

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

**Mise en place d'un logiciel de gestion documentaire pour le
Campus Paramédical CHU DIJON BOURGOGNE**

AO n°25139

Groupement Hospitalier de Territoire Côte-d'Or Haute-Marne
5 Boulevard Mal de Lattre de Tassigny
21000 DIJON



Sommaire

1.	Présentation du Campus Paramédical	3
2.	Présentation du Centre de Ressources Documentaires (CR DOC)	4
3.	Présentation de l'usage du logiciel documentaire	4
4.	Présentation du projet et des attendus	4
4.1.	Objectifs : répondre aux aspects fonctionnels du logiciel	5
4.1.1.	Gestion bibliographique CF. Annexe de Cadrage Technique	5
4.1.2.	Gestion des périodiques CF. Annexe de Cadrage Technique	5
4.1.3.	Gestion de la circulation des documents CF. Annexe de Cadrage Technique	5
4.1.4.	Gestion des emprunteurs CF. Annexe de Cadrage Technique	5
4.1.5.	Gestion de la recherche documentaire CF. Annexe de Cadrage Technique	5
4.1.6.	Gestion des collections CF. Annexe de Cadrage Technique	5
4.1.7.	Gestion des acquisitions CF. Annexe de Cadrage Technique	5
4.1.8.	Mise en ligne du catalogue et fonctionnalités du catalogue en ligne/portail CF. Annexe de Cadrage Technique	5
4.2.	Prestations attendues	6
4.2.1.	Accompagnement personnalisé du projet	6
4.2.2.	Reprise des données :	6
4.2.3.	Intégration de la charte graphique	7
4.2.4.	Hébergement des serveurs et technologies employées	7
4.2.5.	Définition et respect de la configuration souhaitée	7
4.2.6.	Aspects informatiques et prérequis	8
4.2.7.	Maintenance	8
4.2.8.	Formation	8
4.2.9.	Support	9

1. Présentation du Campus Paramédical

Le Campus Paramédical se situe dans la ville de Dijon et implanté dans l'enceinte du CHU Dijon Bourgogne, établissement support du GHT 21-52, à proximité des services hospitaliers et de l'Université des Sciences de santé.

Le Campus Paramédical dépend juridiquement et administrativement du CHU Dijon Bourgogne

La mission du Campus Paramédical du CHU Dijon Bourgogne concerne la formation initiale et continue des professions paramédicales, à travers ses différents instituts et écoles.

Le Campus Paramédical accueille près de **685 apprenants chaque année répartis sur 7 filières et une antenne de formation** conduisant à l'acquisition des compétences professionnelles propres à chacun des huit métiers suivants :

- Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat
- Aide-soignant(e) Diplômé(e) d'Etat
- Ambulancier(e) Diplômé(e) d'Etat
- Assistant de régulation médicale
- Infirmier(e) anesthésiste Diplômé(e) d'Etat
- Infirmier(e) puéricultrice(teur) Diplômé(e) d'Etat
- Cadre de santé Diplômé(e) d'Etat
- Infirmier(e) de bloc opératoire Diplômé(e) d'Etat

Les effectifs autorisés par filières de formation (hors apprentissage et VAE) :

Filières de formation du Campus Paramédical	Effectifs autorisés
Aide-soignant(e)s	61 places
Ambulancier(e)s	2 rentrées : 34 + 32
Assistant(e)s de Régulation Médicale	45 places
Cadres de santé	36 places
Infirmier(e)s	177 places (1 ^{ère} Année) * 3 promotions
Infirmier(e)s anesthésistes	16 places (1 ^{ère} Année) + 16 places 2 ^{ème} année
Infirmier(e)s puéricultrices(teurs)	22 places
Antenne infirmier(e)s de bloc opératoire	15 places

TOTAL (toutes années et promotions confondues) : 685 apprenants

A cela s'ajoute des propositions de formations continues ouvertes aux professionnels en santé du CHU Dijon et d'établissements extérieurs ou de professionnels libéraux (21 sessions en 2022) : environ **120 apprenants par an**.

Chaque filière est composée d'un ou de plusieurs responsables de formation, de secrétaires et de formateurs.

- Un centre de ressources documentaires est commun à l'ensemble des filières de formation et accessible aux professionnels du CHU.
- Une adjointe de direction chargée de missions transversales et une chargée d'administration de direction complètent la direction qui est assurée par une directrice coordonnatrice des soins.
- L'ensemble des collaborateurs est au nombre de 60 personnes.

Le CHU Dijon Bourgogne est l'établissement support du Campus Paramédical.

Les tutelles de l'ensemble de ces formations sont l'Agence Régionale de Santé (ARS) BFC, le Conseil Régional

BFC, la DREETS et l'université de Bourgogne Europe.

Les apprenants accueillis sont majoritairement en filière initiale pour les formations en soins infirmiers, aides-soignants, ambulanciers, assistants de régulation médicale. Les autres filières de formation spécialisées concernent un public de professionnels.

Les référentiels de formations sont caractérisés par une alternance cours/stage en présentiel.

Mais l'enseignement à distance est à développer, notamment la mise en place de formations hybrides.

2. Présentation du Centre de Ressources Documentaires (CR DOC)

Destiné aux activités de formations du Campus Paramédical, ouvert à tout le personnel du CHU, aux apprenants et au public extérieur, le CR.DOC permet de consulter et emprunter de la documentation professionnelle, scientifique dans les domaines paramédical et sciences humaines. En 2023, 849 personnes étaient inscrites.

L'équipe du centre de documentation se compose de deux documentalistes et d'une secrétaire aide-documentaliste, sous la responsabilité de l'adjoint de la direction du Campus Paramédical.

Le CR.DOC assure plusieurs missions et plus particulièrement l'accompagnement des personnes dans leurs demandes d'informations ainsi que la formation des publics divers à la recherche documentaire. Il contribue également aux actions de communication et de veille (réglementaire, publications) concernant l'établissement et plus globalement, le domaine de la santé et de ses métiers.

Il rassemble plus de 8600 ouvrages, 46 abonnements, 220 DVD ainsi que les travaux de recherche des étudiants.

3. Présentation de l'usage du logiciel documentaire

Tout le monde (accès public) peut avoir accès au portail documentaire depuis le site internet Campus Paramédical CHU Dijon Bourgogne.

Les personnes inscrites auront accès à plus de contenu : documents PDF, méthodologie de recherche documentaire, dossiers thématiques, Newsletter.

Ces utilisateurs auront un accès personnalisé à leur compte (via identifiant et mot de passe générés par l'équipe et pas par le logiciel).

Usages : recherches documentaires, accès à des tutoriels, modèles, liens vers des sources externes, recherche fédérée.

Pourquoi changer : le logiciel documentaire Alexandrie est obsolète, non fiable (déconnexions fréquentes, bugs divers) et ne bénéficiera plus d'évolution et de mises à jour.

4. Présentation du projet et des attendus

Le Campus Paramédical du CHU de Dijon Bourgogne souhaite **se doter d'un nouveau logiciel documentaire efficace, moderne, ergonomique, facile d'utilisation et attractif**, qui réponde aux besoins des utilisateurs professionnels et apprenants et répondent aux objectifs opérationnels cités ci-dessous.

4.1. Objectifs : répondre aux aspects fonctionnels du logiciel

Le candidat devra obligatoirement préciser dans son offre s'il dispose de la fonctionnalité et apporter ses commentaires et précisions sur les points **listés dans l'Annexe de Cadrage Technique et dans ce présent document**.

Le logiciel devra :

- Etre conforme aux normes d'accessibilité : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA1, au niveau bronze.
- Etre sécurisé.
- Respecter les conditions de protection des données.
- Etre conformes aux normes RGPD.
- Etre en responsive design afin de permettre une navigation adaptée au terminal (PC, tablette, smartphones).

4.1.1. Gestion bibliographique CF. Annexe de Cadrage Technique

4.1.2. Gestion des périodiques CF. Annexe de Cadrage Technique

4.1.3. Gestion de la circulation des documents CF. Annexe de Cadrage Technique

4.1.4. Gestion des emprunteurs CF. Annexe de Cadrage Technique

4.1.5. Gestion de la recherche documentaire CF. Annexe de Cadrage Technique

4.1.6. Gestion des collections CF. Annexe de Cadrage Technique

4.1.7. Gestion des acquisitions CF. Annexe de Cadrage Technique

4.1.8. Mise en ligne du catalogue et fonctionnalités du catalogue en ligne/portail CF. Annexe de Cadrage Technique

¹ Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/obligations/>

4.2. Prestations attendues

4.2.1. Accompagnement personnalisé du projet

Le prestataire dédiera au moins un interlocuteur au Campus pour déployer le projet du début à la fin avec un accompagnement personnalisé dans toutes les étapes jusqu'à la mise en production du logiciel et le suivi du bon fonctionnement, la gestion des difficultés suite à la mise en production.

Le prestataire veillera en amont à définir les besoins des utilisateurs pour effectuer une proposition adéquate en prenant en compte l'organisation actuelle du service CR DOC et de l'équipe dans ses activités.

Cette étude permettra au prestataire de proposer un logiciel et fonctionnalités adapté, permettant éventuellement d'adapter certaines tâches ou activités de l'équipe CR DOC, d'évoluer vers un logiciel documentaire doté de prestations modernes, adaptées au secteur d'activité du CRDOC et innovantes.

4.2.2. Reprise des données :

La bonne exécution de la migration et du « basculement » des données est un élément clé du projet d'informatisation.

Elle sera réalisée intégralement par la société chargée de la fourniture et de l'installation du nouveau système intégré de gestion de bibliothèques.

Le titulaire du marché devra s'engager sur **une reprise intégrale des données de la solution actuelle. Le candidat renseigne l'Annexe de Cadrage technique à ce sujet. Il devra se renseigner préalablement, obligatoirement auprès du fournisseur actuel, sur la faisabilité et l'organisation technique de la reprise de données (délais, formats, continuité du service, modalités pratiques...).** La démarche sera présentée et détaillée au CRDOC.

La démarche de migration :

La migration se fait en plusieurs étapes, chaque étape concernant l'ensemble des fichiers à migrer.

Ces étapes sont les suivantes :

- Remise des fichiers au fournisseur. **En cas de difficulté, le titulaire du marché s'engage à venir récupérer sur place et sans surcoût les fichiers concernés.**
- Élaboration, avec le fournisseur, d'un cahier des charges techniques (ou spécifications) et mise en place d'une méthodologie (qui aura été préalablement indiquée dans la réponse au cahier des charges par le fournisseur) validée avec le responsable du CR DOC.
- Jeux d'essais sur une base de test : préparation des programmes de migration et tests. L'ancien système continue d'être utilisé.
- Simulation du basculement sur une base de test, qui permet de vérifier l'intégrité des données et de vérifier le fonctionnement du système après l'opération.
- Validation de la migration.
- Arrêt du catalogage sur l'ancien système.
- Arrêt des opérations de prêt/réservation sur l'ancien système.
- Migration des données sur la base définitive.
- Migration des transactions de prêt/réservation sur la base définitive.

L'opération de basculement sera effectuée par le titulaire. Elle se déroulera dans le local où est conservé le serveur du nouveau système de gestion de bibliothèque.

A l'issue du basculement, le titulaire communiquera à la bibliothèque le nombre d'enregistrements (notices bibliographiques, notices d'exemplaires, transactions de prêt, réservations, etc.) importés dans la base de données. Il revient également au titulaire de transmettre un rapport signalant les erreurs d'importation.

La reprise définitive des données ne devra pas excéder 5 jours. Elle se déroulera ainsi :

- Arrêt du catalogage sur l'ancien système
- Arrêt des opérations de prêt/réservation sur l'ancien système
- Envoi des fichiers au titulaire par FTP
- Fourniture des données dans le nouveau format et installation dans l'environnement de production
- Migration des transactions de prêt/réservation sur l'environnement de production

Le CR.DOC du Campus paramédical se réserve la possibilité de demander, conjointement à la reprise des données, la réalisation d'un certain nombre de traitements sur la base bibliographique.

Si des lacunes, erreurs, incohérences, pertes de données sont constatées après la migration et la période de vérification de service régulier (VSR), le titulaire s'engage pendant une durée d'un an après la migration à réaliser tout traitement relatif à la reprise des données.

Enrichissement et homogénéisation des données :

Il peut être intéressant de profiter de la migration pour homogénéiser la base de données et/ou enrichir les notices.

Le fournisseur indiquera s'il propose les services suivants **dans l'Annexe de cadrage technique**. Il précisera les possibilités dans le document précité §1.1.10.

4.2.3. Intégration de la charte graphique

La charte graphique sera réalisée en lien avec la Chargée de projet digitale du Campus et si besoin le service communication du CHU qui a déjà réalisé l'ensemble des logos et la charte graphique des documents internes et externes.

4.2.4. Hébergement des serveurs et technologies employées

Ces dernières années, de nouvelles formes d'hébergement des applications sont apparues. De plus en plus de fournisseurs proposent d'héberger eux-mêmes le catalogue en ligne et/ou le logiciel professionnel. Cet hébergement peut se faire selon des technologies web « standard » (logiciels dits full web), mais il peut aussi s'appuyer sur des technologies plus anciennes (application client-serveur) en mode terminal.

Le fournisseur indiquera dans le tableau les modes d'hébergement possibles pour son application dans l'Annexe de cadrage technique.

Dans le cas d'un hébergement mixte pour le catalogue en ligne et le logiciel professionnel (une partie interne dans la collectivité et une partie externe chez le fournisseur), les flux d'échange doivent se faire dans le sens collectivité vers fournisseur.

4.2.5. Définition et respect de la configuration souhaitée

La configuration matérielle du centre de documentation sera étudiée par le prestataire. Actuellement, elle comprend :

- 3 postes de travail interne (accès au SIGB + douchette + bureautique).
- 1 poste de prêt/retour/inscription (accès au SIGB + douchette + bureautique).

- 3 postes de recherche avec accès internet.

Le type d'hébergement sera à adapter après renseignement pris par le prestataire auprès de la Direction des services numériques du CHU Dijon. L'ensemble des pré-requis standard nécessaire au bon fonctionnement du logiciel sera détaillé par le prestataire dans le document annexe : AO 25139_Annexe Cadrage technique_à compléter.docx

4.2.6. Aspects informatiques et prérequis

Le prestataire prend connaissance des documents placés en annexes de la Direction des Services Numériques du CHU Dijon Bourgogne.

- Contraintes techniques DSN.docx
- Contrat relatif à la protection des DCP.docx : annexe RGPD
- Charte d'utilisation du SI : annexe Sécurité

Le prestataire devra suivre les différentes préconisations et contraintes techniques décrites dans ces documents. Dans le cas contraire, il devra fournir des éléments permettant de s'en rapprocher au mieux, éléments qui seront soumis à validation des départements techniques et sécurité de la DSN.

4.2.7. Maintenance

Le prestataire précisera l'organisation et les conditions de ses prestations de maintenance corrective et adaptative comprise pour tous les développements réalisés dans son offre et dans **l'Annexe de cadrage technique**.

La maintenance des logiciels comprend la fourniture des versions correctives, évolutives et réglementaires, sans surcoût.

La tarification de la maintenance des logiciels intègrera donc la mise à disposition de ces évolutions au Campus Paramédical du CHU Dijon Bourgogne. Le prestataire informera le Campus et la DSN des dates et changelog des mises à jour logicielles à minima 2 semaines avant de procéder à ces dernières.

Lors de l'installation de mises à jour logicielles, de nouvelles versions logicielles et de modules ou fonctionnalités additionnels, le prestataire assurera une assistance par téléphone ou par télémaintenance pendant les heures ouvrées précisées à l'article 4.2.9 du présent document.

4.2.8. Formation

Le prestataire précisera son offre de formation et d'accompagnement de façon détaillée dans son offre :

- format de la formation (sur site ou distanciel ; outils et catalogue à disposition...)
- plan de formation précis (contenu, durée, effectif maximum, coût) pour chaque étape de l'informatisation :

-lors de la mise en place du matériel, formation des responsables du système (mise en route arrêt, restauration, sauvegarde...)

-paramétrage initial et utilisation des différents logiciels

Le formateur aura soigneusement analysé au préalable les besoins du CRDOC.

4.2.9. Support

- Support téléphonique

L'accès au support téléphonique technique et fonctionnel devra être possible sur les horaires suivants :

- soit du Lundi au Jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
- et le Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30

Le prestataire fournira un numéro de téléphone dédié au support.

- Portail client permettant un accès 24h/24, 7j/7

Le prestataire mettra à disposition un portail permettant au Campus Paramédical du CHU Dijon Bourgogne de piloter toutes leurs demandes à destination du support client. Il fournira l'adresse url de ce portail client.

Sur ce portail, le Campus pourra réaliser en autonomie un export Excel des demandes en cours et résolues pour son suivi interne. Chaque demande enregistrée donnera lieu à un numéro de ticket qui est communiqué à l'utilisateur.

- Les demandes de correction du Logiciel, Incident technique et Incident badgeuses sont soumises à SLA selon leur niveau de criticité défini comme suit :

Criticité	Définition
Bloquant	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Empêche l'accès au Service ➢ Empêche l'accès à une fonctionnalité essentielle ➢ Ou génère un résultat erroné avec impacts bloquants ➢ Ou conduit à une perte d'intégrité des données ➢ Ou provoque un arrêt de l'application ➢ Ou empêche l'exploitation de la solution
Majeur	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Dégrade l'accès au Service ➢ Dégrade l'accès à une fonctionnalité essentielle pour les utilisateurs ➢ Ou génère un résultat erroné sans impact bloquant
Mineur	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Toute anomalie ni bloquante, ni majeure.

- Niveaux de Service

La **garantie de temps d'intervention (GTI)** est le délai contractuel dans lequel une demande doit être qualifiée par le prestataire en vue du rétablissement fonctionnel du service.

La **garantie de temps de rétablissement (GTR)** est le délai contractuel dans lequel une demande doit être résolue ou contournée.

Les délais de réponse (GTI et GTR) seront suspendus lorsque le prestataire est en attente de réponses, d'informations complémentaires ou de validation de la part de l'établissement demandeur.

Les engagements définis ci-dessous sont valables pour l'environnement de Production.

- Délais maximum souhaités en GTI/GTR :

<i>Nature de demandes</i>				
		Bloquant	Majeur	Mineur
<i>Correction de Logiciel</i>	Garantie de temps d'intervention	4h	2j	5j
	Garantie de temps de résolution	3j	15j	50j
		Bloquant	Majeur	Mineur
<i>Incident technique</i>	Garantie de temps d'intervention	4h	1j	2j
	Garantie de temps de résolution	8h	5j	30j

Livrables attendus dans le cadre de l'offre prestataire

Les pièces à livrer par le(s) prestataire(s) choisi(s) pendant et après la livraison du logiciel sont les suivantes :

- Analyse des besoins et recommandations
- Planning de réalisation avec un engagement sur la date de mise en activité du logiciel
- Documents descriptifs du logiciel en réponse aux éléments précités dans ce cahier des charges