

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**Appel d’Offre Ouvert**

**Consultation n° 25.22-IT**

**Acquisition d’un système d’information pour les MJPM**

***Objet*** : **Fourniture et mise en œuvre d’une application en mode SaaS pour les mandataires judiciaires**

**à la protection des majeurs (MJPM) préposés de l’Assistance publique – hôpitaux de Paris.**

Le nom du candidat :

Date :

**SOMMAIRE**

[/!\ AVERTISSEMENTS  /!\ 3](#_Toc205908877)

[Sous-critère 1 : Exigences techniques de l’application en mode SaaS pour les MJPM 4](#_Toc205908878)

[2.1 Ergonomie 4](#_Toc205908879)

[1.2 Dimensionnement 5](#_Toc205908880)

[1.3 Gestion des données 5](#_Toc205908881)

[1.4 Disponibilité 5](#_Toc205908882)

[1.5 Gestion des environnements 6](#_Toc205908883)

[1.6 Installation et déploiement 6](#_Toc205908884)

[1.7 Clause de réversibilité 6](#_Toc205908885)

[Sous-critère 2 : Exigences fonctionnelles de l’application en mode SaaS pour les MJPM 7](#_Toc205908886)

[2.1 Reprise des données 7](#_Toc205908887)

[2.2 Télétransmission bancaire 8](#_Toc205908888)

[2.3 Création d’une messagerie nominative pour chaque PM 10](#_Toc205908889)

[2.4 Gestion électronique des documents 10](#_Toc205908890)

[2.5 Envoi de courrier par voie postale 11](#_Toc205908891)

[2.6 Fusion des données 11](#_Toc205908892)

[2.7 Gestion de modèles de documents 12](#_Toc205908893)

[2.8 Accès différencié selon le rôle de l’utilisateur 13](#_Toc205908894)

[2.9 La gestion des biens mobiliers et immobiliers du MP (majeur protégé) 14](#_Toc205908895)

[2.10 Formation 15](#_Toc205908896)

[2.11 Traçabilité des actions 16](#_Toc205908897)

[2.12 Alertes 17](#_Toc205908898)

[2.13 Reporting, éditions et pilotage de l’activité 18](#_Toc205908899)

[Sous-critère 3 : Organisation du projet 19](#_Toc205908900)

[3.1 Organisation du Titulaire 19](#_Toc205908901)

[3.1.1 Organisation : Composition de l’équipe pour le suivi du marché 19](#_Toc205908902)

[3.1.2 Organisation : Exécution du Suivi du marché 20](#_Toc205908903)

[3.1.3 Organisation : Livrables attendus pour le suivi de marché 20](#_Toc205908904)

[3.2 Maintien en condition opérationnelle 21](#_Toc205908905)

[3.2.1 Support fonctionnel et technique 21](#_Toc205908906)

[3.2.2 Support : Délais d’intervention et de résolution 21](#_Toc205908907)

[3.3 Contexte de mise en œuvre 22](#_Toc205908908)

[3.3.1 Conformités réglementaires : dispositions générales 22](#_Toc205908909)

[3.3.2 Politique de conformité au RGPD 23](#_Toc205908910)

[3.4 Accès logique aux systèmes 23](#_Toc205908911)

[3.4.1 Hébergement et stockage des données personnelles 23](#_Toc205908912)

[3.4.2 Sécurité des données 24](#_Toc205908913)

[3.4.3 Accès applicatifs 26](#_Toc205908914)

# 

# /!\ AVERTISSEMENTS  /!\

**Le soumissionnaire ne doit en aucun cas modifier la structure (plan, formules, numérotation des chapitres…) du présent cadre de réponse technique qui de surcroit doit être fourni sous la forme d’un fichier Word. *(i.e. Le présent document)***

**Seules les rubriques structurant le présent cadre de réponse seront contractuelles à l'exclusion de toutes autres.**

**Le candidat observe les recommandations suivantes :**

**1-Les éléments de réponse dont l’administration indique le caractère « obligatoire » sont éliminatoires.**

**2-Le Cadre de Réponse Technique rempli ne doit pas dépasser 150 pages, hors annexes (utilisation taille police 10 à 12). Dans le cas contraire, il ne sera pas tenu compte des pages surnuméraires.**

**3-L’ensemble des informations que le soumissionnaire souhaite mettre en annexe du Cadre de Réponse Technique, comme les fiches techniques, doit être intégré en fin de Cadre de Réponse Technique dans le corps du présent document, sous la dénomination ANNEXE(s).**

**En cas de différence entre ces documents annexes et le cadre de réponse technique, il sera tenu compte des éléments indiqués dans le cadre de réponse technique. Les documents joints par le soumissionnaire en annexes ne se substituent en aucun cas au présent cadre de réponse qui doit, en tout état de cause, être impérativement et totalement renseigné.**

**S’il est fourni d’autres fichiers, le candidat prend le risque qu’ils ne soient pas analysés.**

**Le recours à des fichiers annexes est à la discrétion du candidat et doit être justifié.**

# Sous-critère 1 : Exigences techniques de l’application en mode SaaS pour les MJPM

*Le candidat indique dans le tableau ci-dessous, dans la colonne « Réponse » la prise de connaissance du point mentionné dans le tableau ci-dessous.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Information** | **Réponse du Candidat** |
| L’AP-HP analyse les réponses du candidat à la fonction demandée dans le CCTP. Le candidat certifie que les exigences fonctionnelles existent dans la solution.  La note du sous-critère 1 est attribuée en fonction des réponses apportées à l’ensemble des éléments d’appréciation.  **Important : une fonction marquée « Obligatoire » non fournie par le candidat entraine l’exclusion du candidat de l’analyse.**  La pondération de la note donnée est indiquée dans le Règlement de Consultation.  **Le candidat confirme avoir pris connaissance de cette information :** | OUI/NON |

## Ergonomie

***[Le candidat décrit l’ergonomie de la solution qu’il propose]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Interface homme/machine |  |
| Interface graphique et intuitive |  |
| Aide en ligne |  |
| Champs structurés et non structurés |  |
| Système de recherche multicritères, plein texte et possibilité de restituer des requêtes |  |

## 1.2 Dimensionnement

***[Le candidat décrit le dimensionnement de la solution qu’il propose]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Capacité de l’application d’un suivi de 1000 dossiers par an avec une augmentation éventuelle de 10% par an |  |
| Utilisation de l’application par 30 personnes |  |

## 1.3 Gestion des données

***[Le candidat décrit la gestion des données de la solution qu’il propose]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Capacité de l’application d’un suivi de 1000 dossiers par an avec une augmentation éventuelle de 10% par an |  |
| Utilisation de l’application par 30 personnes |  |

## 1.4 Disponibilité

***[Le candidat décrit les capacités de disponibilité de la solution qu’il propose]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Quel est le taux de disponibilité de votre solution ? |  |
| Quels sont les SLA que vous pourriez nous fournir ? |  |

## 1.5 Gestion des environnements

***[Le candidat décrit la gestion des environnements de la solution qu’il propose]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Description de la gestion des environnements application et matériel d’infrastructure |  |

## 1.6 Installation et déploiement

***[Le candidat décrit toutes les actions à mener pour installer et déployer la solution qu’il propose]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Description de la mise en place technique |  |
| Description du paramétrage de l’application |  |
| Accompagnement des utilisateurs |  |

## 1.7 Clause de réversibilité

***[Le candidat décrit l’organisation de la réversibilité qu’il met en œuvre pour réaliser cette prestation forfaitaire]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Restitution des données à la première demande de l’AP-HP dans un format lisible et agréé.  Quel est le délai de livraison ? |  |
| Que comprend la documentation fournie avec la prestation de réversibilité ? |  |
| Actions de destruction des copies existantes chez le candidat ? |  |

# Sous-critère 2 : Exigences fonctionnelles de l’application en mode SaaS pour les MJPM

*Le candidat indique dans le tableau ci-dessous, dans la colonne « Réponse » la prise de connaissance du point mentionné dans le tableau ci-dessous.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Information** | **Réponse du Candidat** |
| L’AP-HP analyse les réponses du candidat à la fonction demandée dans le CCTP. Le candidat certifie que les exigences fonctionnelles existent dans la solution.  La note du sous-critère 2 est attribuée en fonction des réponses apportées à l’ensemble des éléments d’appréciation.  **Important : une fonction marquée « Obligatoire » non fournie par le candidat entraine l’exclusion du candidat de l’analyse.**  La pondération de la note donnée est indiquée dans le Règlement de Consultation.  **Le candidat confirme avoir pris connaissance de cette information :** | OUI/NON |

## Reprise des données

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 1 | Reprise des données enregistrées dans le logiciel actuel (totalité des dossiers en cours et a minima les dossiers archivés au cours des cinq dernières années). | Obligatoire | Oui/Non |
| 2 | Reprise des documents Windows relatifs aux mesures de protection exercées par les MJPM. Ces documents ont été enregistrés sur chaque site. | Obligatoire | Oui/Non |
| 3 | Le candidat s’attachera à fournir une liste détaillée des données qu’il est en mesure de reprendre | Obligatoire | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les fonctions ci-dessus dans sa solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages.]***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Télétransmission bancaire

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 4 | Télétransmission bancaire sécurisée | Obligatoire | Oui/Non |
| 5 | Possibilité de réaliser des opérations bancaires depuis le logiciel | Obligatoire | Oui/Non |
| 6 | Ouverture contextuelle vers la banque en ligne  lorsque la télétransmission bancaire n’est pas possible | Souhaité | Oui/Non |
| 7 | Possibilité de paramétrer / configurer des attributions spécifiques en fonction du profil de l’utilisateur :  Chef de service, assistant(e)/secrétaire de service, Mandataire judiciaire | Souhaité | Oui/Non |
| 8 | Possibilité pour les MJPM d’effectuer des virements programmés via le logiciel paiement des Loyers, remboursements, dettes… | Souhaité | Oui/Non |
| 9 | Possibilité de créer des règles comptables générales et par dossier, ainsi que des tables de correspondances | Obligatoire | Oui/Non |
| 10 | Possibilité d’identifier les règles utilisées dans chaque dossier | Souhaité | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les fonctions ci-dessus dans sa solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages.]***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Création d’une messagerie nominative pour chaque PM

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- |
| 11 | Création systématique d’une messagerie nominative à l’ouverture de chaque mesure | Obligatoire | Oui/Non |
| 12 | Possibilité de classement des mails (automatique) | Souhaité | Oui/Non |
| 13 | Possibilité de consultation de la messagerie depuis le logiciel | Obligatoire | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les fonctions ci-dessus dans sa solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages.]***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Gestion électronique des documents

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- |
| 14 | Numérisation et classement automatique des documents dans le dossier du majeur protégé | Obligatoire | Oui/Non |
| 15 | Possibilité d’importer des documents/factures… (ex Ameli, fournisseurs, retraite, documents scannés…) | Obligatoire | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les fonctions ci-dessus dans sa solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages.]***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Envoi de courrier par voie postale

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- |
| 16 | Envoi des courriers par voie postale (courriers simples et LRAR) | Souhaité | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les fonctions ci-dessus dans sa solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages.]***

|  |
| --- |
|  |
|  |

## Fusion des données

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| --- | --- | --- | --- |
| 17 | Fusion des bases de données lors de la création du service tutélaire central de l’AP-HP | Obligatoire | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les fonctions ci-dessus dans sa solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages]***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Gestion de modèles de documents

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 18 | Possibilité de créer, éditer, gérer des modèles existants de documents standardisés pouvant être adaptés à la situation de chaque MP (trames de courriers, de DIPM (document individuel de prise en charge du majeur), fiche de synthèse, ouverture de compte bancaire, demande d’autorisation au juge…) | Obligatoire | Oui/Non |
| 19 | Possibilité de créer de nouveaux modèles de documents ou de modifier les documents modèles proposés par la solution | Obligatoire | Oui/Non |
| 20 | Retranscription automatique des actions du MJPM dans le dossier du patient dans le compte-rendu des diligences de protection de la personne | Souhaité | Oui/Non |
| 21 | Possibilité d’exporter les données sous Excel pour chaque majeur et/ou pour chaque MJPM / de contrôler les CRD édités/signés/envoyés | Obligatoire | Oui/Non |
| 22 | Possibilité d’une double signature numérique des rapports : MJPM et Chef de service | Obligatoire | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les fonctions ci-dessus dans sa solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages]***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Accès différencié selon le rôle de l’utilisateur

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, la description de la solution apportée]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 23 | Possibilité de créer des accès différenciés selon le rôle de l’utilisateur (qui varie selon la fonction exercée : MJPM en charge de la mesure, autre MJPM, chef de service, assistant) | Obligatoire | Oui/Non |
| 24 | Possibilité d’ajouter ou de modifier des profils utilisateurs et de paramétrer des droits associés à ce profil | Obligatoire | Oui/Non |
| 25 | Mise à jour et administration des profils d’utilisateurs de manière centralisée | Obligatoire | Oui/Non |
| 26 | Possibilité de mettre une date de début et une date de fin aux habilitations | Obligatoire | Oui/Non |
| 27 | Possibilité d’extraire les comptes avec les rôles associés | Souhaité | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les habilitations et les accès à la solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages]***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## La gestion des biens mobiliers et immobiliers du MP (majeur protégé)

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 28 | Existence d’un module de suivi des retraits en espèces, chèques et carte bancaire | Souhaité | Oui/Non |
| 29 | Inventaire des effets personnels (détenus ou non par le MJPM) | Souhaité | Oui/Non |
| 30 | Gestion des mises au coffre | Souhaité | Oui/Non |
| 31 | Possibilité d’exporter les données sous Excel pour chaque majeur et/ou pour chaque MJPM / de contrôler les inventaires édités/signés/envoyés | Obligatoire | Oui/Non |
| 32 | Enregistrement d’un bien immobilier / mobilier de valeur / coffre | Obligatoire | Oui/Non |
| 33 | Enregistrement, suivi et contrôle des actes notariés (Vente/Achat/donation/Succession) pour chaque MJPM et pour chaque majeur protégé ou en masse | Souhaité | Oui/Non |
| 34 | Possibilité de rattacher des documents (estimations, actes de vente, ordonnance de vente…) au bien concerné directement dans le logiciel | Souhaité | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont intégrées les fonctions ci-dessus dans sa solution, le mode opératoire et les éventuels paramétrages] :***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Formation

***[Le candidat indique pour la fonction indiquée, si elle est possible avec la solution]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 35 | Formation approfondie de chaque utilisateur avant le changement de logiciel | Obligatoire | Oui/Non |
| 36 | Formation complémentaire pour des nouveaux utilisateurs ou en cas d’évolution réglementaire ou législative ou de montée de version majeure (tutoriel d’utilisation, formation à distance ou en présentiel) | Obligatoire | Oui/Non |
| 37 | Support technique (assistance en ligne) après le changement de logiciel | Obligatoire | Oui/Non |
| 38 | Mise en place d’un club utilisateurs (participation des utilisateurs à un groupe de travail annuel afin de renforcer la qualité du logiciel et la prise en compte des propositions d’amélioration) | Souhaité | Oui/Non |
| 39 | Veille juridique/ informations régulières concernant l’actualité de la Protection juridique des majeurs | Souhaité | Oui/non |

***[Le candidat explique comment sont réalisées les actions de formation quant à la solution] :***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Traçabilité des actions

***[Le candidat indique pour les actions demandées, si cela est possible avec la solution]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 40 | Traçabilité complète des accès et de toutes les actions effectuées dans l’application de manière horodatée | Obligatoire | Oui/Non |
| 41 | Auditabilité : Possibilité de réaliser des extractions de la traçabilité en cas de demande justifiée non accessible pour un utilisateur | Obligatoire | Oui/Non |
| 42 | Sécurisation des données : les informations de traçabilité sont protégées contre toute modification non autorisée et sont conservées selon une durée définie et paramétrable | Obligatoire | Oui/Non |
| 43 | Accès différencié aux logs de traçabilité : selon le rôle de l’utilisateur, l’application permet un accès sécurisé et différencié aux logs de traçabilité. Les administrateurs du système ont un accès complet les autres utilisateurs ont un accès restreint limité à certaines parties du processus. | Obligatoire | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment est réalisée la traçabilité des actions quant à la solution] :***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Alertes

***[Le candidat indique pour les alertes possibles avec la solution]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 44 | Création d’alertes | Obligatoire | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment peuvent être créées et gérées les alertes de de la solution] :***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

## Reporting, éditions et pilotage de l’activité

***[Le candidat indique pour les éditions et le reporting demandés, si cela est possible avec la solution]***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| 45 | Gestion des assiettes de ressources | Souhaité | Oui/Non |
| 46 | Calcul automatisé des émoluments et des possibles remboursements | Souhaité | Oui/Non |
| 47 | Édition des factures de participation (avec insertion automatique dans les CRG)  . | Souhaité | Oui/Non |
| 48 | Suivi et contrôle des émoluments effectués  . | Souhaité | Oui/Non |
| 49 | Possibilité de calcul en masse de la participation | Souhaité | Oui/Non |
| 50 | Tableau de bord et statistiques | Obligatoire | Oui/Non |
| 51 | Outils de contrôle et de suivi pour le chef de service (revenus et patrimoine du MP, en masse des éditions des CRG des éditions d’inventaires, des DIPM, du budget, de l’enregistrement des biens, suivi des visites, des alertes, des factures, des ressources, des participations en masse…) | Obligatoire | Oui/Non |
| 52 | Possibilité d’attribuer des taches/actions à effectuer directement via le logiciel | Obligatoire | Oui/Non |
| 53 | Règlement des factures en masse | Souhaité | Oui/Non |

***[Le candidat explique comment sont réalisés le reporting et les éditions à l’aide de la solution et comment pourrait être mené le pilotage de l’activité avec la solution] :***

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

# Sous-critère 3 : Organisation du projet

|  |  |
| --- | --- |
| **Information** | **Réponse du Candidat** |
| L’AP-HP analyse les réponses du candidat à la fonction demandée dans le CCTP. Le candidat certifie que les exigences existent dans la solution.  La note du sous-critère 3 est attribuée en fonction des réponses apportées à l’ensemble des éléments d’appréciations.  **Important : une fonction marquée « Obligatoire » non fournie par le candidat entraine l’exclusion du candidat de l’analyse.**  La pondération de la note donnée est indiquée dans le Règlement de Consultation.  **Le candidat confirme avoir pris connaissance de cette information :** | OUI/NON |

*Le candidat précise sa compréhension de l’attendu des chantiers techniques décrits dans le CCTP. Dans le cas où le candidat réalise des tâches qui vont au-delà des exigences minimums, il décrit celles-ci. Il précise la méthodologie utilisée pour réaliser la prestation avec une décomposition des activités proposées. Il précise également la charge et le délai de réalisation.*

***Réponse du candidat***

## Organisation du Titulaire

#### 3.1.1 Organisation : Composition de l’équipe pour le suivi du marché

*Le candidat présente la composition de l’équipe dédiée à l’exercice des prestations objet de l’accord-cadre.*

***Réponse du candidat***

#### 3.1.2 Organisation : Exécution du Suivi du marché

*Le candidat présente sa compréhension des besoins et propositions d’organisation pour l’ensemble des prestations décrites dans le CCTP.*

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| L’organisation, l’animation et le suivi des différentes réunions de pilotage concernant les prestations demandées sur le périmètre applicatif couvert par le marché et en particulier de la revue trimestrielle de marché |  |
| La mise à disposition d’un espace de consultation des livrables accessible à distance (site web, SharePoint, serveur FTP, …) |  |
|  |  |

#### 3.1.3 Organisation : Livrables attendus pour le suivi de marché

*Le candidat confirme que l’ensemble des livrables décrits dans le CCTP sont remis et il peut, le cas échéant, proposer des livrables supplémentaires.*

| **Livrables attendus** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Les supports et comptes rendus des différentes réunions (COPROJ, COPIL, …) |  |
| Autres livrables éventuels… |  |

## Maintien en condition opérationnelle

#### 3.2.1 Support fonctionnel et technique

***[Le candidat confirme que l’ensemble des prestations décrites dans le CCTP est couvert ; le candidat décrit les actions qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| L’organisation, et le suivi des différentes prestations de pilotage et de suivi concernant l’abonnement SAAS et le support |  |
| Prise en compte du support fonctionnel et technique assuré par le candidat |  |
| Prise en compte de la Maintenance corrective |  |
| La fourniture d'éléments statistiques, tableaux de bord et de gestion sur les prestations réalisées |  |
| Prise en compte de la Maintenance adaptative |  |
|  |  |

#### 3.2.2 Support : Délais d’intervention et de résolution

***[Le candidat confirme les délais d’intervention, de résolution et les actions associées, qu’il met en œuvre pour réaliser ces prestations]***

| **Prestations attendues** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Délai de réponse (suivant le niveau de priorité des incidents et anomalies) |  |
| Délai de traitement (suivant le niveau de priorité des incidents et anomalies) |  |
| Délai de résolution /correction (suivant le niveau de priorité des incidents et anomalies) |  |

## Contexte de mise en œuvre

#### 3.3.1 Conformités réglementaires : dispositions générales

| **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| --- | --- | --- |
| Le candidat a pris connaissance de l’annexe (PGSI) et l’approuve. | Obligatoire | Oui/Non |
| Le candidat a pris connaissance de l’annexe (RGPD) et l’approuve. | Obligatoire | Oui/Non |
| Le candidat a pris connaissance de l’annexe CCT et l’approuve. | Obligatoire | Oui/Non |
| Le candidat a pris connaissance de l’annexe Sécurité dans les relations avec les fournisseurs et l’approuve | Obligatoire | Oui/Non |

#### 3.3.2 Politique de conformité au RGPD

| **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| --- | --- | --- |
| Le candidat a-t-il fait signer un engagement de confidentialité, éventuellement dans le contrat de travail, à ses collaborateurs ayant accès aux données confiées par ses clients ? | Obligatoire | Oui/Non |
|  |  |  |

## Accès logique aux systèmes

#### 3.4.1 Hébergement et stockage des données personnelles

| **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| --- | --- | --- |
| L’hébergeur utilisé par Le candidat héberge-t-il les données en HDS ? | Obligatoire | Oui/Non |

*Le candidat précise le lieu d’hébergement des données, la certification obtenue, et les mesures de protection des infrastructures : Équipements réseaux redondés, Pare-feu redondés, SOC externalisé, Dispositif anti-DDOS, Détection/Prévention d'intrusion*

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

#### 3.4.2 Sécurité des données

| **Précisions souhaitées sur l’hébergement** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Le candidat a-t-il mis en place une procédure de gestion des incidents de sécurité ? | Oui/Non |
| Le candidat prend-il des mesures pour empêcher la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée lors du transfert électronique, du transport de données, du contrôle de transmission, de communication ou de stockage des données sur les supports de données (manuels ou électroniques), etc. et ainsi maîtriser les risques de divulgation non autorisés ? | Oui/Non |
| Quelles sont les mesures de protection des infrastructures informatiques ? | ☐ Mise en place de systèmes d’évaluation des vulnérabilités techniques, de gestion des mises à jour, et de procédures de surveillance conçues pour identifier, évaluer, atténuer les vulnérabilités techniques  ☐ Mise en place de systèmes de technologies de protection contre les codes informatiques malveillants et de procédures de surveillance conçues pour identifier, évaluer, atténuer et protéger contre les menaces comme les virus et autres codes malveillants  ☐ Chiffrement des flux (SSL/TLS)  ☐ Chiffrement des postes de travail (Par exemple avec BITLOCKER)  ☐ Chiffrement des supports amovibles (Par exemple avec BITLOCKER)  ☐ Chiffrement possible des contenus mails (Par exemple avec 7-ZIP)  ☐ Limitation des échanges par messagerie au profit d'espaces sécurisés (Par exemple OODRIVE, SHAREPOINT)  ☐ Réseau de données sécurisé (Par exemple VPN) |
| Le candidat fait-il une évaluation régulière des mesures techniques et organisationnelles destinées à contrôler l'accès aux données à caractère personnelles (par exemple test de pénétration) ? | Oui/Non |
| Le candidat a-t-il un plan de continuité d'activité (PCA) avec réplication des données sur un site de secours ? | Oui/Non |
| Le candidat a-t-il mis en place un plan de sauvegarde ? | Oui/Non |
| Sélectionnez les mesures prises en matière de sauvegarde | ☐ Surveillance quotidienne de la bonne exécution des sauvegardes  ☐ Externalisation périodique des sauvegardes  ☐ Test de l'intégrité des sauvegardes au moins une fois par an  ☐ Stockage de toutes les copies de sauvegarde dans des lieux sécurisés  ☐ Chiffrement des sauvegardes |

*Le candidat peut apporter des précisions aux réponses ci-dessus*

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |

#### 3.4.3 Accès applicatifs

| **Nom du besoin** | **Priorité** | **Réponse** |
| --- | --- | --- |
| La solution est accessible en WebSSO via OCTAUPUS (fournisseur d’identités AP-HP) avec le protocole SAML v2 ou OpenID Connect.  A défaut, l’authentification à 2 facteurs avec mise en conformité avec la réglementation française est requise si l’éditeur est certifié HDS.  Dans ce dernier cas, l’éditeur est fortement encouragé à une évolution vers l’authentification SSO sous maximum 2 ans à partir de la notification du marché. | Recommandé | Oui/Non |
|  |  |  |

*Le candidat précise ses méthodes d’authentification et, le cas échéant, communique une feuille de route relative au déploiement d’une authentification unifiée* (SSO) *via OCTOPUS avec le protocole SAML v2 ou OPENID Connect.*

*Cette feuille de route mentionnera le protocole retenu ainsi que le délai qu’il s’engage à respecter pour sa mise en œuvre.*

|  |
| --- |
| **Réponse du candidat** |
|  |