérable : 3 jours ouvrables maximum
- Sensibilité des données gérées : pas de données de santé précises (hormis le lien avec un essai clinique, donc avec une pathologie), essentiellement des données administratives. Présence de données directement identifiantes de patients qui ne doivent être vues que par le personnel d'investigation (géré par un système de profil d'utilisateurs). Le logiciel étant dans le domaine de la recherche, il n'y a pas d'obligation réglementaire de certification « hébergement de données de santé ».

Cependant les données sont sensibles et l'hébergement ainsi que l'application doivent donc être suffisamment sécurisés.

1.7 Effectifs

Les prestations d'administration, de TMA et de Support Fonctionnel reposent actuellement sur les compétences :

- du Titulaire du marché de TMA actuel (Inetum) pour la maintenance technique de l'application et l'assistance aux utilisateurs (niveau 2)
- de référents métiers au niveau de la direction recherche : 3 administrateurs principaux, et des référents métiers vers qui les questions utilisateurs remontent. Un binôme de chefs de projet experts du logiciel et connaissant bien l'ensemble des métiers coordonnent l'ensemble et est le contact unique avec le prestataire.
- un responsable d'application et un responsable technique (serveur) au niveau de la Direction des Services Numériques (DSN), en appui sur les aspects techniques, réseau et infrastructures (pour le CHU de Nantes, le logiciel est hébergé sur un serveur local).

1.8 Volumétrie du code source

L'ensemble des sources représente environ 1700000 lignes de code, dont :

- 800.000 lignes de javascript embarqué (Framework tiers, Angular, ...)
- 500.000 de code (java, JSP, XML)
- 400.000 de commentaires

Pourcentage et typologie des commentaires dans les sources : 25%, répartis à 80% de commentaires techniques et 20% de commentaires fonctionnels

Nombre de tables : 241

Nombre de fichiers sources : 6258

Le fichier de données est d'environ, avec la GED :

- o pour le CHU de Nantes : environ 90 GO (sans les sauvegardes)
- o pour les plus gros clients actuels : entre 130 et 150 Go


1.9 Volumétrie de l'activité

L'activité de routine se situe entre 7h et 19 heures, en semaine, du lundi au vendredi.

1.10 Description technique :

Le logiciel a été mis à jour sur ses composants de base :

- En 2016 : Java, Framework Spring, Framework d'accès à la base de données, et PostGresSQL
- En 2020 : Java, Framework Spring, Tomcat, Alfresco, Angular, Hibernate et PostGresSQL
- En 2025, une version technique est prévue : implémentation du protocole OpenID, intégration de l'outil de gestion de l'authentification Keycloak, passage en HTTPS complet, nouvelle architecture avec découpage en micro-services et des conteneurs Docker, passage

	<p>Maintenance courante et évolutive, Licence d'exploitation, et</p> <p>Gouvernance nationale de l'application informatique</p> <p>Easydore® permettant de gérer les financements, personnels et</p> <p>projets recherche</p>	<p>Cahier des Clauses Techniques Particulières</p>
--	---	--

à la dernière version de Postgresql (Version 13 à la version 17), Intégration des documents dans la base de données et abandon de Alfresco, mise en place d'un portail avec des statistiques Grafana et accès aux logs système

L'application Easydore est basée sur une architecture sous forme d'une application WEB de type client léger. Tous les composants sur laquelle est basée l'application Easydore sont issus du monde open-source. L'application Easydore est construite autour du langage JAVA 8. La base de données de référence est PostgreSQL.

Depuis 2020 un chantier de modernisation ergonomique de l'application a été lancé, plusieurs fonctionnalités d'Easydore ont été développées en Angular, ce chantier va continuer et la modernisation Angular des différents écrans doit être généralisé (voir Annexe 12 CCTP Compléments au CCTP informations Easydore tarifs ; cahiers des charges ; fonctionnement club).

L'univers décisionnel d'Easydore est basé sur la suite logicielle Business Object.

L'application Easydore est hébergée sur un serveur du CHU Nantes (serveur SSD).

Les postes utilisateurs sont des postes de bureautiques standards.

1.11 Précisions sur le marché Easydore (aspects commerciaux)

Dans le cadre de la composante 7, une licence d'exploitation sera attribuée au Titulaire du marché public.

Au 21/02/2025, les 42 établissements équipés d'Easydore, sont les suivants :

CHU de NANTES / DR-DSN	Maintenance courante et évolutive, Attribution d'une licence d'exploitation pour la commercialisation et le déploiement, et Gouvernance nationale de l'application informatique Easydore® permettant de gérer les financements, personnels et projets recherche
------------------------	--

Client	Version PROD	Rapports BO	Multi centre	Docs & Publipostage	Conventions et Avenants	Grille de Synthèse V2	Temps passés	Traces	Export EudraCT	LDAP	IF Finance	IF RH	IF eCRF
CHU Angers	12.2.0	x											
APHP	12.2.1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
APHM	12.5.1									x			
CH Argenteuil	12.0												
CHU Bordeaux	12.1.2									x			
CHU Brest + RIMBO	12.2.0	x											
CHU Caen	12.1.2			x	x		x	x		x	x	x	
CH Cholet	12.2.0												
CHU Clermont-Ferrand	12.2.0									x			
Hôpital Foch	12.1.2									x			
CHU Grenoble	12.1.2												
CHU Guadeloupe	En attente d'installation												
HCL	12.1.2		x	x						x		x	
CH Laborit	11.7.1												
CLCC Lacassagne	12.1.2												
CHU La Réunion	12.1.2												
CH Le Mans	12.2.0												



**Maintenance courante et évolutive, Licence d'exploitation, et
Gouvernance nationale de l'application informatique
Easydore® permettant de gérer les financements, personnels et
projets recherche**

Cahier des Clauses
Techniques Particulières

CHRU Lille	12.1.2		x	x	x			x		x	x	x	
CHU Limoges	7												
CH Lorient - GHBS (réseau Brec'h)	12.1.2												
CHU Martinique	12.2.1												
CHU Montpellier	12.1.2			x						x			
CH Mulhouse	12.1.2												
CHU Nancy	12.1.2												
CHU Nantes – GHT 44	12.4.2	x		x			x	x	x	x			
CHU Nice	12.1.2			x						x			
CHU Nîmes	12.0.1	x		x						x			
CHU Poitiers	12.2.0	x											
CH des Quinze-Vingt	En attente d'installation												
CHU Rennes (réseau Brec'h)	12.1.2	x								x			
CHU Rouen	12.2.0	x											
CH St Briuc - GHBS (réseau Brec'h)	12.1.2												
CH Saint Nazaire – GTH 44	12.4.2												
GHU Sainte Anne	12.0	x											
CHU Strasbourg	12.0												
CH Sud Francilien	12.0.1												



**Maintenance courante et évolutive, Licence d'exploitation, et
Gouvernance nationale de l'application informatique
Easydore® permettant de gérer les financements, personnels et
projets recherche**

Cahier des Clauses
Techniques Particulières

CH Toulon	12.2.1												
CHU Toulouse	12.1.2												
CHU Tours	12.1.2	x											
CH Vannes - réseau Brec'h)	12.1.2												
CHD Vendée (La Roche sur Yon)	12.0												
CH Versailles	12.4.1												

Avant la version 7, des versions spécifiques du logiciel ont pu être installés chez certains clients. Ceci a pu occasionner des difficultés de maintenance. Depuis la version 7, une version donnée du logiciel est unique et la même pour tous les clients qui en sont équipés. Ne peuvent être spécifique (à un établissement équipé donné) que du paramétrage ou le déploiement de tel ou tel module activable.

Les modules activables ne peuvent être activés que par la fourniture par le Titulaire d'une clé de licence (valable pour un environnement d'installation et une version précise du logiciel), que le client copie dans un écran dédié.

Ces modules font partie de la version standard et unique du Logiciel, et sont activées/désactivées selon les choix des établissements. Ainsi, chaque établissement conserve une unique version d'Easydore standard, qu'il ait activé ou pas ces évolutions modulaires.

Chaque établissement de santé ayant une activité en recherche clinique est un client potentiel pour le logiciel Easydore. Les CH, du fait de leur petite taille sont concernés, mais via une offre commerciale et technique adaptée et simplifiée (hébergement en mode SAS, simplification des commandes, tarifs adaptés etc...)...

Tout établissement impliqué en recherche en santé peut théoriquement être intéressé, mais le CHU de Nantes se réserve le droit de ne pas autoriser la commercialisation sur un marché hors établissement de santé.

Des discussions ont eu lieu les années passées avec 2 promoteurs industriels (une industrie pharmaceutique et une CRO) qui ont manifesté leur intérêt pour le logiciel. La solution fonctionnelle exacte, le modèle de commercialisation et la participation à la communauté Easydore de ces acteurs restent à construire. De plus, l'intérêt de ces entreprises pour le logiciel est fortement dépendant du projet « Easydore collaboratif/communicant » (voir plus loin).

Depuis 2018, les prix des licences pour un établissement client, ainsi que les forfaits de maintenance évolutive sont fixés suivant une grille de prix présentée en Annexe 12 « CCTP Compléments au CCTP informations Easydore tarifs ; cahiers des charges ; fonctionnement club ». Cette annexe sera fournie aux candidats admis à soumissionner lors de l'envoi de l'invitation à déposer les offres

L'ensemble des tarifs proposés aux établissements client ne peut évoluer sans un accord écrit du CHU de Nantes (voir aussi CCAP).

1.12 DOSSIER DE REPONSE

Les **candidats admis à soumissionner** devront remettre au CHU de Nantes un « Dossier de réponse » décrivant leur offre. Son contenu est décrit dans le règlement de la consultation.

Le contenu et la présentation des réponses doivent faire l'objet d'une attention particulière et d'une rédaction soignée de la part des soumissionnaires.

Le cas échéant, le **candidat** signalera par écrit (**messagerie électronique**) les erreurs, omissions ou mêmes contradictions qu'il relèverait. Dans ce cas, le CHU de Nantes émettra un rectificatif à destination de tous les candidats.

2 ORGANISATION DU TITULAIRE

Le Titulaire désignera un chef ou directeur de projet qui sera l'interlocuteur privilégié pour le CHU de Nantes. Il proposera une équipe adaptée au contexte et mettra en œuvre l'organisation et les moyens nécessaires pour mener à bien les prestations.

La mission du chef ou directeur de projet du Titulaire sera :

- d'assurer l'interface entre ses équipes et les représentants de la maîtrise d'ouvrage du CHU de Nantes ou de ses équipes techniques, au quotidien par mail ou téléphone, et lors des éventuels comités de pilotage, des réunions d'avancement, des vérifications, ainsi qu'à l'occasion de toutes les réunions ponctuelles pour lesquelles le CHU de Nantes jugerait sa présence ou sa participation nécessaire,
- de veiller au bon déroulement et à la bonne exécution des travaux, et d'assurer le cas échéant la coordination de la sous-traitance.

3 EXIGENCES GENERALES RELATIVES AU DEROULEMENT DES PRESTATIONS

Le Titulaire du marché public est soumis à une obligation de résultat et devra proposer une solution et une organisation de son intervention permettant de garantir la réussite des travaux entrepris.

Le Titulaire doit se comporter en conseiller loyal vis-à-vis du CHU de Nantes et s'oblige à apporter les moyens, la compétence, le soin, et la diligence appropriés dans l'accomplissement des prestations faisant l'objet du présent marché.

Il lui appartient de se conformer à l'ensemble des obligations du marché public, de mettre en garde le CHU contre toute difficulté qu'il pourrait percevoir et d'assurer toutes les actions utiles à la bonne fin des travaux.

Le Titulaire s'engage sur l'exécution des prestations suivantes :

- **Une coordination** de l'ensemble des prestations réalisées soit par ses équipes ou ses éventuels sous-traitants
- **Un compte-rendu** périodique au CHU de Nantes des difficultés rencontrées et des propositions pour leur résolution.
- **Un transfert de compétences** en vue d'une maîtrise complète par les équipes du CHU de Nantes, de l'exploitation et de l'administration au quotidien de l'application Easydore®
- **Un transfert de compétences** à l'issue du marché public vers le Titulaire suivant le cas échéant (voir composante C6 Réversibilité)

Dans son offre, le soumissionnaire est tenu de proposer une méthodologie de projet et une comitologie, pour le déroulement des prestations exprimées ci-après et permettant de mener le projet à bien.

En tant que maître d'œuvre du projet, le Titulaire devra établir la planification de toutes les opérations prévues.

Relations avec la maîtrise d'ouvrage et la Direction des Systèmes Numériques (Direction de l'informatique du CHU de Nantes)

Les interactions entre ces acteurs sont résumées dans l'annexe 11 CCTP « Easydore_Presentation_Cadrage TMA Easydore ». Il s'agit d'un cadrage général qui pourra être rediscuté dans ses détails avec les candidats puis le Titulaire retenu.

Documentation

Le Titulaire s'engage sur la cohérence d'ensemble de sa documentation tant par rapport à l'évolution fonctionnelle et technique du logiciel Easydore®, qu'en matière d'homogénéité d'ensemble de sa documentation. Le CHU de Nantes peut reproduire la documentation en autant d'exemplaires que nécessaire et ceci à son usage exclusif. La documentation devra être en phase avec la réglementation en vigueur. D'une manière générale, toute la documentation fournie sera rédigée en français.

Le Titulaire devra fournir l'ensemble des documents demandés dans le présent document. Il pourra fournir toute documentation supplémentaire qu'il jugera nécessaire.

Compatibilité avec navigateurs Internet

Easydore est une application web et ne peut donc fonctionner sans navigateur Internet.

Le Titulaire devra qualifier Easydore sur l'un de ces 3 navigateurs : Chrome, Edge ou Firefox ; le navigateur choisi sera validé par écrit par le CHU de Nantes, il peut changer au cours des années.

Par ailleurs, indépendamment de cette qualification, le Titulaire devra, dans ses développements, rendre le logiciel Easydore compatible avec ces 3 navigateurs (c'est-à-dire que si une anomalie est découverte sur l'un de ces 3 navigateurs, le Titulaire devra la corriger dans le cadre de la maintenance courante, sans frais supplémentaire, sur demande du CHU de Nantes) :

- Chrome
- Firefox
- Edge

Cette liste pourra être modifiée uniquement sur validation écrite du CHU de Nantes.

4 SPECIFICATIONS LIEES A LA MAINTENANCE COURANTE (COMPOSANTE C1)

La maintenance courante comprend de manière forfaitaire les prestations suivantes :

- Fourniture des nouvelles versions de logiciel intégrant l'ensemble des mesures correctives, préventives et adaptatives réalisées
- Support technique et gestion d'incidents et anomalies,
- Assistance à la mise en production des nouvelles versions,
- Suivi de la maintenance.

L'application Easydore® fonctionnant avec un univers Business Object, le Titulaire devra avoir les compétences nécessaires pour corriger et maintenir l'univers, et conseiller à minima les utilisateurs.

4.1 Fourniture des nouvelles versions

Avant chaque livraison de version, le Titulaire :

- réalisera des tests de non-régression permettant de maintenir la fiabilité des fonctionnalités de la version en exploitation.
- communiquera le contenu de la livraison, la documentation à jour, les dates de livraison et les pré-requis techniques nécessaires à l'installation de la version.

Le bon de livraison fera obligatoirement mention de la cession des droits de propriété intellectuelle au bénéfice du CHU de Nantes.

4.2 Maintenance adaptative et préventive

Voir définitions dans le CCAP.

Le logiciel et les interfaces standard sont maintenus vis à vis des évolutions des composants et des logiciels de base utilisés dans le fonctionnement normal de l'application (par exemple, navigateurs internet compatibles avec l'application).

Toute évolution majeure ou inattendue d'un composant du logiciel (arrêt de commercialisation d'un produit qui ne serait plus maintenu, rupture forte dans la compatibilité ascendante) sera à la charge du Titulaire qui devra assumer les conséquences techniques et financières de ces changements non sollicités par le CHU de Nantes.

En cas de changement de système d'exploitation par un établissement, le Titulaire devra réaliser une maintenance adaptative et qualifier Easydore® sur la nouvelle plate-forme.

Le Titulaire s'engage à dédier 20 jours/homme chaque année au titre de cette maintenance adaptative et préventive du logiciel. En cas de non consommation de l'ensemble des jours sur une année n, les jours restant seront répercutés sur l'année n+1. Le Titulaire fournira au minimum annuellement au CHU de Nantes le décompte des jours et les actions réalisées. Le Titulaire devra proposer un plan pluriannuel d'actions de maintenance adaptative et préventive à réaliser. Le candidat détaillera dans son offre une proposition en ce sens.

4.3 Support technique et gestion des incidents et anomalies (maintenance corrective)

En cas de dysfonctionnement, le Titulaire du marché public :

- assurera un support technique pour diagnostiquer l'incident et y remédier ; ce support sera fourni au moyen d'une assistance téléphonique, par télémaintenance, ou par déplacement sur site selon les besoins ;
- procurera les corrections des anomalies ou indiquera la solution qu'il préconise ;
- réalisera des routines de remise en état du contenu de la base de données Easydore® consécutivement à un dysfonctionnement qui aurait corrompu son contenu.

L'assistance aux utilisateurs sera de niveau 2, c'est à dire qu'un interlocuteur unique (avec un back up) du CHU de Nantes transmettra au Titulaire les dysfonctionnements après vérification que l'anomalie semble bien relever du Titulaire.

4.3.1 Conditions d'exécution de la maintenance corrective

Le Titulaire pourra proposer sa propre organisation et la justifier. Une organisation possible est décrite ci-dessous.

4.3.1.1 Déclenchement de l'intervention

La demande d'intervention en cas de dysfonctionnement peut être émise vers le Help Desk du Titulaire, soit par téléphone soit par mail, soit sur un portail Internet dédié en indiquant un niveau de gravité.

4.3.1.2 La qualification

La qualification du niveau de gravité (bloquant / majeur / mineur) des dysfonctionnements est fonction de deux paramètres :

- la nature du défaut
- la criticité des fonctions impactées.

Voir en [6.3.2](#) pour la définition des niveaux de gravité.

4.3.1.3 Le traitement

Un accusé de réception est émis à destination de la personne ayant signalé l'anomalie ainsi qu'un avis de clôture indiquant les actions menées.

Une correction définitive est apportée lors de la diffusion de la version suivante (modification de programme, de documentation, ...).

4.3.2 Les délais

Les délais courent à partir de la date et heure de réception figurant sur la demande dans les plages d'ouverture définies du service, que l'on qualifie de date de notification.

Le délai de prise en charge varie en fonction du niveau de dysfonctionnement :

- Anomalie bloquante : 1 jour ouvrable
- Anomalie non-bloquante majeure : 5 jours ouvrables
- Anomalie mineure : 15 jours ouvrables

Le délai de prise en charge est le délai pour lequel le Titulaire s'engage à accusé réception de la demande, en confirmant la criticité et apportant une réponse sur la solution envisagée.

Le délai de résolution pour une anomalie, à partir de sa notification est de :

- anomalie bloquante : 2 jours ouvrables
- anomalie non-bloquante majeure : 20 jours ouvrables
- anomalie non urgente : 60 jours ouvrables

Le délai de résolution est le délai pour lequel le Titulaire s'engage à livrer une solution corrective au client, soumis à sa validation.

4.3.3 Disponibilité du support technique

Les horaires du support technique seront précisés par le titulaire dans son offre.

Il n'est pas demandé de support technique en dehors des jours ouvrés.

Toute modification des périodes de couverture pendant le marché public devra faire l'objet d'un accord préalable écrit.

4.3.4 Accès aux locaux

L'accès des préposés du Titulaire du marché aux locaux du CHU de Nantes sera soumis aux conditions générales imposées aux personnes étrangères au dit établissement.

S'il existe des conditions d'accès ou des consignes de sécurité particulières propres au site où est implanté l'équipement, le CHU de Nantes en informera le Titulaire du marché par écrit. De même, toute modification des conditions générales ou particulières d'accès sera communiquée par écrit au Titulaire du marché.

4.3.5 Télémaintenance

Le Titulaire prendra à sa charge les coûts des installations et des communications lui permettant d'intervenir à distance pour les opérations de maintenance, en mode VPN sécurisé et tracé, dans le respect des standards de sécurisation de la production informatique du CHU de Nantes qui fournira ses procédures en annexe.

4.4 Suivi de la maintenance

Le Titulaire s'engagera à participer à des réunions régulières physiques ou à distance, selon les besoins, pour :

- assurer le suivi d'exécution de la maintenance courante (suivi des anomalies de l'ensemble des client, indicateurs, gestion des priorités, roadmap des livraisons des corrections) : une réunion par trimestre au minimum,
- faire le point sur l'exécution le cas échéant des prestations de maintenance évolutive (C2) et complémentaires (C4) :) : une réunion par mois au minimum

5 SPECIFICATIONS LIEES AUX PRESTATIONS DE DEPLOIEMENT DE NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL (COMPOSANTES C1, C2 et C4)

5.1 Fourniture de nouvelles versions de l'application Easydore®

Le Titulaire s'engage sur les performances des versions livrées de l'application Easydore® et de son univers Business Object à jour (si nécessaire) dans l'environnement de production du CHU de Nantes. La performance attendue est définie comme suit : 90% des transactions s'effectueront en moins de 2 secondes. Les actions quotidiennes ou de base du logiciel (navigation, saisie...) devront s'effectuer en moins de 2 secondes.

La fourniture d'une nouvelle version du logiciel doit remplir les conditions suivantes :

- la fourniture de la version du logiciel et de son univers Business Object mis à jour (si nécessaire) se fait sur les supports adaptés à l'architecture technique de l'application ;

- la remise de la version s'accompagne :
 - d'une information préalable quant à la date prévue de mise à disposition de la nouvelle version ;
 - d'une information précise écrite relative aux apports et évolutions induites (notamment sur l'architecture matérielle du CHU de Nantes) par cette version ;
 - des documentations mises à jour : documentation fonctionnelle et technique, manuel d'installation (postes et serveurs), procédures de compilation, de déploiement, d'installation
 - d'une assistance à l'interlocuteur assurant l'administration du système du CHU de Nantes (si modifications)
 - Code source du logiciel et son environnement de gestion de configuration
 - Scripts de création et d'initialisation de la base de données,

5.2 Prestation d'installation physique de l'application

Voir Annexe 11 « CCTP Easydore_Presentation_Cadrage TMA Easydore »

Le Titulaire maître d'œuvre est responsable de la fourniture des différentes versions de l'application Easydore® et des informations nécessaires à leur bonne intégration dans le système d'Information du CHU, selon les spécifications de son équipe technique.

Si nécessaire, des réunions techniques pourront être organisées.

Les travaux techniques à réaliser par la maîtrise d'ouvrage pour le démarrage opérationnel de chacune des versions doivent être précisés par le Titulaire.

Les livrables attendus pour cette étape sont, si nécessaire :

- Un programme d'installation de l'application ;
- Un document de description technique d'installation.

Ces livrables seront validés par le CHU de Nantes.

Le Titulaire devra assurer si nécessaire le transfert de compétences auprès des équipes techniques informatiques du CHU pour l'installation, l'hébergement et l'exploitation de la nouvelle version (supervision, sauvegarde, autres tâches rendues nécessaires par l'architecture de l'application...). Ce transfert de compétence donnera lieu à une validation de la part des équipes techniques.

Sur demande, un manuel d'exploitation décrivant les incidents possibles dans le fonctionnement courant de l'application, ainsi que la conduite à tenir pour chaque type d'incident devra pouvoir être fourni par le Titulaire.

A noter qu'actuellement, les montées de version en production sont planifiées sur des créneaux pré-réservés (un créneau mensuel), hors patch correctif urgent.

5.3 Prestation de reprise des données existantes

Le Titulaire devra pouvoir proposer des solutions permettant d'importer des données existantes dans la nouvelle version du logiciel Easydore®, par exemple par des fichiers d'échange. Ces fichiers, ainsi que la documentation et les programmes associés, et tout élément permettant de les utiliser, devront être fournis au CHU sur demande.

5.3 Déploiement

Les travaux de déploiement nécessaires au démarrage opérationnel des nouvelles versions sont à la charge du Titulaire. Easydore® étant une application Web, il n'y a pas d'installation sur les postes client à réaliser.

Une assistance au démarrage des nouvelles versions sera effectuée par le Titulaire, consistant à être joignable pendant une semaine après le démarrage et avec un temps de réaction d'une journée maximum.

6 SPECIFICATIONS LIEES A LA MAINTENANCE EVOLUTIVE (COMPOSANTES C2 et C4)

Afin de donner une idée du volume et du rythme des évolutions attendues sur le logiciel Easydore, un descriptif détaillé des évolutions réalisées ces dernières années, avec leur mode de financement figure dans l'annexe 12 CCTP Compléments au CCTP informations Easydore tarifs ; cahiers des charges ; fonctionnement club (fournie lors de l'invitation à soumissionner)

6.1 Contraintes dues à la licence Easydore®

En tant que propriétaire, le CHU de Nantes peut seul faire évoluer le Logiciel librement.

6.2 Spécifications

Pour la conception des évolutions de l'application, le Titulaire devra décrire une méthodologie efficace lui permettant d'aboutir à la validation des spécifications par les utilisateurs.

Pour chaque évolution, le Titulaire devra être capable, si le CHU de Nantes le demande, de fournir un document de spécifications fonctionnelles détaillées accompagné si nécessaire de maquettes d'écran, sur la base d'un cahier des charges fourni par le CHU de Nantes.

A l'inverse, le CHU de Nantes pourra décider, pour certaines évolutions, en tant que propriétaire, de réaliser lui même un cahier des charges précis exprimant les besoins fonctionnels selon la forme qu'il aura choisie.

Le Titulaire pourra choisir de traduire ce besoin exprimé en un autre document plus technique (spécifications détaillées techniques), dans une autre forme (par exemple sous forme de « tickets » de développement, ou de scénarii). Ce document du Titulaire restera un document interne au Titulaire, utile pour la communication interne vers les développeurs. Il ne pourra être imposé au CHU de Nantes la validation de ce document technique.

Le document de référence, qui fera l'objet d'un engagement de la part du Titulaire, sera par défaut, sauf accord écrit du CHU, le document rédigé par le CHU, quel que soit sa forme. Ce document pourra être expliqué au Titulaire et modifié à sa demande autant que de besoin.

Pour la réalisation des évolutions de l'application, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les mécanismes et les méthodologies garantissant que les travaux sont réalisés à l'état de l'art technologique et méthodologique. Les outils de développement choisis permettent de garantir autant que possible la portabilité des codes sources. Les étapes de conception et de développement doivent prévoir des tâches d'optimisation de l'application au niveau de sa structuration, de sa navigation et de son codage tout en veillant à sa lisibilité.

Les spécifications de l'ensemble des configurations matérielles et logicielles nécessaires à la mise en œuvre de l'application (développement, production, tests et formation) doivent être fournies et mises à jour par le Titulaire.

L'univers Business Object est intégré dans le périmètre des évolutions du logiciel Easydore®.

6.3 Tests – vérifications – réception – livraison

Chaque version de l'application fera l'objet d'une livraison, de tests et de vérifications donnant lieu à réception.

Des tests de vérification sont réalisés par le CHU de Nantes à partir de jeux de tests qu'il aura lui-même préparés.

Le Titulaire assistera le CHU de Nantes dans les étapes de vérification de l'application.

Le CHU de Nantes rédigera des fiches d'anomalies issues des tests de l'application et des demandes de corrections concernant les documentations fournies. Le Titulaire fournira de nouvelles versions de l'application et de la documentation en réponse aux demandes et dans des délais compatibles avec les échéances prévues à la planification.

6.3.1 Typologie des tests

Un test est une technique de contrôle permettant de s'assurer, au moyen de l'exécution d'un programme ou d'un scénario d'utilisation, que le comportement est conforme aux spécifications pré-établies.

Pour le Titulaire, le test permet de mettre au point et de valider l'application.

Pour le maître d'ouvrage, il permet de s'assurer de la conformité du composant avant de l'accepter comme fourniture contractuelle.

Dans la classification des tests, on distingue :

- les tests unitaires, qui correspondent à l'étape de conception détaillée ;
- les tests d'intégration, qui correspondent à l'étape de conception globale et qui préfigurent les tests de validation notamment dans les domaines de la sécurité, de l'accessibilité, et de la robustesse de l'architecture ;
- les tests de validation, qui correspondent à l'étape de spécifications.


Les tests unitaires et d'intégration doivent être conduits par le Titulaire. Les tests de validation sont conduits par le CHU de Nantes.

6.3.2 Prise en compte des anomalies

Entre chaque étape de vérification, toute anomalie doit être :

- Constatée et justifiée ;
- Analysée ;
- Corrigée

L'analyse inclut le diagnostic de l'erreur et son évaluation en charge et délai.

	Maintenance courante et évolutive, Licence d'exploitation, et Gouvernance nationale de l'application informatique Easydore® permettant de gérer les financements, personnels et projets recherche	Cahier des Clauses Techniques Particulières
--	--	--

Les anomalies considérées comme bloquantes sont celles qui entraînent par exemple :

- Une erreur ou perte de fonctionnalité incontournable ;
- Une dégradation sensible du service client (performances inacceptables par rapport à l'organisation du travail) ;
- Un risque d'endommagement ou de perte de données informatiques ;
- La pénalisation ou la panne d'une fonction connexe.

Les anomalies considérées comme majeures non bloquantes sont celles qui entraînent par exemple :

- Une erreur ou perte de fonctionnalité secondaire (pénible mais qui peut être contournée avec l'utilisation d'autres fonctions) ;
- Une indisponibilité temporaire d'informations utilisateur (historique, statistiques, ...) ;
- Une perte de performances importante mais acceptable pendant un temps limité ou concernant des fonctions moins prioritaires.

Les anomalies considérées comme mineures non bloquantes sont celles qui entraînent par exemple :

- Une perte d'ergonomie sans impact sur la performance métier ;
- Une manipulation supplémentaire ou différente ;
- Un changement de présentation ou de codification.

Une anomalie mineure peut devenir majeure si elle est répétée et omniprésente, et une erreur majeure non bloquante peut devenir bloquante pour les mêmes raisons.

Une fois répertoriées, les anomalies sont transmises au Titulaire pour correction.

Les corrections sont effectuées dans l'environnement de test : les tests unitaires et d'intégration et de validation de non-régression sont réalisés par le Titulaire. La documentation est mise à jour si nécessaire. Une fois ces opérations contrôlées par la Maîtrise d'ouvrage, les tests prévus pour les vérifications peuvent être éventuellement complétés et exécutés de nouveau.

6.4 Vérifications et admissions

Les modalités de vérifications et d'admission sont précisées dans le CCAP.

6.5 Garantie

Voir le CCAP.

7 SPECIFICATIONS LIEES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE A LA MAITRISE D'OUVRAGE (composante C3).

7.1 Généralités

Des prestations d'assistance à la maîtrise d'ouvrage pourront être demandées, principalement dans le cadre de développements.

Pour chaque prestation, le CHU de Nantes transmettra une demande de prestation au Titulaire décrivant :

- les objectifs du projet
- les livrables attendus
- le calendrier prévu
- les conditions de réception (conformes au CCAP).

Le Titulaire répondra par devis en s'appuyant sur le catalogue d'unités d'œuvre (UO) pour lesquelles il aura déposé le prix et les modalités de réalisation dans son offre.

Chaque prestation donnera lieu à un bon de commande.

Il sera demandé au prestataire de s'engager sur les délais de réalisation pour mener à bien une action ou un chantier délimité du projet (« intervention sur devis »).

Les bons de commande sont passés en fonction des devis proposés, et portent sur un nombre d'UO convenu.


Selon les cas, il pourra être décidé d'un commun accord entre le Titulaire et le CHU de Nantes que le personnel du Titulaire désigné pour la mission travaille physiquement au CHU de Nantes.

Le personnel du Titulaire devra avoir une bonne compréhension des métiers de la recherche clinique.

7.2 Contenu des prestations

L'assistance à maîtrise d'ouvrage dans le cadre de développement pourra comporter :

- conduite de projet
- le recueil de besoins auprès du CHU de Nantes mais aussi d'autres établissements équipés du logiciel Easydore ou éventuellement d'autres acteurs impliqués en recherche
- l'écriture de spécifications générales et détaillées
- la supervision du développement (relai entre les utilisateurs et les équipes de développement)
- la rédaction de scénarii de tests et l'exécution de tests de validation du logiciel
- le pilotage du paramétrage
- le pilotage du déploiement
- la production de documents sur les processus métiers
- etc....

	Maintenance courante et évolutive, Licence d'exploitation, et Gouvernance nationale de l'application informatique Easydore® permettant de gérer les financements, personnels et projets recherche	Cahier des Clauses Techniques Particulières
--	--	--

7.3 Responsabilité des personnels

Dans tous les cas de figures, les personnels en mission au CHU restent sous l'entière et totale responsabilité du Titulaire.

7.4 Interlocuteur privilégié

Le Titulaire désignera un interlocuteur privilégié, interface entre le CHU et le Titulaire. Cet interlocuteur prendra en charge les relations du CHU avec le Titulaire.

Pour chaque opération, le CHU et le Titulaire désigneront chacun un interlocuteur chargé du suivi de l'opération. Ces deux interlocuteurs se rencontreront régulièrement pour établir un bilan des réalisations, traiter les demandes et incidents et préparer les interventions à venir.

7.5 Formation des intervenants

Les formations techniques et méthodologiques nécessaires à la bonne réalisation de la mission sont prises en charge par le Titulaire. Dans le cas d'outils ou d'environnements très spécifiques aux projets, le CHU assurera la formation des intervenants.

7.6 Gestion des intervenants

Le CHU validera les profils et se réserve le droit de valider la compétence proposée lors d'un entretien.

La durée de la mission est définie d'un commun accord au moment de la mise à disposition de chaque intervenant.

La durée de travail journalière est de 8 heures. Cette durée s'entend hors temps de déplacement.

En cas d'absence (pour congés, maladie, formation) d'un des intervenants entraînant l'interruption de la prestation, le Titulaire devra proposer au CHU de Nantes un remplaçant dans un délai de 3 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception. Le remplaçant est considéré comme accepté si le CHU ne le récuse pas dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la lettre recommandée. En cas de récusation du remplaçant, le Titulaire dispose de 3 jours pour désigner un autre remplaçant et en informer la personne responsable du marché.

Les intervenants peuvent être remplacés définitivement en cours de mission à la demande du CHU ou du prestataire et d'un commun accord, dans les cas suivants :

- inadéquation aux exigences de la mission,
- départ de l'entreprise du prestataire ou évolution dans l'entreprise,
- absence prolongée,

En cas de remplacement à l'initiative du Titulaire, celui-ci devra en informer le CHU. Il devra assurer son remplacement et sa formation, et prendre en charge sa prise de poste sur site pendant cinq jours ouvrés non facturés.

Le CHU peut mettre fin à la mission d'un intervenant à tout moment moyennant un préavis d'un mois, pour des raisons liées à l'évolution des projets.

7.7 Remplacement des personnels en cours de mission

Lorsqu'il y a besoin de remplacer une ressource pendant une mission, et sauf accord explicite avec le CHU, le remplacement (la proposition d'un nouvel intervenant), la formation et le transfert de compétence de la mission en cours sont à la charge du Titulaire.

7.8 Propriété de la documentation

Toute la documentation produite au cours des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage est l'entière propriété du CHU de Nantes et doit lui être restitué en fin de marché/mission : cahiers de test, spécifications, manuels et documents pour les utilisateurs, cahiers des charges, présentations, etc....

8 SPECIFICATIONS LIEES AUX PRESTATIONS DE FORMATION (composante C4)

La formation sur l'application pourra concerner en fonction des demandes et besoins du CHU de Nantes :

- La formation des utilisateurs référents pour les phases de paramétrage et de personnalisation,
- La formation de l'ensemble des utilisateurs,
- La formation des administrateurs fonctionnels du système.

Des formations sur l'utilisation de l'univers Business Object devront pouvoir être proposées par le Titulaire. Il n'est pas exigé du Titulaire d'avoir la capacité de dispenser des formations sur l'outil Business Object lui-même, cependant des connaissances de base et avancées sur l'outil sont nécessaires.

Le Titulaire fournira pour chaque formation des manuels utilisateurs décrivant la marche à suivre pour la mise en œuvre du logiciel. Le manuel utilisateur sera de préférence construit sur la base de scénarii d'utilisation.

9 SPECIFICATIONS LIEES A LA MODERNISATION DU LOGICIEL et AU MAINTIEN A L'ETAT DE L'ART : refonte technique et graphique (compris dans la composante C4 Prestations complémentaires et/ou C2 Maintenance évolutive)

Voir annexe 12 CCTP Compléments au CCTP informations Easydore tarifs ; cahiers des charges ; fonctionnement club (sera fournie lors de l'invitation à soumissionner)

10 SPECIFICATIONS LIEES AU PROJET « EASYDORE COLLABORATIF OU COMMUNICANT » (compris dans la composante C4 Prestations complémentaires et/ou C2 Maintenance évolutive)

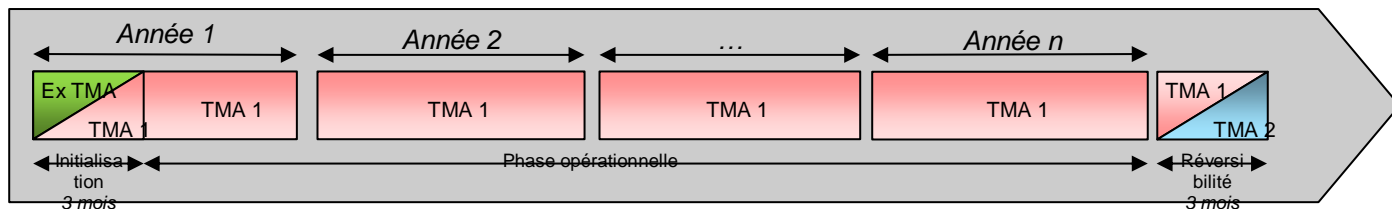
Annexe 12 CCTP Compléments au CCTP informations Easydore tarifs ; cahiers des charges ; fonctionnement club (sera fournie lors de l'invitation à soumissionner)

11 COMPOSANTE 5 : PRESTATIONS DE PRISE EN CHARGE/INITIALISATION (PHASE TRANSITOIRE)

Le changement de Tiers Mainteneur à l'issue du marché peut engager une phase d'initialisation en début de marché.



Le schéma suivant illustre ce principe.



La phase d'initialisation et de prise en charge d'une TMA consiste à mettre en œuvre le cadre technique et méthodologique de la TMA.

Cette composante n'est applicable qu'en cas de changement de Titulaire, en tout début de marché.

La phase d'initialisation comprendra les étapes suivantes :

- Réunion de lancement de la TMA
- Mise en place du cadre de fonctionnement (PAQ, mise en place de la plateforme de maintenance)
- Prise de connaissance
- Bilan de la phase d'initialisation

L'objectif de cette phase est de :

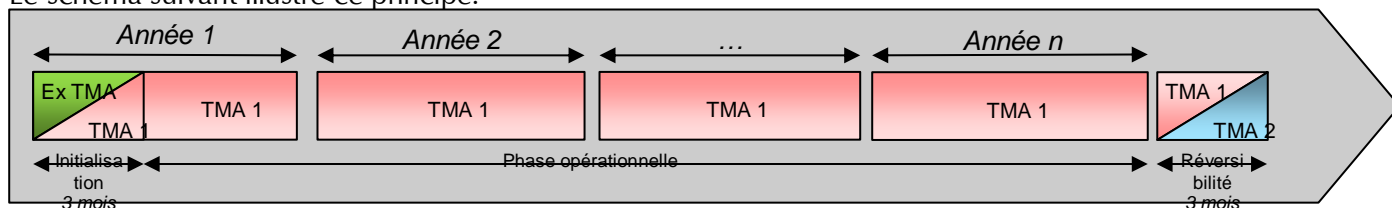
- Installer une plateforme de développement chez le Titulaire
- Pour le CHU de Nantes et tous les clients actuels Easydore : prendre en main les plateformes de production, de pré-production, de recette, et l'organisation
- Pour le CHU de Nantes et tous les clients actuels Easydore : diagnostiquer l'existant
- Pour le CHU de Nantes et tous les clients actuels Easydore : prendre en main le logiciel et sa maintenance
- Prendre en main la commercialisation, la prospection du logiciel

Cette phase ne devra pas durer plus de 3 mois.

12 COMPOSANTE 6 : PHASE DE REVERSIBILITE

Le changement de Tiers Mainteneur à l'issu du marché peut engager une phase de réversibilité en fin de marché.

Le schéma suivant illustre ce principe.



Le titulaire du précédent marché fournit au nouveau titulaire :

Le cadre de fonctionnement :

- Normes et standards,
- Outils, Logiciels,
- Modèle de documents,
- Plan de nommage,
- Tout élément nécessaire au nouveau Titulaire pour la bonne réalisation du présent marché

La situation du portefeuille de maintenance :

- Portefeuille des anomalies ouvertes,
- Liste des évolutions prévues,
- Les travaux en cours et les livraisons prévues, ...

Des jours/homme devront être prévus pour accompagner le nouveau Titulaire dans sa prise en main du nouveau marché.

Cette phase ne devra pas durer plus de 3 mois.

13 COMPOSANTE 7 : ATTRIBUTION D'UNE LICENCE D'EXPLOITATION EXCLUSIVE ET PRESTATIONS ASSOCIEES : COMMERCIALISATION ET GOUVERNANCE NATIONALE

Le CHU de Nantes est Titulaire de l'intégralité des droits d'auteur sur le logiciel Easydore® qui est déposé auprès de l'Agence pour la Protection des Programmes sous le numéro IDDN initial FR.001.280007.000.S.P.2009.000.20100.

Le CHU de Nantes souhaite concéder le droit d'exploitation du Logiciel au Titulaire afin qu'il en assure la promotion, la commercialisation, la distribution, la maintenance et les évolutions. Il souhaite aussi confier au Titulaire une partie de la gouvernance nationale du Logiciel : animation de la communauté des utilisateurs du logiciel tout au long de l'année (avec notamment au minimum organisation d'une rencontre annuelle de cette communauté), animation d'un club utilisateur avec organisation au minimum d'un vote annuel et réalisation d'évolutions communes financées par la maintenance évolutive (adhésion club) versée par chaque membre du club ; enfin, si besoin, assistance à la maîtrise d'ouvrage.

Les modalités précises selon lesquelles le CHU de Nantes concède au Titulaire cette licence feront l'objet d'un contrat de licence à l'issue de la présente consultation entre le CHU de Nantes et le Titulaire.

Le Titulaire ne pourra conclure que des sous-licences d'utilisation, à l'exclusion de toute sous-licence d'exploitation.

Le Titulaire devra pouvoir déployer et maintenir le logiciel ainsi qu'accomplir toutes les prestations énoncées dans le présent marché et dans des conditions générales identiques à celles spécifiées dans le présent document.

13.1 Prestations liées à la commercialisation/prospection du Logiciel

Le Titulaire devra dans son offre s'engager sur un plan de prospection et de communication détaillé pour faire connaître le logiciel Easydore® dans les établissements pouvant être intéressés, notamment tous les établissements de santé. Des entités impliquées en recherche clinique, hors établissements de santé, peuvent être aussi intéressées.

Le Titulaire devra dans le cadre de cette prestation réaliser des démonstrations et présentations de l'application Easydore®. Il devra notamment mettre à disposition une ou des plate-formes de démonstration, et tout autre outil de communication qui lui paraîtrait nécessaire.

Le Titulaire proposera le cas échéant des politiques de commercialisation adaptées, qui devront pouvoir évoluer dans le temps si besoin. Le Titulaire devra aussi être capable de proposer des stratégies de commercialisation (tarifs, offre technique, notamment des modalités d'hébergement adaptées) différentes selon le marché visé (petits établissements, établissements privés, et/ou étrangers, par exemple).

Le logiciel Easydore® de par son historique et son déploiement bénéficie d'une visibilité nationale, il est donc connu de tous les établissements de santé et de des acteurs de la Recherche en France. Il est fréquent que les établissements intéressés contactent directement le Titulaire ou le CHU de Nantes pour avoir des informations. A titre d'exemple en 2024, 6 structures ont demandé des informations, une démonstration et un devis.

Afin de faciliter la commercialisation à des établissements publics, il est souhaité du Titulaire qu'il inscrive le logiciel Easydore® au catalogue d'au moins une des centrales d'achat public de son choix (UGAP, UniHA, CAIH, RESAH etc.).

Ainsi un prospect ou client pourra avoir la possibilité de contractualiser directement avec le Titulaire ou via l'intermédiaire d'une centrale d'achat.

Le candidat indiquera dans son offre la ou les centrales d'achat envisagées.

13.2 Prestations liées à l'information des établissements clients sur les modules activables

A la notification du marché, le Titulaire s'engage à contacter l'ensemble des établissements client afin de leur proposer l'activation des modules activables sur leur Easydore. Ces modules, anciennement optionnels et soumis à licence payante, deviennent à partir de ce présent marché intégré à la Licence de base. Ils peuvent faire l'objet en revanche d'une maintenance courante spécifique que chaque établissement devra s'acquitter en cas d'activation (cf. Annexe financière).

L'activation des modules ne peut se faire que par la fourniture par le Titulaire d'une clé de licence (valable pour un environnement d'installation et une version précise du logiciel), que le client copie dans un écran dédié.

A date de publication du marché, les modules activables soumis à un cout de maintenance corrective spécifique sont :

- module Multicentre ou multisite
- module Documents et Publipostage
- module Gestion du Temps passé
- module Conventions et avenants
- module Grille de synthèse V2

A date de publication du marché, les modules activés « de base » intégrés dans la maintenance courante sont :

- module Traces
- module Import comptable
- Interface vers EudraCT
- module Validation des contrats de travail
- Interface eCRF standard
- Interface eCRF CleanWeb

- Interface Finance (automatisation)
- Interface LDAP
- Interface RH

13.3 Prestations liées à la gouvernance du Logiciel et à la réalisation d'évolutions communes

13.3.1 Principe général, objectif et contexte

De 2009 à 2016, le CHU de Nantes assurait seul la gouvernance du Logiciel Easydore et en finançait toutes les évolutions majeures ce qui impliquait :

- La prise en compte uniquement des besoins propres du CHU de Nantes
- Un modèle financier reposant totalement sur le CHU de Nantes

Le CHU de Nantes confie désormais au Titulaire une partie des tâches liées à la gouvernance du Logiciel (gouvernance collégiale au sein d'un Club utilisateur) et au rôle d'éditeur/tiers-mainteneur. Le modèle a pour vocation la mise en commun de la maintenance évolutive commandée par chaque client Easydore membre du Club.

Les objectifs recherchés sont :

- Mutualiser le coût des évolutions par un système de maintenance évolutive
- Avoir une gouvernance claire, collégiale et nationale sur la road-map du logiciel
- Intégrer l'ensemble des clients Easydore dans la stratégie de financement et d'évolution du logiciel Easydore
- Assurer ainsi à moyen terme une évolution régulière du logiciel
- Possibilité de conduire des évolutions non priorisées par le CHU de Nantes (mais souhaitée par une majorité du Club Utilisateur)
- Sécuriser le financement des évolutions pour le Titulaire (financement via un forfait de maintenance évolutive annuel)
- Garantir un volume d'évolutions annuelles

13.3.2 Evolutions / Notion de version unique du logiciel

Le terme évolution est défini dans la suite de ce document comme tout développement (changement du code) touchant au logiciel Easydore® : développement d'un module, d'une interface, évolutions majeures, mineures, adaptation, personnalisation, à l'exclusion du paramétrage strict. En cas de difficulté sur la qualification d'une demande (notamment entre paramétrage et adaptation), le Titulaire devra obligatoirement en informer le CHU de Nantes et les 2 parties arbitreront de bonne foi.

Le CHU de Nantes souhaite une version unique du logiciel Easydore. Cependant :

- Une version différente pourra être développée exceptionnellement, sur accord exprès préalable et écrit du CHU de Nantes pour un client ou une communauté de client présentant des caractéristiques différentes des hôpitaux utilisateurs actuels et justifiant une version distincte (exemple : établissements de recherche hors santé, établissements étrangers, établissements privés).
- Un établissement pourra bénéficier d'un développement spécifique si et seulement si le CHU de Nantes l'a validé au préalable par écrit (évolution mineure et spécifique, ne constituant pas une version à part, mais une adaptation séparée). Le club utilisateur pourra en être informé. Ce développement ne sera pas considéré comme faisant partie du Logiciel

et ne sera pas commercialisable sans avoir obtenu l'accord préalable écrit du CHU de Nantes. Il ne sera pas financé par le CHU de Nantes mais sera la propriété du CHU de Nantes.

- Certaines évolutions modulaires du Logiciel pourront être activables ; ces modules sont la propriété du CHU de Nantes. Chaque établissement a le choix d'activer ou non de ces évolutions modulaires, en fonction de ses besoins propres. Ces évolutions font partie de la version standard et unique du Logiciel, et sont activées/désactivées selon les choix des établissements. Ainsi, chaque établissement conserve en toute hypothèse une unique version d'Easydore standard, qu'il ait acquis ou pas ces évolutions modulaires. A noter que ces évolutions modulaires bien qu'inclues dans la Licence Easydore font l'objet d'une maintenance courante spécifique.

Toute évolution, même minime, conduite sur le logiciel Easydore devra être validée au préalable par écrit par le CHU de Nantes :

- Si un établissement commande une évolution du logiciel Easydore auprès du Titulaire, celui-ci ne pourra accepter la commande sans la validation préalable et par écrit du CHU de Nantes.
- De même, le Titulaire ne pourra de sa propre initiative réaliser et commercialiser une évolution du logiciel sans l'accord préalable et écrit du CHU de Nantes.

13.3.3 Missions confiées au Titulaire dans le cadre de la gouvernance nationale du logiciel

13.3.3.1 Gestion de la road-map et du club utilisateur

Le Titulaire devra, tout au long de l'année, recueillir, étudier et expliciter les besoins d'évolution, majeurs ou mineurs (y compris les demandes d'adaptation), auprès des utilisateurs ou prospects.

Il devra les synthétiser, les prioriser, les chiffrer, notamment en préparation de chaque club utilisateur. Il devra les communiquer sur demande au CHU de Nantes.

Il devra apporter son expertise technique sur l'outil (pour le maintien à niveau technique notamment) et pourra aussi proposer des évolutions fonctionnelles ou techniques au club utilisateur.

Il assistera le CHU de Nantes dans l'organisation du vote annuel du Club Utilisateur visant à définir un lot d'évolutions commun, notamment, si besoin, et à la demande du CHU de Nantes :

- Mise au point de présentations orales et écrites adaptées décrivant les évolutions proposées et leur coût, permettant aux participants de les discuter et prioriser facilement
- Séances de vote pour les évolutions à conduire et leur financement (2 types de financement, voir paragraphe suivant)

Voir déroulement détaillé du vote du Club, en Annexe 12 « CCTP Compléments au CCTP informations Easydore tarifs ; cahiers des charges ; fonctionnement club » (sera fournie lors de l'invitation à soumissionner).

L'objectif du Club est de :

- faire participer les établissements utilisateurs aux évolutions
- prioriser les évolutions à réaliser
- impliquer les établissements dans l'évolution/la gestion du logiciel

- décider des évolutions par un vote (priorisation) : pouvoir délégué par le CHU de Nantes propriétaire, qui reste le décideur juridiquement ou en dernier recours

Le Club utilisateur doit fonctionner sur un mode consensuel, et est présidé par le CHU de Nantes.

L'adhésion au club utilisateur est réalisée via :

- la signature d'une charte rédigée par le CHU de Nantes en collaboration avec le Titulaire (fournie à titre indicatif dans l'annexe 12 CCTP Compléments au CCTP informations Easydore tarifs ; cahiers des charges ; fonctionnement club – cette annexe sera fournie aux candidats admis à soumissionner lors l'envoi de l'invitation à déposer les offres)
- la commande de la maintenance évolutive (principe de 1 forfait de maintenance évolutive, un vote)

Seuls les établissements ayant adhéré peuvent participer aux votes du club utilisateur. En 2023, 32 établissements étaient membres du Club.

Les établissements utilisateur ou prospects n'ayant pas rempli les conditions d'adhésion n'ont pas pouvoir de vote. Ils ne participent donc pas aux séances de vote.

Le Titulaire sera en charge de la signature des chartes d'adhésion au club (au moment de la contractualisation avec les nouveaux clients, en intégrant systématiquement la charte aux offres). Il devra transmettre au CHU de Nantes une copie de chaque charte signée.

Par la suite, le statut d'adhérent (et le droit de vote afférent) est maintenu chaque année si l'établissement commande chaque année le forfait de maintenance évolutive.

Le Club Utilisateur devant voter les évolutions financées en commun, il devra réunir des décisionnaires recherche et, si besoin, informatiques (décisionnaires sur les achats informatiques). Il revient au CHU de Nantes et au Titulaire de tout faire dans leur communication pour aboutir à ce résultat.

13.3.3.2 Financement et réalisation des évolutions communes

Le Titulaire devra dans ses réponses aux appels d'offre des clients ou futurs clients Easydore, proposer systématiquement un forfait annuel de maintenance évolutive. Le prix sera conforme au catalogue de prix déposé dans l'offre ou aura été au préalable approuvé par écrit par le CHU de Nantes.

Ces forfaits de maintenance évolutive devront être utilisés par le Titulaire pour réaliser des évolutions communes (1 lot par an minimum). La maintenance évolutive devra couvrir :

Pour chaque version annuelle du logiciel :

- Le développement proprement dit, ainsi que les tâches associées en maîtrise d'œuvre : conception, chefferie de projet/pilotage, recette
- Mise à disposition de la nouvelle version dans chaque établissement adhérent au club (pour le CHU de Nantes, selon les spécifications détaillées dans le chapitre 5 du présent document). Les établissements payant le forfait de maintenance évolutive devront bénéficier des nouvelles versions ou modules ainsi financés sans aucun surcoût (sauf si le club utilisateur a validé un surcoût du fait d'une version plus importante, voir ci-après).
- Lorsque le niveau de financement de la maintenance évolutive sera suffisant et si besoin, de l'assistance à maîtrise d'ouvrage pourra être intégrée : rédaction des spécifications détaillées, recettes fonctionnelles/éditeurs.
- A noter que la maintenance évolutive prend aussi en charge une partie des frais liés à l'organisation de la rencontre annuelle de la communauté Easydore (dans les conditions

fixées en section **13.3.3.6** du présent document). En dehors de cela, le fond de maintenance évolutive ne finance que des développements Easydore.

Si une évolution demandée par les utilisateurs a un coût dépassant les fonds de maintenance évolutive récoltés par le Titulaire, il pourra être proposé au club utilisateur un surcoût payé par tout ou partie des membres afin de parvenir au niveau de financement suffisant. Ce surcoût sera clairement présenté.

Les établissements acceptant ce surcoût émettront un bon de commande complémentaire de maintenance évolutive (type composante C4 Prestations complémentaires du présent marché). Ces établissements n'auront aucun droit supplémentaire par la suite hormis une livraison en priorité. La même version sera diffusée ensuite à l'ensemble des membres du club, qu'ils aient ou non payé ce surcoût.

Le Titulaire devra être en mesure d'absorber en moins d'un an une charge de déploiement de la version annuelle sur 42 établissements (nombre de clients actuels), ainsi que la charge de développement liée au vote du Club. Pour information, le dernier vote du Club (2023) a permis de financer 169 jours de développement.

Timeline du financement et réalisation des évolutions communes :

- Début d'année N : les établissements client payent le forfait de maintenance évolutive au Titulaire. Cette somme abonde le « fond Club »
- Septembre-Octobre année N : le Titulaire communique au CHU de Nantes le montant de maintenance évolutive versé par chaque client et le solde du « fond Club » ; il effectue un chiffrage prévisionnel des évolutions mises au vote (chiffrage qui sera affiné par la suite, mais qui doit dès à présent indiquer un éventuel impact sur la maintenance des années futures)
- Novembre/décembre année N : le club vote et priorise des évolutions communes
- Année N+1 : le CHU de Nantes pilote ensuite la mise en commande des développements priorités par grappe d'évolutions, en regard du montant disponible sur le « fond Club » jusqu'à épuisement du budget du « fond Club » de l'année N.

A noter : La commande ne donne pas lieu à un bon de commande puisque le Titulaire a déjà reçu les fonds. La commande se matérialise par un écrit du CHU de Nantes au Titulaire valant commande).

1. Le CHU de Nantes « commande » au Titulaire une grappe d'évolutions
2. Le Titulaire rédige les spécifications détaillées des évolutions
3. Le Titulaire indique le coût des évolutions et l'impact financier potentiel sur la maintenance corrective (composante C1 Maintenance courante). Ces chiffrages sont fermes.
4. Le CHU de Nantes valide la mise en développement des évolutions
5. Le solde du « fond Club » est actualisé permettant ou non de commander une nouvelle grappe d'évolutions

La prestation est donc réalisée après le paiement, et les vérifications ne sont faites qu'après paiement du forfait de maintenance évolutive.

A noter que si « fond Club » n'est pas entièrement dépensé en N+1, le reliquat est systématiquement reporté pour l'année suivante.

Un suivi du « fond club » est réalisé au fil de l'eau par le Titulaire qui met à disposition à tout moment du CHU de Nantes un tableau de bord permettant aussi un suivi opérationnel des évolutions votés par le club :

- **Les recettes du fond :**

- Montant de maintenance évolutive versé par chaque client
- Reliquat des années précédentes

- **Les dépenses :**

- le cout des développements : ces coûts sont affinés au fur et à mesure de la rédaction des spécifications ; les spécifications peuvent évoluer après le vote final du club, les chiffrages ne seront définitif que lorsque les spécifications seront finalisées.
- Pour chaque développement, le suivi opérationnel est tracé, avec notamment les informations suivantes : validation des spécifications finales, du devis final (avec l'impact sur la maintenance courante), mise en développement acté par le CHU de Nantes, délais de mise à disposition pour la recette, objectif de date de mise en production au CHU de Nantes
- les frais pris sur le Fond Club pour l'organisation des journées Easydore

A chaque réunion projet (minimum tous les mois), ce tableau devra être vu et un compte rendu de réunion devra être rédigé et partagé avec les parties prenantes.

Chaque année, à une date fixée par le CHU de Nantes (a priori, 1 peu moins d'un an après le vote final du club, le Titulaire produira un rapport détaillé de l'état des évolutions commandées par le Club : état d'avancement, délais, difficultés rencontrées....


Le bon fonctionnement du système dépendra de la volonté des établissements à commander annuellement un forfait de maintenance évolutive. Le CHU de Nantes s'engage à communiquer vers les établissements sur l'intérêt de ce système. Le Titulaire devra aussi de bonne foi encourager les clients Easydore sur cette voie. Il devra chaque année faire ses meilleurs efforts pour recouvrir les cotisations des membres du Club (dès le début de l'année, et tant que nécessaire, par des relances commerciales et de la pédagogie) pour éviter tout retard de paiement.

Dans tous les cas, le CHU de Nantes reste libre de commander au Titulaire des évolutions du logiciel Easydore en son nom seul, pour ses besoins propres et/ou afin de continuer à faire évoluer le logiciel pour le compte de la communauté.

13.3.3.3 Circuit de validation du contenu d'une nouvelle version par le club utilisateur / évolutions spécifiques

Cette validation pourra prendre des formes différentes selon la taille de l'évolution et son caractère spécifique.

- Toute évolution majeure ou commune devra être validée par le club utilisateur en réunion, par un vote. Ne voteront que les établissements ayant adhéré au club utilisateur (voir paragraphe 13.3.3.1). Chaque entité juridique aura 1 voix.
- Une évolution mineure et spécifique d'un établissement pourra être validée en dehors des réunions. Dans tous les cas, le circuit de validation pour chaque demande de développement devra être approuvé par écrit par le CHU de Nantes. L'établissement en question assumera seul le financement de ce développement par un bon de commande supplémentaire et sera le seul à en bénéficier. Cette spécificité ne rentrera pas dans la définition de la version unique nationale Easydore, elle restera par la suite en dehors de la maintenance évolutive commune et de la gouvernance du club utilisateur.

	Maintenance courante et évolutive, Licence d'exploitation, et Gouvernance nationale de l'application informatique Easydore® permettant de gérer les financements, personnels et projets recherche	Cahier des Clauses Techniques Particulières
--	--	--

13.3.3.4 Obligation de résultat pour le Titulaire

Le Titulaire devra livrer une nouvelle version au minimum chaque année auprès de tous les établissements adhérant au club utilisateur, sauf choix contraire validé en club utilisateur.

Les développements « commandés » par le club devront être livrés dans l'année qui suit le vote, afin de ne pas accumuler de retard.

13.3.3.5 Gestion de l'hétérogénéité du parc Easydore / gestion des établissements hors club

Lors de l'adhésion, les établissements s'engagent :

- à accepter toutes les nouvelles versions décidées par le Club. Si une version est refusée par un établissement du club, celui-ci sortira automatiquement du système mais ne pourra pas prétendre à un remboursement de la maintenance évolutive déjà versée.
- à verser de façon annuelle un forfait de maintenance évolutive. A défaut, l'adhésion au club devient caduque et l'établissement devra sortir du système Club Utilisateur (1 règlement de forfait de maintenance évolutive donne droit à 1 vote)
- à reconnaître le CHU de Nantes comme propriétaire des évolutions réalisées dans le cadre du Club

Ainsi, les membres du club auront toujours accès à la même dernière version du logiciel.

Le Titulaire devra assurer leur maintenance évolutive (ie le déploiement sans surcoût des nouvelles versions).

Pour les établissements n'ayant pas adhéres (l'objectif étant de n'avoir qu'une version et qu'un système) :

- ils ne pourront en aucun cas réaliser ou faire réaliser de maintenance évolutive par le Titulaire, sauf accord écrit exceptionnel du CHU de Nantes
- ils ne pourront pas bénéficier des versions plus récentes du logiciel, sauf accord écrit exceptionnel du CHU de Nantes et selon des conditions tarifaires à définir avec le Titulaire
- Le Titulaire pourra s'il le souhaite réaliser la maintenance courante pour ces établissements

Si un établissement non équipé d'Easydore souhaite l'acquérir mais ne souhaite pas adhérer au club : le Titulaire sera libre de répondre à sa demande et de l'équiper d'Easydore. L'établissement ne pourra pas par la suite réaliser de maintenance évolutive sans adhérer au club.

13.3.3.6 Animation / Rencontre annuelle de la communauté Easydore

Le Titulaire devra organiser au minimum une fois par an une rencontre de la communauté Easydore réunissant les clients (et, au cas par cas, les prospects), sur une journée minimum (environ 120 personnes). Le Titulaire prendra en charge (sauf exception validée par écrit par le CHU de Nantes) :

- Location d'une salle adaptée
- Déjeuner pour l'ensemble des participants
- Constitution d'un programme (présentation en session plénière, ateliers etc...) et mobilisation d'intervenants
- Envoi des invitations, gestion des inscriptions

- Présentations orales et écrites
- Toute action nécessaire à la bonne tenue de ces journées

L'organisation de ces journées se fera en lien avec le CHU de Nantes qui devra obligatoirement valider avant toute diffusion : la date, le lieu, le programme, le contenu proposé et tous les supports de présentation.

L'objectif de ces journées est :

- d'échanger sur le logiciel au niveau opérationnel (échanges de pratiques etc..)
- de faire le point des actualités sur le logiciel : nouvelles versions sorties, évolutions prévues, état des lieux de la communauté, de la prospection commerciale, projets etc...

Ces journées sont aussi l'occasion de réunir, voter ou faire échanger le Club Utilisateur.

Les frais liés à l'organisation de ces journées utilisateur devront être couverts par les forfaits de maintenance évolutive, dans une limite de 15 000 k€ HT. Ce budget pourra être revu à la hausse, uniquement sur accord écrit du CHU de Nantes. Le reste des frais occasionnés (notamment temps passé etc...) sera à la charge du Titulaire au titre de son investissement commercial (les journées étant l'occasion de rencontrer l'ensemble des clients). Aucun surcoût ne devra être facturé aux clients par le Titulaire, y compris au CHU de Nantes.

Nota : ces journées existent depuis 2014. Actuellement, elles se déroulent sur 2 jours dans les locaux d'un des clients du logiciel Easydore® (en 2023 : à Rennes, en 2024 : à Toulouse). L'édition 2025 se déroulera à Lille en novembre ou décembre 2025. Ces journées sont un moment important pour la communauté Easydore® et sont toujours très appréciées par la communauté (participation de l'ensemble des clients).

Depuis 2020, une newsletter trimestrielle/semestrielle, co-rédigée par le CHU de Nantes et le Titulaire est diffusée à l'ensemble des clients. Cette newsletter vise à donner des informations d'actualité sur le logiciel Easydore®.

Afin de dynamiser les échanges en dehors des temps forts annuels, le Titulaire devra proposer dans son offre un outil d'animation de la communauté permettant à minima d'échanger en groupe (type forum), , le partage sur un espace dédié de documents ou de vidéos (spécifications, présentations des journées Easydore, vidéos tutorielles, manuel utilisateurs, etc.)

Les accès à ces outils doivent être strictement réservés aux clients.

L'organisation de groupe de travail actif au long de l'année est aussi souhaitée.

13.3.4 Rôle du CHU de Nantes

Le CHU de Nantes est, en tant que propriétaire, le décisionnaire légitime pour tout ce qui concerne le logiciel Easydore®, notamment les évolutions, majeures ou mineures.

Il délègue au club utilisateur son pouvoir de décision sur les évolutions, mais reste libre à tout moment de reprendre le leadership.

Le CHU de Nantes pourra aussi à tout moment commander des évolutions/développement au Titulaire. Ces évolutions pourront être présentées en club utilisateur, mais pourront être menées même en l'absence de vote favorable du club utilisateur (le CHU de Nantes et le Titulaire auront cependant à cœur d'éviter cette situation).



Même si le Titulaire est le contact premier dans ses relations avec les clients Easydore, le CHU de Nantes sera un partenaire pour le Titulaire et l'appuiera pour tous les aspects métiers et, si besoin, dans les relations avec la communauté des clients, prospects et tout acteur de la recherche clinique.

Plus généralement, il aidera le Titulaire dans l'animation de la communauté.

Il est porté à l'attention du Titulaire que le CHU de Nantes, en tant qu'académique, a des contacts directs fréquents et réguliers avec les Clients Easydore. Le CHU de Nantes portera à la connaissance du Titulaire le contenu de ses échanges s'il juge que c'est nécessaire à la bonne gestion du logiciel Easydore et de l'exécution du présent Marché.

Le CHU de Nantes a aussi actuellement un rôle particulier pour recetter et éprouver les nouvelles versions. Au minimum pour les versions majeures, il est obligatoirement livré en premier en recette et en production. Les autres clients ne peuvent être livrés qu'une fois que le CHU de Nantes a éprouvé en production la nouvelle version pendant un certain délai. Ce circuit de validation préalable est à décrire dans les détails entre le Titulaire et le CHU de Nantes. Il permet que les clients aient des versions sans bugs majeurs dans la mesure du possible.

Enfin, le CHU de Nantes est le garant de la road map du logiciel Easydore vis-à-vis de la communauté, en priorité de la communauté académique. Il veille à ce que le logiciel réponde à ses besoins, dans le contenu des nouvelles versions et dans la priorisation des développements. Le Titulaire pourra conseiller la communauté et le CHU de Nantes, et proposer des développements, mais c'est le CHU de Nantes, au nom de la communauté, qui détermine et valide la road map et son calendrier.

13.4 Prix du logiciel pour les sous-licenciés

Lors de l'achat du logiciel par un sous-licencié, le Titulaire pourra facturer :

- De la prestation (installation, reprise de données, formation, accompagnement...)
- Un prix de licence pour l'achat du logiciel lui-même

Les tarifs devront être conformes à ceux déposés dans l'offre du titulaire du marché public.

Les prix de licence (achat du logiciel, hors prestations, ou bien montée de version) et forfait de maintenance évolutive que proposera le Titulaire aux sous-licenciés sont fixés et fermes.

Le catalogue des tarifs lié à Easydore ne peut être modifié qu'après accord écrit entre le Titulaire et le CHU de Nantes. Tout nouveau prix non présent dans l'offre initiale (pour une nouvelle version du logiciel, un nouveau type de client), devra être approuvé par le CHU de Nantes (CCAP art 16).

13.5 Exclusivité de la licence d'exploitation

La licence étant exclusive, le CHU de Nantes ne pourra pas concéder de licence d'exploitation et d'utilisation du logiciel Easydore® à des tiers, et ce pour toute la durée du marché.

Pari ailleurs, les sous-licenciés ou licenciés ne pourront faire appel à un prestataire autre que le Titulaire du marché pour l'ensemble des prestations informatiques intervenant sur le logiciel Easydore® (déploiement et/ou adaptation et/ou maintenance, etc). Ainsi, lorsque le Titulaire concèdera une sous-licence, le sous-licencié sera tenu de faire appel au Titulaire du présent marché pour toute prestation liée au logiciel Easydore®. Le CHU de Nantes pourra fournir une attestation d'exclusivité au Titulaire et à tout sous-licencié en faisant la demande.

13.6 Propriété du logiciel et des évolutions

La licence d'exploitation n'entraînera aucun transfert de propriété du logiciel Easydore® vers le Titulaire, Easydore® restant la propriété entière et exclusive du CHU de Nantes.

Les évolutions réalisées par le Titulaire dans le cadre du présent marché seront la propriété du CHU de Nantes, quel que soit leur mode de financement, et quel que soit le financeur.

Les évolutions communes réalisées par le Titulaire **dans le cadre du club utilisateur** seront la propriété du CHU de Nantes, y compris et ainsi que les évolutions mineures et spécifiques évoquées en **13.3.2**.

Les évolutions réalisées par le Titulaire dans le cadre des Sous-Licences d'Utilisation qu'il aura conclu avec les établissements utilisant Easydore (à leur demande, mais après accord écrit du CHU de Nantes) seront la propriété du CHU de Nantes.

Pour tous ces cas, le Titulaire renonce à l'intégralité de ses droits d'auteur au profit du CHU de Nantes, quel que soit le domaine d'exploitation, dans le monde entier, et pendant toute la durée des droits d'auteur.

En acceptant le marché, le Titulaire manifeste son accord quant à cette cession de droits.

Le logiciel Easydore® est défini, à la date du 21/02/2025, comme couvrant les fonctions de gestion financière et administrative, de gestion des Ressources Humaines (dont la gestion des temps passés, le work flow des contrats de travail spécifique), la numérotation automatique des conventions, le module investigation (avec son portail dédié), les interfaces et import (import financier, import des référentiels, interface avec Elips'pharma, interfaces eCRF Cleanweb et standard, interface DPI, interface LDAP, interface RH, interface Finances, interface structures, interface GED, interface EudracT, interface DPI, import des surcouts prévisionnels), toutes les fonctions d'administration (dont la gestion des droits et profils, le suivi des traces, les abonnements et alertes, la gestion des ARE (Allocation Retour Emploi) et frais de gestion...), les rapports BO intégrés, ainsi que tous les modules activables : multisite/multicentre, documents et publipostages, convention et avenant, grille de synthèse spécifique, etc...). Le contenu plus détaillé du logiciel figure dans l'annexe 10 CCTP Description fonctionnelle du logiciel Easydore.

Le Licencié s'engage à respecter et faire respecter l'ensemble des droits de propriété intellectuelle du CHU de Nantes (les mentions de la titularité des droits comprises) et s'engage également à informer le CHU de Nantes, sans délai, d'une quelconque atteinte et/ou infraction dont il aurait connaissance. Le Licencié s'engage à impérativement mentionner dans toutes communications et/ou tous travaux que le Logiciel appartient au CHU de Nantes.

13.7 Destination de la licence

La licence d'exploitation est concédée dans la seule et unique finalité de consentir des sous-licences d'utilisation et d'assurer la gouvernance, le déploiement, la maintenance informatique et les évolutions du logiciel Easydore® pour ses sous licenciés, dans les conditions énoncées dans la présente consultation.

Le Titulaire ne pourra exploiter les droits qui lui sont concédés pour aucune autre destination.

13.8 Durée de la licence et territoire

La licence d'exploitation est conclue pour la durée du marché, soit au maximum pour une durée de six (6) ans.

La présente Licence est concédée sur un territoire mondial.

13.9 Etendue des droits cédés

Au titre du présent marché, et dans la finalité énoncée à l'article 13.7, le CHU de Nantes concède au Titulaire les droits suivants :

- le droit de reproduction, comprenant le droit de reproduire le logiciel Easydore®, ses évolutions et mises à jour sur supports papier ou dérivé, plastique, numérique, magnétique, électronique ou informatique, par téléchargement, télétransmission, vidéogramme, CD Rom, DVD, disque, disquette, réseau, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exploitation commerciale ;
- le droit de représentation, comprenant le droit de représenter le logiciel Easydore®, ses évolutions et mises à jour par tout réseau de télécommunication ;
- le droit d'adapter, traduire, modifier, faire évoluer le logiciel Easydore® après information du CHU de Nantes ;
- le droit de distribuer, commercialiser le logiciel Easydore®.

13.10 Contrepartie financière

En contrepartie de l'octroi du droit d'exploitation sur le logiciel Easydore®, le Titulaire devra verser au CHU de Nantes un intéressement financier fixé dans l'offre du titulaire, selon les conditions présentées dans le Règlement de la présente Consultation et de son CCAP.

Cet intéressement pourra être modifié à tout moment du marché après accord écrit entre les 2 parties.

13.11 Droit d'utilisation du Logiciel par le CHU de Nantes

Le CHU de Nantes étant propriétaire de l'ensemble du Logiciel, il est entendu qu'il peut gratuitement l'utiliser pour ses besoins internes. Ainsi, aucun coût de licence ne sera appliqué au CHU de Nantes par le Titulaire.

Le CHU de Nantes pourra donc, bénéficier gratuitement de tout ce dont il est propriétaire, donc, du Logiciel et de l'ensemble de ses modules et options, y compris pour de futurs modules soumis à licence payante. Pour ces derniers, le CHU de Nantes pourra choisir de les activer à tout moment, le Titulaire fournissant sur demande gracieusement les clés de licences nécessaires.

Ceci est valable quel qu'ait été le mode de financement et le financeur de l'option, évolution ou module concerné.

13.12 Modalités de concession des sous-licences

Le Titulaire est autorisé à consentir des sous-licences du logiciel Easydore® sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

13.12.1 Obligation d'information

Avant la conclusion de chaque contrat de sous-licence, le Titulaire doit en informer par écrit le CHU de Nantes et obtenir son consentement préalable.

Le Titulaire fournira au CHU de Nantes une copie de chaque contrat de sous-licence conclue avec un sous-licencié.

13.12.2 Forme

Dans chaque contrat de sous-licence, Le Titulaire devra mentionner que le logiciel Easydore® appartient au CHU de Nantes.

13.12.3 Nature et étendue des sous-licences

Les sous-licences sont consenties à titre non exclusif.

Le sous licencié n'a pas accès aux codes sources du Logiciel.

Le Titulaire concède aux sous-licenciés le seul droit d'utiliser le logiciel Easydore®, comprenant exclusivement le droit de reproduction du Logiciel, uniquement pour le chargement, l'affichage, l'exécution et le stockage du Logiciel.

Le logiciel Easydore® est exclusivement utilisé par le sous-licencié pour ses besoins internes.

13.12.4 Maintenance

Le sous-licencié est tenu de faire appel au Titulaire pour toute prestation de maintenance, d'adaptation, d'évolution du Logiciel. En aucun cas le sous-licencié ne pourra faire appel à un prestataire extérieur ou autre.

13.12.5 Reporting

Le Titulaire participera à des réunions avec le CHU de Nantes sur les déploiements et la prospection à la fréquence minimale d'une réunion par mois.

Le CHU de Nantes devra être informé et valider par écrit toute intention d'évolutions ou adaptations du logiciel avant leur commande par les licenciés et sous-licenciés (voir précédemment).

Pour chaque sous-licence conclue par le Titulaire, une fiche récapitulative sera fournie dans un délai de deux (2) mois au CHU de Nantes avec les informations essentielles liées à cette sous-licence, notamment : date de la licence, périmètre de la licence (modules concernés), durée du contrat et éléments financiers permettant le cas échéant de connaître l'intéressement financier du CHU de Nantes (selon le modèle retenu).

13.13 Intuitu personae

Le contrat de Licence est conclu à titre personnel. Le Titulaire ne peut ni transférer, ni céder ses obligations au titre du présent contrat, sans l'autorisation préalable et écrite du CHU de Nantes.