

MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

**ACCORD-CADRE RELATIF A LA TIERCE MAINTENANCE
APPLICATIVE DU PROGICIEL LIMS
(SYSTEME D'INFORMATION DE LABORATOIRE /
LABORATORY INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM)
SAMPLEMANAGER UTILISE AU SEIN DU
LABORATOIRE ANTIDOPAGE FRANCAIS (LADF)-
UNIVERSITE PARIS-SACLAY**

UNIVERSITE PARIS-SACLAY
BATIMENT BREGUET
3 RUE JOLIOT CURIE
91190 GIF-SUR-YVETTE

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2 : INFORMATIONS LIEES A L'ACCESSIBILITE DU LADF	3
2.1 Accessibilité.....	3
2.2 La confidentialité et la sureté.....	3
2.3 Conditions applicables au personnel	4
ARTICLE 3 : LES OBJECTIFS.....	4
ARTICLE 4 : PRESENTATION FONCTIONNELLE	5
4.1 Description générale du LIMS SampleManager	5
4.2 Fonctionnalités clés du LIMS	5
4.3 Besoins fonctionnels couverts.....	5
4.4 Gestion des accès et sécurité	6
4.5 Hébergement et infrastructure	6
ARTICLE 5 : PRESENTATION TECHNIQUE DE LA SOLUTION	6
5.1 Architecture et environnements	6
5.2 Logiciels installés	6
5.3 Sauvegardes	6
5.4 Licences	7
5.5 Nature des prestations attendues	7
ARTICLE 6 : PERIMETRES DES PRESTATIONS ATTENDUES	7
6.1. Maintenance corrective	7
6.1.1 Définition et périmètre :	7
6.1.2 Délais d'intervention	8
6.1.3 Prestations attendues	8
6.1.4 Traçabilité et outils de communication.....	8
6.1.5 Maintenance corrective en week-end ou jours fériés	9
6.2. Maintenance évolutive	9
6.2.1 Définition :	9
6.2.2 Délai de réalisation :	9
6.2.3 Les prestations attendues pour la maintenance évolutive :	9
6.2.4 Types d'évolutions :	10
6.2.5 Garantie de revendication	11
6.2.6 Traçabilité, outils de communication	11
6.3 Rôle de conseil	11
6.3.1 Définition.....	11
6.3.2 Prestations attendues	12
ARTICLE 7 : LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL	12

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Le laboratoire antidopage français (LADF), unité de service et de recherche de l'université Paris-Saclay, seul laboratoire antidopage accrédité en France par l'Agence Mondiale Antidopage (AMA) et le comité français d'accréditation (COFRAC), utilise le progiciel SAMPLEMANAGER édité par Thermo Fisher Scientific pour son activité analytique depuis 2022. Ce progiciel est communément dénommé sous l'appellation générique anglophone LIMS, acronyme utilisé dans la suite du document. Il s'agit d'une solution composée de :

- De l'application SampleManager
- De l'application IntegrationManager
- De deux bases de données SQL Server.

Le titulaire s'engage à une obligation de résultat pour l'exécution de toutes les prestations prévues par l'accord-cadre et ses éventuels avenants. Il garantit un niveau élevé de professionnalisme et de qualité, et met en œuvre les moyens humains qualifiés nécessaires pour assurer les différentes prestations décrites ci-dessous. Le titulaire doit s'assurer que les modifications proposées sont à même de fonctionner en environnement de production et doit dans ce cadre transmettre tous les préalables à la mise en œuvre des modifications apportées en réponse à la demande du LADF.

Il est nécessaire de distinguer l'utilisation des fonctions standards du LIMS du paramétrage spécifique réalisé pour le LADF, afin de répondre aux besoins propres à ses activités. Les anomalies constatées au niveau des fonctions standards du produit restent de la responsabilité de l'éditeur Thermo. Il est précisé que le titulaire n'a aucune relation directe avec l'éditeur du logiciel.

L'objectif principal de ce marché est de maintenir l'état fonctionnel des améliorations, des paramétrages spécifiques et des modifications des tâches en C# qui ont été nécessaires à l'implémentation de SampleManager au sein du LADF.

ARTICLE 2 : INFORMATIONS LIEES A L'ACCESSIBILITE DU LADF

2.1 Accessibilité

En fonctionnement courant, le titulaire du marché, et/ou ses éventuels co-traitants ou sous-traitants, accèdent uniquement à l'environnement informatique du LADF.

2.2 La confidentialité et la sureté

Tout intervenant personnel du titulaire ou de ses co-traitants ou sous-traitants est soumis à une obligation de confidentialité (acte d'engagement de confidentialité à signer avant toute intervention sur le site du laboratoire) quant aux informations auxquelles il aurait pu accéder durant son accès aux infrastructures du LADF ou lors des correspondances. Il complète une attestation à cette fin avant sa première intervention.

2.3 Conditions applicables au personnel

Compte tenu du classement ZRR du LADF les intervenants doivent être identifiés individuellement et faire l'objet d'une enquête administrative préalable par le haut fonctionnaire de défense et sécurité du ministère de l'enseignement supérieur. Le titulaire fournira au plus tard dans les 48 heures suivant la notification du marché des titres d'identité en cours de validité des intervenants affectés à la prestation objet du marché.

Tout refus d'accréditation induira la présentation d'un profil équivalent à celui refusé dans les 48 heures suivant le signalement du refus au titulaire.

Durant l'exécution du contrat, en cas de remplacement d'un personnel, même de façon temporaire, le titulaire devra assurer la formation du remplaçant.

Il appartient au titulaire de déterminer les volumes horaires et les effectifs nécessaires, de telle sorte que les prestations de tierce maintenance applicative soient réalisées conformément aux dispositions du présent CCTP.

Le titulaire du marché doit également s'assurer de la formation suffisante de ses effectifs pour que les prestations soient réalisées dans les délais et conformément aux modalités définies dans le présent document.

Le titulaire mettra en place le ou les personnel(s) d'encadrement ayant pouvoir de décision nécessaire pour satisfaire aux prescriptions du marché. Son organisation sera décrite dans son offre.

ARTICLE 3 : LES OBJECTIFS

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les besoins du laboratoire pour la réalisation de la prestation de Tierce Maintenance Applicative (TMA) de son progiciel LIMS. Cette prestation couvre les activités suivantes :

- Maintenance corrective : Correction des défauts et anomalies de l'application, quels qu'ils soient, afin de garantir sa conformité aux spécifications fonctionnelles et techniques du logiciel. Le titulaire assure dans ce cadre le lien entre les équipes LADF et l'éditeur Thermo.
- Maintenance évolutive : Intégration de développements complémentaires à la solution, sur la base d'un cahier des charges (spécifications) établi par la Maîtrise d'Ouvrage (MOA) du LADF.
- Rôle de conseil : demande de conseil technique.

L'éditeur Thermo Fisher est propriétaire de la licence et assure donc la maintenance applicative du LIMS.

Les principales parties prenantes dans le cadre de la TMA sont :

- La Secrétaire Générale du laboratoire
- Les deux administrateurs SI/LIMS.

ARTICLE 4 : PRESENTATION FONCTIONNELLE

4.1 Description générale du LIMS SampleManager

Le LIMS SampleManager de Thermo Fisher Scientific est la solution logicielle dédiée au Laboratoire Antidopage Français (LADF). Ce progiciel est installé au sein de l'infrastructure technique du LADF et est accessible aux opérateurs via des postes de travail sécurisés du réseau interne du laboratoire. L'accès s'effectue par l'intermédiaire d'un client lourd, déployé selon les besoins des utilisateurs.

Le LADF attire l'attention du titulaire sur la criticité de ce logiciel.

4.2 Fonctionnalités clés du LIMS

Le LIMS SampleManager est conçu pour assurer la traçabilité complète des échantillons, depuis leur réception jusqu'à leur destruction, ainsi que pour piloter l'ensemble des processus analytiques du laboratoire. Ses principales fonctionnalités incluent :

- Gestion de la chaîne de possession : Suivi des échantillons, des résultats d'analyse et génération de rapports pour les clients.
- Gestion des processus parallèles :
 - Gestion des stocks (réactifs, consommables).
 - Cartes de contrôle qualité.
 - Habilitations et droits d'accès des utilisateurs.
- Intégrité des données : Mécanismes d'audit intégrés pour garantir la traçabilité et la sécurité des données.

4.3 Besoins fonctionnels couverts

Le LIMS est un outil central pour le fonctionnement du laboratoire et répond aux besoins suivants :

- Réception et enregistrement des livraisons d'échantillons.
- Enregistrement des échantillons et des demandes d'analyses.
- Recherche et gestion des mouvements des échantillons.
- Organisation du travail via la création de feuilles de travail.
- Gestion des résultats d'analyse.
- Interfaçage bidirectionnel avec les instruments :
 - Création de fichiers de séquence pour les instruments.
 - Importation automatique des résultats dans le LIMS.
- Création de différents rapports utilisant les informations de la base de données.
- Suivi de la validation des résultats.
- Gestion des réanalyses.
- Traitement post-analytique des échantillons.
- Facturation des analyses aux clients.
- Vérification des saisies.
- Paramétrage de l'application.
- Suivi statistique de l'activité du laboratoire.
- Gestion des écarts et non-conformités.

4.4 Gestion des accès et sécurité

- Contrôle des accès : Les droits des utilisateurs sont définis par des rôles et groupes au sein du LIMS, permettant à l'administrateur de configurer finement les actions autorisées et l'accès aux données.
- Authentification : L'accès à l'application est sécurisé par un identifiant et un mot de passe, avec une authentification centralisée via l'annuaire Active Directory du LADF.
- Restrictions d'accès : Aucun utilisateur externe (non salarié du LADF) n'est autorisé à se connecter au progiciel.

4.5 Hébergement et infrastructure

- Localisation : L'application est hébergée sur les serveurs du LADF et n'est pas accessible depuis Internet.
- Infogérance : L'hébergement et la maintenance de l'infrastructure sont assurés par CHEOPS Technologies, titulaire du marché d'infogérance du LADF.

ARTICLE 5 : PRESENTATION TECHNIQUE DE LA SOLUTION

5.1 Architecture et environnements

L'architecture du LIMS SampleManager repose sur des machines virtuelles (VMware). Deux environnements distincts, aux configurations identiques, sont déployés :

- Environnement de Développement ;
- Environnement de Production.

Chaque environnement est composé de deux serveurs aux caractéristiques suivantes :

Type de serveur	Système d'exploitation	CPU	RAM	Espace disque
Serveur applicatif	Microsoft Windows Server 2019 Standard	8 vCPU (18,4 GHz)	12 Go	500 Go
Serveur de base de données	Microsoft Windows Server 2019 Standard	4 vCPU (9,2 GHz)	12 Go	1 000 Go

5.2 Logiciels installés

Les applications déployées sur chaque serveur sont les suivantes :

- Sur le serveur applicatif :
 - SampleManager 21.0 ;
 - Integration Manager 3.2 SP2 ;
 - Microsoft SQL Server 2019 (utilisé par Integration Manager).
- Sur le serveur de base de données :
 - Microsoft SQL Server 2019 (utilisé par SampleManager).

5.3 Sauvegardes

La sauvegarde régulière des données et des environnements est assurée par CHEOPS Technologies, infogérant du LADF, selon les modalités suivantes :

- 6 sauvegardes quotidiennes par semaine avec une rétention de 13 jours

- 1 sauvegarde hebdomadaire par semaine avec une rétention de 27 jours.
- 1 copie mensuelle de la première sauvegarde hebdomadaire avec une rétention de 52 semaines
- Les sauvegardes quotidiennes sont stockées sur disques répliqués sur deux datacenters différents de l'hébergeur.

5.4 Licences

- Licences LIMS : Le LADF dispose de 15 licences pour l'utilisation du logiciel SampleManager, couvrant les besoins actuels du laboratoire.
- Les licences SLQ Server sont fournies par l'hébergeur Cheops Technology qui a souscrit un contrat SPLA avec Microsoft.

5.5 Nature des prestations attendues

Ce marché porte sur les prestations de Tierce Maintenance Applicative (TMA) de l'application se déclinant selon deux axes :

- Les maintenances correctives et évolutives.
- La phase de réversibilité de la TMA

Il est à noter que le titulaire s'engage à apporter conseil et expertise auprès du LADF. Le LADF sera particulièrement vigilant à ce que le prestataire apporte ses conseils concernant le bon fonctionnement de la base de données utilisée au sein de la solution LIMS.

ARTICLE 6 : PERIMETRES DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent CCTP a pour objectif de décrire le besoin du LADF pour une prestation de tierce maintenance applicative de son logiciel Sample Manager. Cette prestation comprend :

- 1 - La maintenance corrective
- 2 - La maintenance évolutive
- 3 - Rôle de conseil

6.1. Maintenance corrective

6.1.1 Définition et périmètre :

La maintenance corrective a pour objet la correction des défauts signalés par le LADF (conception, programmation, langage) se manifestant par des anomalies de fonctionnement de l'application, y compris les dégradations de performances.

Elle couvre :

- Le diagnostic des anomalies ;
- La reconstitution des données endommagées ou diagnostic suite à une dégradation de performance ;
- La résolution des anomalies selon le processus suivant :
 1. Qualification de l'anomalie par l'administrateur SI/LIMS selon trois niveaux de gravité :
 - A1 : Bloquante (empêche l'exploitation de l'application)
 - A2 : Majeure (n'empêche pas l'utilisation mais impacte fortement le fonctionnement)
 - A3 : Mineure (impact limité)

2. Signalement de l'anomalie au titulaire, avec précision du niveau de gravité, au moyen d'une fiche d'anomalie.
3. Prise en charge par le titulaire pour préconisation voire résolution selon les cas
4. Mise en œuvre du correctif dans l'environnement de Développement.
5. Validation du correctif par l'administrateur SI/LIMS.
6. Émission d'un document par le prestataire détaillant :
 - Les modifications apportées ;
 - Les étapes de déploiement en Production.
7. Requalification éventuelle d'une anomalie A2 ou A3 en A1 si le correctif ne résout pas le défaut.

6.1.2 Délais d'intervention

Les délais de prise en charge et de résolution sont définis comme suit (horaires ouvrés : lundi au vendredi, 7h-18h) :

Niveau	Délai de prise en charge	Délai de mise en place du correctif
A1 (bloquant)	4 heures ouvrées	8 heures ouvrées
A2 (majeur)	8 heures ouvrées	2 jours ouvrés
A3 (mineur)	2 jours heures ouvrés	10 jours ouvrés

Nota : Une anomalie requalifiée en niveau supérieur suit les délais du nouveau niveau à partir de sa requalification.

6.1.3 Prestations attendues

Le prestataire doit :

- Reproduire l'anomalie en environnement de Développement ou la constater en Production ;
- Diagnostiquer l'origine de l'anomalie ;
- Concevoir, mettre en œuvre et tester le correctif (tests unitaires, d'intégration et de non-régression) ;
- Fournir les livrables suivants :
 - Composants de la version corrigée ;
 - Mode opératoire d'installation (incluant les paramétrages) pour les environnements Développement et Production ;
 - Rapport de correction (actions entreprises) ;
 - Documentation technique mise à jour (si impactée).

Validation :

- L'administrateur LIMS valide le correctif après recette fonctionnelle.
- Après validation, il déploie le correctif en Production.

6.1.4 Traçabilité et outils de communication

Le titulaire doit mettre en place un outil web sécurisé permettant :

- La gestion des anomalies (création, suivi, statut) ;
- La recherche par mots-clés ou statut (ouvert/fermé) ;
- La validation de la résolution par les administrateurs LIMS ;
- La réouverture d'une anomalie si nécessaire ;
- L'échange de fichiers.

Cette liste n'est pas exhaustive. Les fonctionnalités de l'outil de gestion des incidents sont celles que le Titulaire aura décrites dans son offre.

6.1.5 Maintenance corrective en week-end ou jours fériés

Ces UO seront demandés à la demande du LADF avec délai de prévenance d'un mois avant lors d'évènements majeurs.

Pour les anomalies bloquantes (A1), le Responsable LIMS peut exiger une intervention hors horaires ouvrés. Dans ce cas :

- Le correctif est fourni le week-end ou jour férié ;
- Les autres livrables (documentation, mode opératoire) restent identiques à ceux définis en 6.1.3 ;
- Les délais spécifiques sont précisés dans le bon de commande LADF.

La validation du correctif en environnement de tests est effectuée par le responsable LIMS LADF, ou son suppléant.

Le Responsable LIMS LADF, ou son suppléant, valide la mise à disposition de ce correctif dans l'environnement de Développement et de Production.

6.2. Maintenance évolutive

6.2.1 Définition :

La maintenance évolutive désigne l'ensemble des interventions et des prestations visant à faire évoluer le LIMS pour répondre :

- aux besoins changeants des utilisateurs,
- à l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou modules pour répondre à des besoins émergents,
- aux évolutions technologiques, réglementaires ou organisationnelles.

Son objectif est d'améliorer, d'étendre ou d'adapter les fonctionnalités du système existant, tout en garantissant sa compatibilité avec les évolutions des environnements techniques (systèmes d'exploitation, bases de données, etc.).

L'administrateur LIMS **priorise** les évolutions demandées en 3 catégories de priorité : urgente, majeur ou mineur.

6.2.2 Délai de réalisation :

Le titulaire doit définir la durée de la prestation pour chaque demande d'évolution. Cependant, cette durée ne peut excéder les délais ci-après :

Priorité	Délai de prise en charge	Délai de mise en place de l'évolution
Urgente	4 heures ouvrées	8 heures ouvrées
Majeure	2 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Mineure	5 jours ouvrés	10 jours ouvrés

Les délais de prise en charge et de résolution sont définis comme suit (horaires ouvrés : lundi au vendredi, 7h-18h) :

6.2.3 Les prestations attendues pour la maintenance évolutive :

Toute évolution devra au préalable être spécifiée et formalisée par le responsable LIMS du LADF, en vue de sa mise en œuvre. À réception de la demande, le titulaire transmettra, dans les délais spécifiés,

une proposition valorisée basée sur les unités d'œuvre prévues au marché, accompagnée d'un planning de réalisation. La prestation ne pourra débuter qu'après validation écrite de cette proposition par le responsable LIMS du LADF. Dès acceptation des termes de la proposition, le processus suivant s'appliquera :

1. Mise en œuvre de l'évolution par le titulaire
2. Le titulaire réalise des tests unitaires, d'intégration et de non-régression dans l'environnement de développement.
3. Le titulaire fournit les livrables suivants :
 - Les composants de la version évoluée.
 - Un mode opératoire d'installation (incluant les paramétrages) pour les environnements Développement et Production ;
 - Un rapport d'évolution détaillant les actions entreprises ;
 - Documentation technique mise à jour.
4. L'administrateur LIMS réalise des tests dans l'environnement de développement
5. L'administrateur LIMS valide l'évolution selon la demande initiale. En cas de non-conformité, il prend contact avec le prestataire pour une correction dans les plus brefs délais.
6. Déploiement en Production : Réalisé par l'administrateur LIMS ou le titulaire, selon le degré de complexité de l'évolution.

6.2.4 Types d'évolutions :

1. Evolution suite à une demande des utilisateurs du LIMS peuvent être traitées de deux manières :
 - Évolutions internes : Certaines évolutions pourront être réalisées en interne par l'équipe LIMS du LADF, dans la limite de ses compétences techniques et des ressources disponibles.
 - Évolutions externalisées : Les évolutions nécessitant une intervention directe du titulaire concernent spécifiquement :
 - Les modifications du code source (C#),
 - La mise en place de nouveaux modules fonctionnels,
 - Les modifications de workflows complexes (requérant une expertise technique avancée ou une intégration système poussée).
2. Evolution vers une nouvelle version du LIMS : L'éditeur de la solution LIMS fournit régulièrement de nouvelles versions de sa solution logicielle. Dans le cas où le LADF décide de migrer LIMS vers une version majeure supérieure, le titulaire crée un rapport complet des actions à réaliser pour intégrer cette nouvelle version. Cette intégration ne doit pas avoir d'impact sur le fonctionnement actuel du système et sur tous les développements effectués jusqu'alors. Le rapport déterminera les actions à réaliser par le LADF et par le titulaire en lien avec les équipes Thermo.
3. Évolution suite à un changement de version majeure des systèmes d'architecture du SI : en cas de mise à jour majeure des composants du système d'information (ex : système d'exploitation, base de données, middleware, ou autres dépendances critiques), le prestataire s'engage à :
 - Évaluer l'impact de ces changements sur le progiciel LIMS (compatibilité, performances, sécurité).
 - Proposer et mettre en œuvre les adaptations nécessaires pour garantir la pérennité et la stabilité du LIMS dans le nouvel environnement.
 - Tester et valider les modifications apportées, en collaboration avec l'équipe LIMS du LADF, avant déploiement en production.
 - Fournir un rapport d'impact détaillant les actions réalisées, les risques résiduels et les préconisations pour les évolutions futures.

6.2.5 Garantie de revendication

Le LADF et le titulaire restent propriétaires, chacun en ce qui le concerne, de leurs connaissances, susceptibles ou non de faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle, détenues antérieurement à la date de notification du marché.

Le titulaire est réputé avoir la libre disposition de tous les produits, à l'exception du LIMS, utilisés pour la réalisation du présent marché et garantit l'administration dans les conditions, ci-après exposées, contre toute revendication des tiers faisant obstacle à la libre utilisation de ces produits par l'administration.

Si le LADF, du fait de l'action d'un tiers, est victime d'un trouble de jouissance qui ne résulte ni d'une utilisation non conforme au présent marché, ni d'une modification non réalisée par le titulaire, il en informe le titulaire qui prend immédiatement les mesures appropriées pour faire cesser ce trouble.

Dans ce cadre, le titulaire doit, soit de s'efforcer de modifier ou remplacer les produits en litige de manière qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché, soit de s'obliger à négocier les cessions, licences ou autorisations nécessaires de telle sorte que l'administration puisse utiliser les procédés ou produits en litige, sans limitation et sans règlement de droit, redevance ou indemnité.

Le LADF informe, dans les meilleurs délais, le titulaire de toute éventuelle réclamation, litige ou procès pour contrefaçon de droit d'auteur qui pourraient être portés à sa connaissance concernant notamment les applications, les méthodes et les documentations fournies par le titulaire. Le titulaire s'engage à faire toutes diligences pour assurer sa défense et permettre au LADF, pour le cas où celui-ci serait mis en cause, d'assurer la sienne, le titulaire prenant à sa charge l'intégralité des frais de la procédure ainsi que les honoraires de ses conseils et ceux du LADF.

Le titulaire supporte l'intégralité des dommages et intérêts, frais et dépens éventuellement alloués à l'issue de la procédure ou en cas de condamnation de référé et/ou en cas de décision avec exécution provisoire.

Le titulaire ne pourra transiger sans l'accord écrit et préalable du LADF en ce qui le concerne.

6.2.6 Traçabilité, outils de communication

Le LADF exige du titulaire la mise en place d'un outil web sécurisé permettant la communication efficace entre le titulaire et le LADF afin de :

- gérer toutes les évolutions (création, statut, compléments d'information, ...)
- recherche des évolutions par mots clefs, par statut (ouvert/fermé)
- validation de l'évolution par les administrateurs LIMS du LADF (fermeture du ticket)
- Re ouverture d'une évolution
- Echange possible de fichiers

Cette liste n'est pas exhaustive. Les fonctionnalités de l'outil de gestion des incidents sont celles que le Titulaire aura décrites dans son offre.

6.3 Rôle de conseil

6.3.1 Définition

Le rôle de conseil désigne l'accompagnement expert fourni par le prestataire pour aider le LADF à optimiser l'utilisation, l'évolution et la gouvernance de son LIMS. Ce rôle inclut l'analyse des besoins, la recommandation de solutions adaptées, et le support à la prise de décision, en s'appuyant sur une expertise technique, fonctionnelle et réglementaire.

L'objectif est de garantir l'alignement du LIMS avec les enjeux métiers, les évolutions technologiques et les exigences réglementaires, tout en maximisant sa performance, sa sécurité et sa pérennité.

6.3.2 Prestations attendues

L'administrateur LIMS du LADF formule sa demande au titulaire en précisant son besoin.

Le titulaire évalue la complexité de la demande et détermine si celle-ci nécessite une investigation approfondie. Dans ce cas, il :

- Estime le temps nécessaire pour apporter une réponse complète, exprimé en unités d'œuvre (telles que définies au marché).
- Transmet une proposition valorisée (incluant le nombre d'unités d'œuvre requises et le planning associé) à l'administrateur LIMS pour validation.

La demande ne sera traitée qu'après accord écrit du demandeur sur :

- Le nombre d'unités d'œuvre allouées,
- Le délai de réalisation proposé.

Cet accompagnement se réalisera par l'intermédiaire d'une plate-forme (par email) dans un créneau d'horaires de 9h00 à 17h00 (heures françaises).

ARTICLE 7 : LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL

Le titulaire devra obligatoirement désigner un ou plusieurs personnels responsables du suivi du projet. Comme pour tous les autres personnels intervenant au LADF, le personnel d'encadrement devra faire l'objet d'une enquête administrative préalable.

Le titulaire assure un rôle de direction et de coordination couvrant l'ensemble des prestations qui lui sont confiées.

Tout au long de la prestation, le laboratoire exige d'être en lien constant avec le titulaire et de bénéficier du dialogue régulier avec deux profils bien identifiés :

Le titulaire désigne un interlocuteur technique pour le laboratoire dont la mission principale est le pilotage et la coordination technique des prestations.

Cet interlocuteur technique :

- Possède une connaissance détaillée de l'environnement technique LIMS
- Veille au respect des règles de sécurité ;
- Assure la coordination technique de l'ensemble des prestations ;
- Propose des plans d'amélioration ou d'actions correctives ;
- Propose des améliorations techniques, des solutions et prend en compte les problématiques métiers du laboratoire et ses exigences de sécurité
- A autorité pour prendre toutes les décisions opérationnelles courantes et urgentes.

C'est le référent technique du laboratoire.

Le titulaire désigne un interlocuteur principal pour le marché dont la mission principale est la coordination de l'ensemble des prestations fournies et le contrôle de la qualité de service.

Celui-ci :

- Prend en charge le suivi administratif et financier du marché ;
- Est garant du respect des engagements et de la qualité de service ;
- Veille au respect des règles de sécurité ;
- Assure la coordination de l'ensemble des prestations ;

- Veille à la qualité opérationnelle du service ;
- Met en œuvre les moyens, garantit leur permanence, les adapte afin de respecter les engagements contractuels.

Le titulaire est tenu à une obligation générale de conseil, d'information et de recommandation, et de mise en garde, sur le périmètre contractuel.

Le devoir de conseil et d'alerte auprès du laboratoire contribue à l'amélioration de la performance du service et à la réduction des coûts des services associés. Le titulaire s'engage à émettre auprès du laboratoire tous les conseils et mises en garde nécessaires au cours de l'exécution du marché notamment en termes de qualité de service, de continuité d'exploitation, de sécurité et de mise à l'état de l'art et d'évolution.

Un comité de suivi technique et opérationnel, qui traite les priorités, les échanges techniques, l'information utile, le planning à court et moyen terme. La présence du référent technique est impérative lors des COTECH. La fréquence d'organisation de ce comité est trimestrielle.

Le compte-rendu des différentes réunions est transmis par le titulaire au laboratoire dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à compter du lendemain de la réunion. Le laboratoire dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du compte-rendu pour approuver ou émettre d'éventuelles réserves auquel cas une nouvelle version sera émise par le titulaire, l'objectif étant de finaliser le compte rendu dans les 10 jours suivants la réunion.

Pour le LADF, les représentants sont :

Pour la partie technique :

	Rôle	Email
Grégory BONDU	Administrateur SI/LIMS et responsable du SI	gregory.bondu@universite-paris-saclay.fr
Florian SEMENCE	Administrateur SI/LIMS et responsable du LIMS	florian.semence@universite-paris-saclay.fr

Pour la partie administrative et financière :

Madame D'Elia, Secrétaire générale : magali.delia@universite-paris-saclay.fr