cid:storage_emulated_0__EmailTempImage_2_TempSignature_signature_image003_png_1614070327290

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**CAHIER DES CLAUSES**

**TECHNIQUES PARTICULIERES**

**Consultation N°25.22-IT**

**Procédure**: Appel d’offres ouvert

**Objet de la consultation** : 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.

SOMMAIRE

1 Objet du marché 4

2 Contexte 4

2.1 Présentation de l’AP-HP 4

2.2 Présentation des sites de l’AP-HP 4

2.3 Politique générale de l’APHP 5

2.4 Présentation des MJPM de l’AP-HP 5

3 Prestations attendues 7

3.1 Description du contexte applicatif du Système d’information de gestion des mesures de protection confiées aux MJPM 7

3.2 Exigences minimales 7

4 Exigences fonctionnelles 8

4.1 Reprise des données 8

4.2 Télétransmission bancaire 9

4.3 Création d’une messagerie nominative pour chaque MP 9

4.4 Gestion électronique de documents 10

4.5 Envoi de courriers par voie postale 10

4.7 Gestion de modèles de documents 11

4.8 Accès différencié selon le rôle de l’utilisateur 11

4.9 La gestion des biens mobiliers et immobiliers du MP (majeur protégé) 12

4.10 Formation 14

4.11 Traçabilité des actions 15

4.12 Alertes 15

4.13 Reporting, éditions et pilotage de l’activité 15

5 Exigences techniques 17

5.1 Ergonomie 17

5.1.1 Exigences générales 17

5.1.2 Module de recherche 17

5.2 Dimensionnement 17

5.3 Gestion des données 18

5.4 Disponibilité 18

5.5 Gestion des environnements 18

5.6 Installation et déploiement 18

5.7 Clause de réversibilité 18

5.8 Exigences de sécurité 18

6 Organisation du projet 20

6.1 MCO : Maintien en condition opérationnelle (Exigences minimales) 20

6.1.1 Prestations de support fonctionnel et technique 20

6.1.2 Maintenance corrective 21

6.1.2.1 Priorités des incidents et anomalies 21

6.1.2.2 Conditions d’intervention 21

6.1.3 Maintenance adaptative 22

6.2 Suivi du marché 23

6.3 Vérifications 23

7 Annexes 23

# Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture et la 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.

# Contexte

## Présentation de l’AP-HP

L’Assistance publique - hôpitaux de Paris (AP-HP), « http://www.aphp.fr » est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu. L’AP-HP a une triple mission de soins, d'enseignement et de recherche. Les 38 hôpitaux de l’AP-HP accueillent chaque année plus de 10 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d’hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. L’AP-HP assure un service public de santé pour tous, 24h/24, des missions, d’enseignement, de recherche médicale, de prévention, d’éducation de la santé et d’aide médicale urgente.

L’AP-HP se compose de six groupes hospitalo-universitaires (GHU), composés chacun de plusieurs hôpitaux, de quelques hôpitaux non rattachés aux GHU et des Pôles d’Intérêt Commun (PIC), dont un établissement pharmaceutique (AGEPS).

Les sites de l’AP-HP sont essentiellement basés en Ile-de-France :

* **GHU AP-HP. Sorbonne Université** : Charles Foix, Pitié-Salpêtrière, Rothschild, Saint-Antoine, Trousseau - La Roche Guyon, Tenon,
* **GHU AP-HP. Nord - Université de Paris** : Beaujon, Bichat - Claude-Bernard, Bretonneau, Lariboisière - Fernand-Widal, Louis Mourier, Robert-Debré, Saint-Louis,
* **GHU AP-HP. Centre - Université de Paris** : HEGP - Corentin-Celton - Vaugirard-Gabriel-Pallez, Cochin, Necker – Enfants-Malades, Broca, Hôtel-Dieu,
* **GHU AP-HP. Université Paris Saclay** : Antoine-Béclère, Raymond-Poincaré, Bicêtre, Paul Brousse, Ambroise-Paré, Sainte-Périne, Hôpital Maritime de Berck,
* **GHU AP-HP. Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis** : Avicenne, Jean-Verdier, René-Muret,
* **GH AP-HP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor** : Henri-Mondor Albert-Chenevier, Emile-Roux, Dupuytren, Georges-Clemenceau.

Trois hôpitaux ne sont pas rattachés à l’Ile-de-France :

* **Hôpitaux hors Ile de France non rattachés à un GHU** : Hendaye, San Salvadour, Paul Doumer.

Le Siège de l’AP-HP a pour mission la stratégie, le pilotage et le contrôle, l'expertise et l'appui, ainsi que le développement des ressources humaines de l'AP-HP. Il conserve les missions de gestion nécessitant un suivi centralisé de par leur nature ou de caractère réglementaire (par exemple les commissions administratives paritaires) ainsi que les missions médicales avec la commission médicale d'établissement

## Présentation des sites de l’AP-HP

Implantation physique des sites de l’AP-HP

Le schéma suivant présente l’implantation des sites de l’AP-HP à Paris, en région parisienne et en province.



## Politique générale de l’APHP

La politique générale de l’AP-HP est organisée autour de 4 axes stratégiques :

Penser le parcours patient de demain,

Faire de l’AP-HP un acteur des révolutions médicales et numériques, partenaire des universités,

Améliorer la performance sociale et managériale,

Construire un projet financièrement responsable.

## Présentation des MJPM de l’AP-HP

L’Assistance publique – hôpitaux de Paris (AP-HP) est amenée à accueillir et à prendre en charge des populations vulnérables tout particulièrement dans ses unités de soins de longue durée (USLD) ou dans ses services de psychiatrie. Ces patients peuvent faire l’objet d’une mesure de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) en raison de l’altération, médicalement constatée, de leurs facultés mentales ou corporelles.

L’article L. 472-5 du code de l’action sociale et des familles (CASF) dispose que les établissements publics de santé qui accueillent ou hébergent des personnes âgées, des personnes handicapées ou des personnes atteintes de pathologies chroniques, et dont la capacité d'accueil est supérieure à quatre-vingt places autorisées au titre de l’hébergement permanent, doivent désigner un ou plusieurs agents comme mandataires judiciaires à la protection des majeurs (ci-après désignés « MJPM ») pour exercer les mesures ordonnées par l'autorité judiciaire (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle) dans l’intérêt des majeurs protégés (ci-après désignés « MP »).

A ce jour, 10 MJPM exercent ainsi en qualité de préposés de l’AP-HP, sous l’autorité d’un directeur au niveau de leurs groupes hospitalo-universitaires respectifs. Ils doivent prochainement rejoindre un service tutélaire central rattaché à la direction des affaires juridiques de l’AP-HP.

Leur profession est réglementée par le code civil et le code de l’action sociale et des familles. Sur le plan patrimonial, les MJPM doivent notamment procéder à l’inventaire des biens du majeur protégé (MP), assurer la gestion de ses ressources et le suivi de ses opérations bancaires, élaborer un compte de gestion à destination du tribunal. Ces missions diverses nécessitent que les MJPM et leur futur chef de service disposent d’un outil informatique fiable et efficace.

# Prestations attendues

## Description du contexte applicatif du Système d’information de gestion des mesures de protection confiées aux MJPM

Actuellement, les MJPM utilisent le logiciel ELAP TUT (ex MEDIANE) on premise (hébergé en local) géré par l’éditeur ELAP dans le cadre d’un marché qui arrive à expiration en septembre 2025.

L’application ELAP TUT permet d’assurer la gestion des majeurs protégés.

Cette application optimise les procédures pour garantir les droits et les comptes des majeurs protégés.

Cette application constituée de 11 bases est utilisée par 10 mandataires de l’AP-HP sur une quinzaine de sites.

Les sites sont les suivants :

- AVC (Avicenne),

- BCT (Kremlin-Bicêtre),

- BRC (Broca / La Rochefoucauld / La Collégiale),

- BRK (Berck),

- CFX (Charles Foix),

- ERX (Emile Roux),

- GLC (Georges Clémenceau),

- HND (Hendaye),

- JFR (Joffre – Dupuytren),

- LMR (Louis Mourier),

- NCK (Necker),

- PBR (Paul Brousse),

- RMB (René Muret – Bigottini),

- SPR (Sainte-Perrine),

- SSL (San Salvadour),

- VGR (Vaugirard - Gabriel Pallez)

Périmètre cible du futur logiciel métier des MJPM

La stratégie de l’AP-HP est d’acquérir un nouveau logiciel afin d’assurer la continuité de l’exercice des mesures de protection des majeurs protégés par les MJPM mais également de faciliter la réalisation de leurs missions, notamment en permettant un accès en toute sécurité au logiciel en dehors du réseau de l’AP-HP, en particulier lors des visites à domicile, de garantir ainsi une meilleure prise en charge des majeurs protégés, de favoriser l’harmonisation des pratiques des MJPM et le pilotage de leur activité dans le contexte de la création d’un service tutélaire central de l’AP-HP.

## Exigences minimales

Il s’agit d’adapter le nouvel outil au SI de l’APHP pour permettre la gestion des MJPM. Cette application n’est interfacée pour le moment à aucune application métier de l’AP-HP.

# Exigences fonctionnelles

La solution métier doit respecter le périmètre fonctionnel décrit dans ce chapitre.

L’objectif de la solution métier est de garantir la confidentialité et la sécurité des données stockées et en transit et de permettre la télétransmission des données en entrée et en sortie.

Les chapitres ci-dessous décrivent de manière détaillée les fonctionnalités et informations demandées.

## Reprise des données

**Contexte**

Les MJPM ont enregistré les données relatives à l’ensemble des mesures de protection dont ils assurent le suivi dans leur logiciel actuel.

Il importe que le titulaire du marché procède lui-même à la reprise de l’ensemble des mesures en cours et des mesures archivées (à tout le moins les mesures archivées au cours des cinq dernières années).

Actuellement, l’AP-HP a 11 bases distinctes et notre cible serait de passer à une seule base.

Selon nos contraintes réglementaires, la reprise se fera en 2 temps : reprise de chaque base séparément puis fusion totale ou partielle des 11 bases.

**Besoins**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Description du besoin** | **Priorité** |
| 1  2  3 | 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).  Reprise des documents Windows (documents Excel, Word…) relatifs aux mesures de protection exercées par les MJPM. Ces documents ont été enregistrés sur chaque site.  Le candidat s’attachera à fournir une liste détaillée des données qu’il est en mesure de reprendre | Obligatoire  Obligatoire  Obligatoire | |

## Télétransmission bancaire

**Contexte**

L’ensemble des sites n’est pas en télétransmission automatique à ce jour en raison de contraintes organisationnelles internes.

Il est indispensable que le nouveau logiciel offre une fonctionnalité permettant, d’une part, une transmission automatique de l’ensemble de mouvements bancaires depuis le compte bancaire du MP, et, d’autre part, la réalisation d’opérations bancaires depuis le logiciel.

**Besoins**

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

## Création d’une messagerie nominative pour chaque MP

**Contexte**

Les MJPM ne peuvent pas actuellement créer des comptes de messagerie nominatifs pour chaque MP à l’aide du logiciel métier actuel et sont donc contraints de recourir à des messageries non sécurisées afin de pouvoir créer des espaces adhérents sur le site de différents organismes ou recevoir/envoyer des messages pour le compte du MP.

**Besoins**

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

## Gestion électronique de documents

**Contexte**

Les MJPM doivent à ce jour numériser, importer dans le logiciel puis classer dans le dossier du MP chaque document reçu pour les MP, ce qui s’avère également très chronophage.

**Besoins**

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

## Envoi de courriers par voie postale

**Contexte**

Les MJPM sont amenés à adresser de nombreux courriers postaux dans l’intérêt des MP, ce qui les contraint actuellement à se charger de l’impression, de la mise sous pli, de l’affranchissement et de la remise postale. Ils souhaitent que ces actions soient réalisées par l’intermédiaire du logiciel.

**Besoins**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Description du besoin** | **Priorité** |
| 16 | Envoi des courriers par voie postale (courriers simples et LRAR) | Souhaité | |

***4.6 Fusion des données***

**Contexte**

Actuellement, il existe 11 bases de données. Lors de la création du service tutélaire central de l’AP-HP, ces différentes bases de données devront être fusionnées en une base unique en une ou plusieurs fois.

**Besoins**

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

## Gestion de modèles de documents

**Contexte**

En l’état, les MJPM ne disposent pas de documents types pour chacune des démarches qu’ils accomplissent et/ou doivent retranscrire manuellement leurs différentes actions dans les documents récapitulatifs.

**Besoins**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Description du besoin** | **Priorité** |
| 18  19  20  21  22 | 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…)  Possibilité de créer de nouveaux modèles de documents ou de modifier les documents modèles proposés par la solution  Retranscription automatique des actions du MJPM dans le dossier du patient dans le compte-rendu des diligences de protection de la personne  Possibilité d’exporter les données sous Excel pour chaque majeur et/ou pour chaque MJPM et de contrôler les CRD édités/signés/envoyés  Possibilité d’une double signature numérique des rapports : MJPM et Chef de service | Obligatoire  Obligatoire  Souhaité  Obligatoire  Obligatoire | |

## Accès différencié selon le rôle de l’utilisateur

**Contexte**

A ce jour, seul le MJPM en charge du suivi de la mesure peut avoir accès au dossier du MP. Dans la perspective de la création du service tutélaire central de l’AP-HP, le chef de service, son assistant, et d’autres MJPM en cas d’absence du MJPM concerné, devront pouvoir accéder au dossier selon des modalités adaptées à leurs fonctions.

**Besoins**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Description du besoin** | **Priorité** |
| 23  24  25  26  27 | 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)  Possibilité d’ajouter ou de modifier des profils utilisateurs et de paramétrer des droits associés à ce profil  Mise à jour et administration des profils d’utilisateurs de manière centralisée  Possibilité de mettre une date de début et une date de fin aux habilitations  Possibilité d’extraire les comptes avec les rôles associés | Obligatoire  Obligatoire  Obligatoire  Obligatoire  Souhaité | |

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

**Contexte**

Assurant la gestion des biens mobiliers et immobiliers des MP, le MJPM doit pouvoir disposer d’un outil permettant de tracer les dépenses en numéraire du MP, de gérer les effets personnels qui lui sont remis, d’enregistrer l’ensemble des biens du MP, de suivre toutes les opérations y afférentes et de contrôler les inventaires mobiliers/immobiliers.

**Besoins**

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

## Formation

**Contexte**

Il est indispensable que toute personne habilitée au logiciel soit pleinement formée à l’utilisation de celui-ci car il constitue leur outil de travail principal.

**Besoins**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Description du besoin** | **Priorité** |
| 35  36  37  38  39 | Formation approfondie de chaque utilisateur avant le changement de logiciel  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)  Support technique (assistance en ligne) après le changement de logiciel  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)  Veille juridique/ informations régulières concernant l’actualité de la Protection juridique des majeurs | Obligatoire  Obligatoire  Obligatoire  Souhaité  Souhaité | |

## Traçabilité des actions

**Contexte**

La traçabilité de l’accès au service et des actions est un élément clé pour garantir la sécurité, la conformité et l'efficacité du système. Elle permet de suivre l'ensemble des opérations réalisées sur chaque dossier et chaque examen, en enregistrant de manière détaillée les actions effectuées par les utilisateurs du système.

**Besoins**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** |
| 40  41  42 | Traçabilité complète des accès et de toutes les actions effectuées dans l’application de manière horodatée  Auditabilité : Possibilité de réaliser des extractions de la traçabilité en cas de demande justifiée non accessible pour un utilisateur  Sécurisation des données : les informations de traçabilité sont protégées contre toute modification non autorisée et sont conservées selon une durée définie et paramétrable. | Obligatoire  Obligatoire  Obligatoire | |
| 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 | |

## Alertes

**Contexte**

Compte tenu du nombre de dossiers suivis, les MJPM ont besoin de bénéficier d’alertes automatiques pour leur permettre, d’une part, de s’assurer du respect des différentes échéances dans les dossiers suivis (ex : fin de droits, renouvellement mesure de protection) et, d’autre part, de faire preuve de réactivité dans certaines situations (ex : solde négatif) …

**Besoins**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** |
| 44 | Création d’alertes | Obligatoire | |

## Reporting, éditions et pilotage de l’activité

**Contexte**

Dans le cadre de la création d’un service, le chef de service doit pouvoir disposer d’outils de pilotage de l’activité et de calcul de la participation financière mensuelle des majeurs protégés

**Besoins**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° du besoin** | **Nom du besoin** | **Priorité** |
| 45  46  47  48  49  50  51  52  53 | Gestion des assiettes de ressources  Calcul automatisé des émoluments et des possibles remboursements  Édition des factures de participation (avec insertion automatique dans les CRG)  Suivi et contrôle des émoluments effectués  Possibilité de calcul en masse de la participation  Tableau de bord et statistiques  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…)  Possibilité d’attribuer des taches/actions à effectuer directement via le logiciel  Règlement des factures en masse | Souhaité  Souhaité  Souhaité  Souhaité  Obligatoire  Obligatoire  Obligatoire  Obligatoire  Souhaité | |

# Exigences techniques

L’application doit répondre à des besoins techniques pour être mise en œuvre. Ce chapitre décrit l’ensemble des exigences.

## Ergonomie

Ce chapitre aborde de manière générale l’ergonomie de l’application des MJPM.

### Exigences générales

La solution doit respecter les contraintes suivantes :

* Interface Homme Machine (IHM), écrans utilisateurs, et documentations utilisateurs sont en français,
* Une interface graphique et intuitive, permettant une navigation aisée avec la présence de glossaires, de menus contextuels, l’utilisation du clic droit de la souris,
* Une aide en ligne, aide à la saisie,
* La présence de champs structurés pour les informations demandées avec des aides à la saisie (liste déroulante, case à cocher, etc…) et la possibilité de ne pas utiliser de champs structurés,
* L’optimisation de la navigation et du nombre de clics

### Module de recherche

La solution doit disposer d’un système de recherche :

* Recherche multicritère

Les utilisateurs (en fonction des droits qui leur sont attribués) auront la possibilité de faire des recherches multicritères sur tous les champs structurés de l’application et avec une sélection d’intervalles de dates.

* Recherche plein texte dans les champs textuels

Les utilisateurs (en fonction des droits qui leur sont attribués) auront la possibilité de faire une recherche dans un champ textuel.

* Résultat de la recherche

L’utilisateur peut choisir les éléments qu’il désire visualiser dans le résultat de sa recherche, parmi les données structurées ou non de l’application.

Le système rappelle le détail de la requête et le nombre d’occurrences en haut de l’écran d’affichage du résultat de la recherche. Les résultats pourront être triés pour une meilleure visibilité, avec plusieurs niveaux de tri, sur les critères renseignés.

## 5.2 Dimensionnement

L’application doit être en capacité de suivre 1000 dossiers par an avec une augmentation potentielle de 10% par an.

La future application pourra être consultée à tout moment par le MJPM et par le MP.

L’application sera utilisée jusqu’à une trentaine de personnes dans toute l’AP-HP.

## 5.3 Gestion des données

Le service doit permettre la suppression partielle ou totale, définitive ou temporaire des dossiers et des documents stockés dans la GED des MP.

Le service doit proposer une solution d’archivage des dossiers des MP garantissant leur intégrité.

## 5.4 Disponibilité

Le futur titulaire devra nous fournir mensuellement le taux de disponibilité pour le service.

Il devra être en capacité de nous fournir des SLA(délai de réponse…).

## 5.5 Gestion des environnements

La gestion des environnements application et matériel d’infrastructure est intégralement à la charge du fournisseur.

## 5.6 Installation et déploiement

Est inclus dans ce volet toute mise en place technique jusqu’au périphérique inclus ainsi que le paramétrage de l’application et l’accompagnement des utilisateurs.

## 5.7 Clause de réversibilité

Cette prestation obligatoire est réalisée sans prix identifié dans le cadre de réponse financier. Elle est due à l’AP-HP quand le Titulaire est sortant mais ne fait pas l’objet d’un bon de commande. Elle se déroule à la fin du marché.

Le titulaire garantit qu’il renverra toutes les Données à l’AP-HP à première demande dans un format lisible et agréé par cette dernière dans un délai de 1 mois.

Le renvoi doit s’accompagner de la destruction sur ordre de l’AP-HP de toutes les copies existantes dans les systèmes d’information du Partenaire. Une fois détruites, le Partenaire doit justifier par écrit auprès de l’AP-HP de la destruction. Le Partenaire n’est pas autorisé à anonymiser les Données sans avoir fait valider au préalable sa procédure d’anonymisation par l’AP-HP.

Le Partenaire mettra à la disposition de l’AP-HP à la première demande toute la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations.

## 5.8 Exigences de sécurité

L’hébergeur utilisé pour offrir le service doit être impérativement certifié HDS (Hébergeur de Données de Santé).

Sous peine de non-conformité, l’accès au service mettra en œuvre obligatoirement une authentification à 2 facteurs quel que soit le profil de l’utilisateur du service.

L’AP-HP souhaite standardiser et sécuriser l’accès aux services mis à disposition de ses professionnels. Pour ce faire, elle préconise la mise en œuvre une authentification unifiée (SSO) basée sur les protocoles standards SAML2 ou OPENID CONNECT. A cette fin, il est souhaité que le Titulaire s’engage à rendre, dans le délai et selon les modalités prévues dans le CDRT, sa solution accessible en webSSO via OCTOPUS avec le protocole SAML v2 ou OPENID Connect.

# Organisation du projet

## MCO : Maintien en condition opérationnelle (Exigences minimales)

Les prestations de maintenance ont pour objectif le maintien en condition opérationnelle du logiciel métier en lieu et place de l’AP-HP et doivent comprendre :

* Le support aux utilisateurs
* Le traitement des dysfonctionnements et des anomalies
* La maintenance éditeur (mises à jour correctives et évolutives)
* Le droit d’usage des nouvelles versions du logiciel métier en remplacement des anciennes

Par dérogation à l’article 31.1 du CCAG-TIC, la maintenance forfaitaire recouvre trois catégories de prestations :

* Le support fonctionnel et technique
* La maintenance corrective
* La maintenance adaptative

### 6.1.1 Prestations de support fonctionnel et technique

Le support fonctionnel et technique s’applique pour les hôpitaux suite à leur ouverture de service.

Il se distingue de la prestation de maintenance corrective.

Dans le cadre de la maintenance forfaitaire, le support fonctionnel et technique intervient du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures.

Le Titulaire assure l’intégralité du support.

L’AP-HP assure le support lié aux postes de travail en concertation avec le titulaire.

Le support a pour vocation d’accompagner l’AP-HP dans :

* L’utilisation de l’application au niveau de l’expertise métier de la solution,
* L’exploitation de l’application au niveau de l’expertise technique de la solution.

Le support fonctionnel et technique assuré par le Titulaire est un support complet.

Les obligations sont notamment décrites ci-dessous :

* Prise d’appels des incidents,
* Enregistrement des appels,
* Qualification de l’appel (incident, demande de service, information),

L’ensemble des processus logistiques à mettre en œuvre pour respecter les engagements de services,

* Dans le cas « incident » :
  + Ouverture d’incident dans l’outil ISTM du titulaire
  + Qualification de l’incident (niveau de priorité),
  + Recueil des renseignements et des éléments clés,
  + Résolution de l’incident
  + Information du contact appelant et redirection éventuelle vers les équipes informatiques de l’AP-HP

Le Titulaire met en place tous les moyens nécessaires à la prise en compte de ces appels et courriels de telle manière qu'il ne puisse y avoir de pertes, y compris pendant les heures de fermeture de services.

Le Titulaire fournit un accusé de réception du traitement de la demande suivant l’appel par tout moyen (exemple : courriel).

Si la résolution de l’anomalie est confirmée par l’AP-HP, le Titulaire peut clôturer l’anomalie.

Les demandes seront effectuées par les utilisateurs, les référents désignés, les services informatiques des sites, ou la DSN

Fourniture d’un rapport annuel sur les tickets ouverts et clos avec leur durée de résolution par site.

### 6.1.2 Maintenance corrective

La maintenance corrective consiste à garantir la continuité et la qualité de fonctionnement de la solution logicielle au regard des spécifications fonctionnelles et techniques de toutes les versions successives de la solution logicielle utilisée à l’AP-HP pendant la durée de l’accord-cadre (y compris ses évolutions standard ou spécifiques et interfaces), ainsi que sur toutes les versions en cours de qualification et/ou développement par le Titulaire.

La maintenance corrective recouvre la correction des pannes, anomalies ou erreurs logicielles (programmes, documentation, langage de commande, etc.) détectées lors du fonctionnement des exemplaires de la solution logicielle, des interfaces, ou des développements spécifiques et les bases (qualification, formation).

Les nouvelles versions correctives sont déployées sur tous les environnements utiles à l’AP-HP.

### 6.1.2.1 Priorités des incidents et anomalies

En cas de panne, erreur ou anomalie de la solution logicielle, le Titulaire prend toutes les mesures appropriées pour rétablir le bon fonctionnement dans le cadre de sa prestation de maintenance corrective, le cas échéant en se déplaçant sur site.

Par incident ou anomalie, il faut entendre tout évènement qui ne fait pas partie des opérations standards d’un service et qui cause ou pourrait causer une interruption ou une réduction de la qualité du service pour le métier.

Par problème, il faut entendre un incident ou une répétition d’incidents dont la cause et/ou la résolution sont inconnues et/ou indisponible.

Le statut des anomalies, incidents ou problèmes est défini selon l’impact sur la productivité, et selon l’impact sur la sécurité. C’est le niveau le plus élevé qui prévaut pour qualifier l’incident, l’anomalie ou le problème.

Le Titulaire s’engage à résoudre l’anomalie ou l’incident, quel qu’il soit, selon les modalités prévues.

### 6.1.2.2 Conditions d’intervention

a) Collecte d’informations par le titulaire dès l’apparition d’une erreur ou d’une anomalie :

Le titulaire identifie l'origine et la nature de l’anomalie et rassemble toutes les informations à sa disposition :

* Les messages d'erreur,
* Les traces éventuelles,
* Les informations relatives à la configuration et à l’environnement technique
* Les informations relatives aux changements récents intervenus sur les paramétrages, la configuration ou l’environnement technique.

Ceci permettra que l’AP-HP ait un droit de regard.

b) Engagements de résolution (SLA) :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gravité | Délai accusé de réception  (à partir du signalement d’incident en production) | Garantie de Temps de Rétablissement  (GTR)  (à partir de la fin du délai contractuel d’intervention) |
| Niveau 1 ; 2 ; 3 | 2 jours | 6 jours |
| Niveau 4 | 30 jours | Version suivante |
| Demande d’information | 2 jours | 10 jours |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRIORITE | NOM | DEFINITION |
| Niveau 1 | Critique | Interruption complète d'un service, d'un système, du réseau, d'une application ou d'un élément de configuration identifié comme critique. |
| Niveau 2 | Elevé | S'applique lorsque le service, le système, le réseau, l'application ou l'élément de configuration peut procéder mais dont la performance est considérablement réduite et/ou les fonctionnalités sont très limitées. |
| Niveau 3 | Important | Un événement qui provoque la perte minime d'un service. Une solution permanente ou de contournement est disponible pour restaurer la fonctionnalité du service. |
| Niveau 4 | Modéré | Un événement constituant un dérangement pour l'utilisateur, pour lequel il existe une alternative ou une réparation possible mais qui n'empêche en rien l'utilisateur de travailler. |

L'installation d'une telle solution sur le site de l'AP-HP concerné est à la charge du Titulaire. Néanmoins, cette installation peut être réalisée par l'AP-HP si elle le souhaite et si elle dispose du mode opératoire, avec une assistance téléphonique ou tout autre moyen de télécommunication dont le Titulaire dispose.

Pour les incidents ou anomalies dont le niveau de priorité est critique, élevé et moyenne, toute solution de contournement, remplacement ou substitution reste en place tant que la correction n'a pas été effectuée.

Le Titulaire fournit une solution de contournement, dans un délai raisonnable, pour résoudre le problème associé.

Pour les incidents ou d’anomalies dont le niveau de priorité est faible, le Titulaire fournit soit une solution de contournement dans des délais raisonnables, soit un correctif délivré à l’occasion de la montée de version majeure sans augmentation de prix.

Dans tous les cas, la solution de contournement, de remplacement ou de substitution installée par le Titulaire ne diminue pas les performances et les fonctionnalités des exemplaires installés tels que prévus pour la ou les version(s) en cours.

Les délais décrits ci-dessus ne sont pas d’application dans les cas de force majeure laquelle doit être prouvée par écrit par le Titulaire et validée par l’AP-HP.

Toute anomalie de priorité critique déclarée pendant les heures ouvrées est corrigée.

Si le titulaire ne peut pas respecter ces engagements, il devra nous préciser ses conditions qui rentreront en ligne de compte dans l’appel d’offres.

c) Mise en place d’une correction définitive

En cas d’anomalie relevant d’une priorité critique ou élevée pour laquelle il n’existe pas de correction lors de la demande d’intervention de l’AP-HP, le Titulaire dispose d’un délai raisonnable à compter de la remontée de l’anomalie dans son outil ITSM pour fournir et installer une correction définitive. Si le Titulaire ne parvient pas à installer une correction définitive à la fin de ce délai, après avoir expliqué les raisons objectives de cette impossibilité par courriel, il peut dans un délai de 15 jours à compter de la notification à l’AP-HP de ce courriel, proposer un calendrier de résolution définitive qui doit être validé par l’AP-HP.

La correction définitive permet le retour à l’utilisation normale de la solution métier en termes de fonctionnalités, de performances, et continuité et de régularité.

En cas d’anomalie mineure, une correction définitive est fournie avec la première mise à jour ou nouvelle version fournie par le Titulaire après la demande d’intervention de l’AP-HP.

### 6.1.3 Maintenance adaptative

Elle a pour finalité d’adapter l’application de ce dernier, afin qu’il continue de fonctionner sur des versions plus récentes, voire de faire migrer l’application sur de nouveaux logiciels de base. Son objectif n’est pas de modifier les fonctionnalités. Les aménagements effectués par la maintenance adaptative ont pour intérêt de prendre en compte les modifications sans impact sur le contenu fonctionnel, telles que les contraintes techniques, l’ergonomie, etc.

Chaque nouvelle version dispose impérativement des fonctionnalités équivalentes à la version précédente.

## Suivi du marché

Dans le cadre du suivi du marché, il est prévu que :

* Le titulaire organise, une revue trimestrielle du marché en animant des réunions de pilotage dont il rédige des comptes-rendus incluant les SLA ;
* Des remises de compte-rendu de réunions après chaque réunion :
* 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

## Vérifications

Toutes les étapes, toutes les actions, tous les documents donnent lieu à des validations.

L’AP-HP validera les PV de réception.

En cas de nouvelle mise en œuvre de la solution, en tout ou partie (nouveaux utilisateurs, protocoles nouveaux ou modifiés) :

Par dérogation à l’article 30 du CCAG-TIC, la mise en œuvre de la solution fait l’objet d’une vérification et des tests nécessaires pour s’assurer que la solution réponde aux stipulations du présent marché, et aux caractéristiques de l’offre du Titulaire.

La vérification de la mise en œuvre est globale et concerne l’ensemble des attentes et livrables décrites au marché.

Il est donc attendu du Titulaire qu’il transmette les livrables documentaires, participe à la réunion de lancement et de cadrage, et mette en œuvre sa solution, de manière concomitante.

La vérification de la solution logicielle est constatée dans un procès-verbal de réception signé des deux parties. Le but du procès-verbal de réception est d’officialiser le résultat des travaux de validation.

Ce document est émis par l’AP-HP.

Il a l’un des statuts suivants :

* Accepté : traduit la validation de la solution logicielle ;
* Accepté avec réserve : traduit la validation de la solution logicielle sous conditions. Le service est réputé fait lorsque les conditions sont remplies ;
* Refusé : traduit le refus en l’état de la solution logicielle (description des arguments de refus).

La réception définitive prend effet à la date de notification au Titulaire de la décision de réception. Dans le silence de l’AP-HP, la réception prend effet au terme du délai (de sept jours) à l’issue de la vérification de service régulier mentionné au premier alinéa de l’article 33.2.2 du CCAG-TIC.

# Annexes

Sont joints en annexe au CCTP les documents suivants :

Annexe 1 – Politique Générale de Sécurité du Système d’information-AP-HP

* 25.22-IT\_CCTP Annexe 1\_PO\_AP-HP - PGSI V1.2

Annexe 2 \_ Cadre de Cohérence Technique CCT

* 25.22-IT\_CCTP Annexe \_APHP\_DSN\_SAU\_\_Cadre\_de\_Coherence\_Technique\_CCT\_\_2024\_R1

Annexe 3 – Règles de sécurité du Système d’Information applicables aux fournisseurs de l’AP-HP

* 25.22-IT\_CCTP\_Annexe 3\_PROC\_FournissseurSécurité

Annexe 4 – RGPD

* 25.22-IT\_CCTP\_Annexe 4\_ RGPD

Annexe 5 – Conformité des marchés publics à l’urbanisation

* 25.22-IT\_CCTP\_Annexe 5\_AP-HP - Conformité des Marchés publics à l'Urbanisation V1.2

Annexe 6 – Fiche de conformité marchés publics

* 25.22-IT\_CCTP\_Annexe 6\_AP-HP - Fiche de Conformité Marchés Publics V1.5