

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Consultation N° 25-SI599CUP

Objet : Fourniture, installation, formation, assistance au démarrage et maintenance d'une solution digitale de pilotage, suivi, contrôle et évaluation de la prestation de bio-nettoyage pour les Hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard – GHU AP-HP Centre Université Paris Cité.

Pour une durée ferme de la date de notification au 5 novembre 2028.

Ce document est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cité
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	1 / 25

1 OBJET ET PERIMETRE DE LA CONSULTATION

1.1 OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet la fourniture, l’installation, la formation, l’assistance technique au démarrage et la maintenance d’une **application logicielle dédiée au suivi, au contrôle et à l’évaluation de la prestation de bionettoyage** pour les sites Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard du Groupe Hospitalo-Universitaire AP-HP. Centre – Université Paris Cité.

Cette application logicielle doit permettre **un pilotage opérationnel, une traçabilité complète et un contrôle qualité structuré** du processus de bionettoyage.

1.2 PERIMETRE DE LA CONSULTATION

La présente consultation comprend :

- La fourniture, la mise en œuvre et l’intégration de l’application logicielle de gestion du processus de bionettoyage, comprenant :
 - La fourniture et l’installation des composants logiciels et matériels (tablettes) ;
 - La mise en œuvre des interfaces et liens contextuels avec le système d’information ;
 - Le paramétrage de l’application et l’assistance au paramétrage. À ce titre, le fournisseur devra donner une indication de la charge de travail qui devra être assurée par l’établissement ;
 - La validation des fonctionnalités et des performances ;
 - La fourniture des documentations techniques et fonctionnelles.
- Des prestations d’accompagnement :
 - La conduite de projet ;
 - Le déploiement de la solution ;
 - La formation et le transfert de compétences des référents et utilisateurs métier ;
 - La formation et le transfert de compétences des référents fonctionnels et techniques de la DSI ;
 - L’assistance au démarrage et le suivi post-démarrage.
- La maintenance corrective et évolutive de l’outil et de ses composants physiques.

Le Titulaire s’engage à mettre à disposition une architecture répondant aux contraintes de performances, de tenue en charge, de sécurité et de continuité de service.

Le Titulaire s’engage également à fournir, lors de la mise en œuvre :

- Une matrice RACI définissant clairement les rôles et responsabilités de chacune des parties prenantes du projet ;
- Un Plan Qualité Projet intégrant la gestion de projet, le plan de formation, et un plan de déploiement précisant les scénarios possibles d’installation et de déploiement ;
- Un planning détaillé du projet (cf. article 6.2) ;
- Les noms et qualifications des intervenants sur le projet, qui devront être désignés dans la réponse à la présente consultation ;
- Le dossier de spécifications fonctionnelles et techniques, le cahier d’exploitation, ainsi que les procédures et guides (techniques et d’utilisation) rédigés en français ;
- La maintenance et l’assistance en langue française.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	2 / 25

1.3 STRUCTURATION DU CCTP

Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) remis aux Soumissionnaires est composé des éléments suivants :

- Le présent document, qui précise l'objet et le périmètre de la consultation, présente le contexte, décrit les exigences et apporte un cadre à la réponse ;
- Les documents joints :

Relatifs aux exigences de sécurité et de fiabilité :

Les exigences suivantes :

- d'accès au système ;
- de confidentialité ;
- d'intégrité ;
- d'immunité et de protection contre les codes malveillants ;
- d'auditabilité ;
- de robustesse et tolérance aux pannes ;
- d'adaptabilité ;
- de conformité avec la loi ;
- de conformité normative ;
- d'authentification ;
- de gestion des habilitations ;
- de traçabilité ;
- de protection des systèmes ;
- de cryptographie ;
- de maintenance et télémaintenance ;
- de protection des données médicales ;
- de continuité et reprise d'activité ;
- de services hébergés.

Relatifs au traitement des données : annexe 1.

Les réponses devront suivre la trame du présent CCTP.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	3 / 25

2. INTERLOCUTEURS DU PROJET

2.1 INTERLOCUTEURS DU PROJET

2.1.1 Hôpital Necker

- **Betty LE SELLIN** – Coordinatrice logistique – farida.le-sellin@aphp.fr
- **Olivier LEGOUBE** – Coordonnateur Logistique Adjoint – olivier.legoube@aphp.fr
- **Valérie FAVA** – Responsable des prestations hôtelières – valerie.fava@aphp.fr
- **Christine VINAS** – Responsable des prestations hôtelières – christine.vinas@aphp.fr
- **Hélène BENOIST-DAVID** – Responsable des prestations hôtelières – helene.benoist-david@aphp.fr
- **Florence CHAMBERY** – Directrice projets informatiques – florence.chambery@aphp.fr

2.1.2 Sites de gériatrie, de réadaptation et psychiatrique (GRP) : Hôpitaux Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard

- **Sébastien HAMEL** – Coordonnateur Logistique – sebastien.hamel@aphp.fr
- **Jean-Christophe JEAN PIERRE** – Coordonnateur Logistique Adjoint – jean-christophe.jean-pierre@aphp.fr
- **Marylène BUBEL** – Responsable écologie-environnement – marylene.bubel@aphp.fr
- **Sylvie POUGEADE** – Directrice projets informatiques (Hôpitaux Broca/La Collégiale) – sylvie.pougeade@aphp.fr
- **Nabil EL HAOUARI** – Directeur projets informatiques (Hôpitaux Corentin-Celton et Vaugirard) – nabil.el-haouari@aphp.fr

2.1.3 Hôpital Européen Georges Pompidou (HEGP)

- **Stéphane DE TOMASI** – Coordonnateur Logistique – stephane.detomasi@aphp.fr
- **Sylvain FERLAT** – Coordonnateur Logistique Adjoint – sylvain.ferlat@aphp.fr
- **Maïté DOMINGOS** – Chargée de suivi prestation bionettoyage – maite.domingos@aphp.fr
- **Yvonne CATRY** – Chargée de suivi prestation bionettoyage – yvonne.catry@aphp.fr
- **Fodé SYLLA** – Chargé de suivi prestation déchets et bionettoyage – fodelassana.sylla@aphp.fr
- **Olivier HARGAIN** – Responsable prestation restauration et hôtellerie – olivier.hargain@aphp.fr
- **Isabelle VALLIE** – Chargée de suivi prestation restauration et hôtellerie – isabelle.vallie@aphp.fr

2.2 INTERLOCUTEURS EN CHARGE DU SUIVI DE PROJET

2.2.1 Pour les hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard – GHU AP-HP Centre Université Paris Cité

Hôpital Necker

- **Betty LE SELLIN** – Coordinatrice logistique – farida.le-sellin@aphp.fr

Sites de gériatrie, de réadaptation et psychiatrique (GRP) : Hôpitaux Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard

- **Sébastien HAMEL** – Coordonnateur Logistique – sebastien.hamel@aphp.fr

Hôpital Européen Georges Pompidou (HEGP)

- **Stéphane DE TOMASI** – Coordonnateur Logistique – stephane.detomasi@aphp.fr
- **Sylvain FERLAT** – Coordonnateur Logistique Adjoint – sylvain.ferlat@aphp.fr

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cité
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	4 / 25

2.2.2 Pour le Titulaire

Dès la notification du marché, le Titulaire désignera une personne habilitée à assurer la conduite des prestations, la responsabilité du projet ainsi que la liaison entre le maître d’ouvrage et le maître d’œuvre.

3. PRESENTATION DU CONTEXTE

3.1 PRESENTATION DU SERVICE BIONETTOYAGE

3.1.1 Les activités

Les prestations de nettoyage et de bionettoyage des hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard – GHU AP-HP Centre Université Paris Cité sont assurées par un prestataire extérieur.

Ces prestations couvrent plusieurs types de secteurs :

- Secteurs à risques : blocs opératoires, soins intensifs, réanimations, services de psychiatrie
- Secteurs d’hospitalisation conventionnelle, hôpitaux de jour et de semaine, ainsi que secteurs de consultation
- Secteurs médico-techniques, techniques et logistiques
- Secteurs administratifs

La prestation de bionettoyage réalisée par la société titulaire est placée sous la responsabilité de la Direction des Achats, des Services Économiques et Logistiques (DACSEL).

Le suivi et le contrôle de la prestation sont assurés par les responsables de secteurs et les chargés de suivi des différents établissements du GHU AP-HP Centre Université Paris Cité.

L’application logicielle de dématérialisation et d’informatisation du contrôle qualité devra s’appliquer sur l’ensemble du périmètre de la prestation.

3.1.2 Objectif de la consultation

La DACSEL souhaite s’équiper d’une application logicielle dédiée au suivi, au contrôle et à l’évaluation de la prestation de bionettoyage sur les hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard du GHU AP-HP Centre Université Paris Cité.

La présente consultation porte sur la fourniture, l’installation, la formation, l’assistance technique au démarrage et la maintenance de cette application logicielle. Elle comprend notamment :

- L’intégration dans l’application de l’ensemble des locaux pris en charge par la société prestataire, sur la base d’un recensement déjà existant (base de données) ;
- La formation des utilisateurs et la sensibilisation du personnel ;
- La production d’indicateurs et de statistiques pour le bionettoyage, via un module de reporting ;
- Le suivi :
 1. Des contrôles qualité (programmés et inopinés) ;
 2. Des actions correctives associées ;
- L’archivage des données et une historisation exploitable.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cité
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	5 / 25

3.2 PRESENTATION DE LA DSI

- Infrastructure Réseau

Le réseau informatique des hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard – GHU AP-HP Centre Université Paris Cité, ainsi que son accès, sont gérés par le personnel du pôle réseau.

Un réseau Wi-Fi sécurisé sera mis à disposition pour la connexion des équipements mobiles fournis par le titulaire du marché.

Ce matériel sera identifié et configuré pour l'accès au réseau Wi-Fi conformément aux principes définis dans la charte informatique de l'AP-HP, jointe en annexe.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cité
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	6 / 25

4. BESOINS FONCTIONNELS ET SPECIFICATIONS METIER

Le Soumissionnaire renseignera le cadre de réponse aux exigences fonctionnelles joint à ce document.
Il pourra la compléter avec une « réponse libre » présentée sur un autre document, s'il estime que ces apports constituent un atout pour son offre.

4.1 DESCRIPTIF DU BESOIN FONCTIONNEL - FONCTIONS TECHNIQUES

4.1.1 Module de contrôle

L'application logicielle devra intégrer un module de contrôle qualité permettant la réalisation de différents types de contrôles visuels et qualitatifs des locaux, conformément à :

- aux protocoles institutionnels et référentiels internes ;
- aux grilles de contrôle validées par l'établissement.

4.1.2 Paramétrage du plan de contrôle

Le **plan de contrôle** devra être entièrement **paramétrable** par les référents de l'établissement, notamment :

- gestion des types de contrôles,
- sélection des locaux concernés,
- fréquence, récurrence et règles de tirage aléatoire,
- critères et grilles d'évaluation.

4.1.3 Types de contrôles attendus

L'application devra permettre la réalisation des contrôles suivants :

- **Contrôle aléatoire** : local sélectionné automatiquement parmi les locaux nettoyés (tirage aléatoire).
- **Contrôle programmé** : local sélectionné volontairement par l'encadrement.

4.1.4 Exigences de restitution et traçabilité

- Les résultats des contrôles devront être **consultables** et **exportables** sur toute la durée du marché.
- Chaque contrôle doit être **horodaté**, associé à un local, un agent et un contrôleur.
- L'historique doit être intégralement conservé (audit trail).

4.1.5 Reporting

L'application logicielle devra intégrer un **module de reporting**, permettant de consolider l'ensemble des informations relatives au bio-nettoyage, notamment :

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	7 / 25

- les contrôles réalisés,
- les taux de conformité et de non-conformité,
- les tendances (par site, service, unité de soins, type de local, zone...),
- les analyses comparatives.

4.1.6 Fonctionnalités attendues

Le module Reporting devra proposer les fonctionnalités suivantes :

- Export de tableaux (**CSV, Excel**).
- **Génération de graphiques (statistiques, histogrammes, camemberts...).**
- Graphiques dynamiques (**filtrage par site, service, période, catégorie de locaux, zone...**).
- **Extraction en temps réel des résultats d'un contrôle sous forme de tableau.**
- **Génération automatique de rapports statistiques au format PDF, par site, service, unité de soins, zone, exportables en Excel.**
- Envoi des contrôles réalisés (**mail sécurisé ou canal défini par l'établissement**).

4.2 INDICATEURS QUALITE

4.2.1 Indicateurs de mise en place et de déploiement de l'application logicielle

Le titulaire devra fournir et mettre en œuvre les éléments suivants :

- **Méthodes et moyens** dédiés au suivi du déploiement (planning, organisation, interlocuteurs dédiés, gouvernance).
- **Équipes dédiées** à la formation et au déploiement de l'application logicielle au sein des établissements.
- **Mode opératoire détaillé** garantissant la continuité de la formation après le déploiement initial (supports, webinaires, tutoriels, documentation, e-learning).

Le Titulaire décrira sa politique de conservation des données. Celle-ci devra répondre à la nécessité de pouvoir retracer les statistiques concernant l'activité de ce secteur.

4.2.2 Indicateurs liés aux fonctionnalités de l'application logicielle

4.2.2.1 Statuts des items des grilles de contrôles

Chaque item de grille de contrôle devra obligatoirement disposer de **trois statuts distincts** :

- Conforme
- Non conforme
- Non évalué

Fonctionnalités associées :

- **Ajout de commentaires** ou remarques par le contrôleur.
- **Contrôle contradictoire** possible en présence du prestataire, incluant un système de **double signature** (contrôleur + représentant du prestataire).

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	8 / 25

4.2.2.2 Informations affichées dans l'interface

Les éléments suivants devront être visibles pour chaque contrôle :

- Nombre d'items conformes, non conformes, non évalués.
- Résultat global du contrôle.
- **Seuil d'acceptabilité paramétrable** (selon protocoles définis par l'hôpital).

4.2.2.3 Indicateurs de suivi des contrôles

L'application logicielle devra offrir des capacités de suivi global et détaillé des contrôles réalisés, présentés sous forme de tableaux et/ou graphiques.

Suivi qualitatif :

- Évolution du taux de conformité sur une période donnée (par site, unité de soins, zone, bâtiment, etc.) ;
- Résultats ventilés par critères définis dans le plan de contrôle.

Suivi quantitatif :

- Nombre total de contrôles réalisés par service ;
- Évolution du nombre de contrôles :
 - par mois ;
 - par trimestre (nombre moyen) ;
 - par site, service, unité de soins, zone, étage ou périmètre paramétré ;
- Évolution cumulée du nombre total de contrôles sur la durée du marché.

4.2.2.4 Fonctionnalités complémentaires

- Mise à disposition d'un **système de messagerie interne** intégré à l'application logicielle, permettant les échanges entre encadrement, référents et équipes concernées.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	9 / 25

4.3 ADAPTABILITE DE LA SOLUTION

La solution proposée par le prestataire devra permettre de s'adapter :

- A l'évolution structurelle des sites concernés par ce présent CCTP
- A l'évolution des systèmes informatiques avec lesquels il pourra être interfacé

5. DESCRIPTION TECHNIQUE DU BESOIN

5.1 ATTENTES ET CONTRAINTES TECHNIQUES :

5.1.1 Accessibilité

L'application doit être accessible par des utilisateurs répartis sur des sites et bâtiments distants, et à diverses typologies de profils utilisateurs (contrôleur de prestation, administrateur, ...).

Lors du lancement de l'outil, une phase d'authentification devra permettre notamment :

- De contrôler l'accès à l'application (droit d'accès)
- De donner accès à différentes fonctionnalités de la solution, selon le profil utilisateur paramétré (modèle RBAC).

Le soumissionnaire présentera la solution mise en place pour assurer l'authentification des utilisateurs. Il présentera notamment les contraintes de mot de passe qui pourront être imposées (construction du mot de passe, changements réguliers, etc.)

Il présentera l'interface d'authentification et la modalité de gestion des droits, les profils disponibles, ou la capacité d'en créer de nouveaux.

En base locale d'identification et d'authentification, le soumissionnaire doit garantir la non-réversibilité des mots de passe (via des protocoles de hash notamment).

Le titulaire détaillera également le mécanisme d'attribution des habilitations. Dans son mémoire technique il précise en particulier les différents :

- Axes de restriction disponibles (écran, données...)
- Actions (visualisation, modification)
- Workflow

Un **mode déconnecté doit être proposé pour les zones non couverte ou réseau déconnecté fortuitement**. Le titulaire doit préciser cet usage.

5.1.2 Ergonomie

Il convient que l'outil offre une interface ergonomique et intuitive afin de favoriser l'appropriation de l'outil. Le titulaire détaille les possibilités de personnalisation globales.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	10 / 25

L'interface devra être en français.

La solution doit être « responsive design » et doit donc fonctionner sur tout type d'écran. Il doit en outre permettre d'avoir une optimisation des écrans de sorte que l'ensemble des champs principaux soit accessible sans avoir à utiliser de barre de défilement.

5.1.3 Hébergement

Dans son mémoire technique, le prestataire décrira précisément le mode d'hébergement. La solution sera de préférence hébergée et gérée par le titulaire en mode « SaaS ».

Dans ce cadre, le Titulaire fournit l'architecture nécessaire pour garantir les niveaux de services et performances attendus conformément aux stipulations du présent document et à l'offre du Titulaire.

5.1.4 Sécurité des données et RGDP

Le prestataire doit démontrer sa capacité à gérer la sécurité des données. Afin d'évaluer la robustesse de la solution proposée, le prestataire fournit le cas échéant une description précise des moyens de protection (firewall et autres équipements dédiés, audit régulier de la plateforme par une entreprise externe d'audit de sécurité...) lui permettant de faire face à des attaques réseau et système.

Les données échangées entre le prestataire et le GHU AP-HP CENTRE UNIVERSITÉ PARIS CITÉ. doivent transiter au travers d'un flux sécurisé conformément à la politique de sécurité des échanges avec l'extérieur.

Le prestataire doit décrire la façon dont il gère les codes malveillants et la politique « anti-virus » qui doit être appliquée sur le(s) serveur(s) et le poste client hébergeant son application et les données du GHU AP-HP CENTRE UNIVERSITÉ PARIS CITÉ.

Le prestataire doit décrire les actions mise en œuvre en termes de mise à jour de ses systèmes et de l'application des correctifs de sécurité.

Le prestataire indique également dans son mémoire technique les moyens mis en œuvre pour assurer la confidentialité des données de l'établissement stockées chez le prestataire.

Le prestataire retenu travaille en collaboration avec l'équipe technique de la D.S.I.L pour prendre en compte les aspects en matière de sécurités des données des hôpitaux.

Le prestataire devra répondre aux exigences décrites dans l'Annexe 1 – RGPD APHP, complétée et jointe à sa réponse.

5.1.5 CLOISONNEMENT DES DONNEES

Le GHU AP-HP CENTRE UNIVERSITÉ PARIS CITÉ. demande la mise en place de 2 bases : Production, Pré Production-qualification.

Il est possible d'automatiser une copie des données de Production vers Pré Production-qualification. Le titulaire décrit dans son mémoire technique selon quelles modalités cette copie des données de Production vers Pré Production-qualification pourra être automatisée.

Le Titulaire doit assurer le cloisonnement des données entre ses différents clients. Il décrit dans son mémoire technique la façon dont ce cloisonnement est réalisé.

5.1.6 CYBERS SECURITE

Le Fournisseur et ses sous-traitants ultérieurs sont tenus de respecter :

- La charte du bon usage du système d'information de l'AP-HP annexe n°16 du règlement intérieur de l'AP-HP (annexe 2)

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	11 / 25

• Les prescriptions de la politique générale de sécurité des systèmes d'information (PGSSI) de l'AP-HP annexée au présent Marché ainsi que les directives, les procédures et modes opératoires pris en application de la PGSSI. (annexe 3)
Les directives, les procédures et modes opératoires sont communiqués au Fournisseur sur demande motivée par voie électronique dans un délai de 15 jours ouvrés.
Dans tous les cas, le Fournisseur est tenu de fournir à la première demande la documentation nécessaire à la sécurisation de ses prestations et fournitures, la protection des données des bénéficiaires et aux démonstrations du respect de ses obligations.

Il est à noter que la politique de sécurité des Hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard – GHU AP-HP Centre Université Paris Cité, s'applique également aux appareils qui seront mises en place avec la mise en œuvre de la solution. En ce sens, ces appareils devront toujours être à jour en termes de mises à jour de sécurité.
Le Titulaire devra s'assurer que les utilisateurs de l'application ne soient pas administrateurs des appareils et ne puissent pas y faire d'installation d'application. En ce sens, l'usage de ces appareils étant professionnel, un blocage des stores est à mettre en œuvre par le Titulaire.

5.1.7 Restitution et effacement sécurisé des données/ Réversibilité

A tout moment sur la durée du marché, ou en cas de fin du marché pour quelque cause que ce soit (fin de contrat, résiliation anticipée par manquement ou force majeure), le prestataire s'engage à assurer la restitution des données en mettant en œuvre toutes les ressources matérielles, humaines et logistiques nécessaires sous un délai de 8 jours afin de permettre aux hôpitaux dereprendre, ou de faire reprendre par tout tiers de son choix, les données concernant les hôpitaux dans les meilleures conditions, et à conserver les sauvegardes nécessaires, jusqu'à 3 mois après la date de fin de marché et les détruire à l'issu des 3 mois.
Le prestataire s'engage également à restituer les livrables réalisés dans le cadre du contrat et propriété du GHU.
A noter que le déclenchement de cette réversibilité sera notifié, par le GHU au prestataire, 3 mois avant la fin de la période contractuelle.

Le soumissionnaire s'engagera à fournir un plan de réversibilité dans le cadre du projet de déploiement.
Le soumissionnaire s'engagera à ce que la réversibilité soit réalisée sans surcoût par rapport à l'offre initiale.
Le prestataire doit préciser dans son mémoire technique la façon dont l'effacement complet des données est garanti.

5.1.8 Traçabilité

La solution doit permettre une traçabilité complète des actions/événements réalisés au niveau de l'application.
Un utilisateur habilité (ayant le droit suffisant) doit ainsi pouvoir consulter les informations de traçabilité via l'interface d'administration.
Le soumissionnaire présentera les possibilités de traçabilité des actions réalisées via son logiciel.
Le soumissionnaire précisera le format des journaux générés par l'application.
Les informations suivantes doivent être enregistrées :
Les entrées en session d'un utilisateur : date, heure, identifiant de l'utilisateur et du terminal ; réussite ou échec de la tentative,
Les actions qui tentent d'exercer des droits d'accès à un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identité de l'utilisateur, nom de l'objet,
Le type de la tentative d'accès, réussite ou échec de la tentative,
La création/suppression d'un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identifiant de l'utilisateur, nom de l'objet, type de l'action ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cité
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	12 / 25

Les actions d'utilisateurs autorisés affectant la sécurité de la cible : date, heure, identité de l'utilisateur, type de l'action, nom de l'objet sur lequel porte l'action.

5.1.9 Gestion des supports de stockage

Le prestataire doit décrire dans son mémoire technique sa politique de sauvegarde et de restauration des données.

5.1.10 Navigateurs et postes clients

L’application, si elle appelle des composants bureautiques, doit s’interfacer avec Microsoft Office.

L'utilisateur ne doit pas être administrateur de son poste de travail pour utiliser l’application.

Le prestataire doit être compatible avec les principaux navigateurs internet.

La solution doit fonctionner sur les plateformes Windows et Android. Le prestataire garantira dans son mémoire – technique que sa solution fonctionne en mode full web, c’est-à-dire sans aucune installation de plugins ou addons ou client lourd.

Le prestataire doit fournir les prérequis techniques des équipements mobiles compatibles avec sa solution (OS, résolution écran...

5.1.11 Performances

L’application doit fonctionner, avec des temps de réponse inférieurs à 2 secondes en moyenne.

Le prestataire indique dans son mémoire technique les moyens mis en place et les garanties qu’il donne en matière de performance pour faire face à la volumétrie envisagée.

Les moyens techniques mis en œuvre pour absorber les éventuels pics de charge devront être expliqués. Le niveau de performance de la solution doit être mesuré et doit être communiqué trimestriellement dans un rapport sur les résultats obtenus (livrable).

5.1.12 Volumétrie

Les éléments ci-dessous sont fournis **à titre indicatif** et sont susceptibles d’évoluer au cours de l’exécution du marché.

Utilisateurs :

Necker : 3 utilisateurs

Corentin-Celton / Vaugirard / Broca – La Collégiale : 2 utilisateurs

HEGP : 4 utilisateurs

Administrateurs :

Necker : 1 administrateur

Corentin-Celton / Vaugirard / Broca – La Collégiale : 2 administrateurs

HEGP : 3 administrateurs

5.1.13 Gestion des impressions

La solution doit permettre l’édition des données papiers, PDF ou export (vues graphiques, suivis, controles, etc...).

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	13 / 25

5.2 ATTENTES APPLICATIVES

L'architecture applicative doit être évolutive et respecter les standards du marché. Elle doit être compatible avec les principaux systèmes de gestion de base de données relationnelle (SGBD) du marché et s'appuyer sur les nouvelles technologies et les principaux standards d'interopérabilités (HTTP, XML, etc....).

La solution doit également rester compatible avec les évolutions régulières des composants d'infrastructure technique (patch, service pack, version, ...).

Les hôpitaux veulent utiliser un logiciel standard du marché tel que décrit dans le CCTP.

Toutefois, en dehors du présent cahier des charges, de nouveaux développements pourront être demandés (exemple : nouvelles fonctionnalités...).

5.3 MAINTENANCE DE LA SOLUTION ET SUPPORT TECHNIQUE :

5.3.1 Maintenance

Le titulaire devra assurer la maintenance préventive, corrective et évolutive de sa solution, ainsi que sa mise à jour.

La maintenance donne lieu à deux types d'intervention :

1. La maintenance préventive, effectuée chaque semestre à minima, au cours de laquelle tous les éléments matériels et logiciels sont analysés et éventuellement mis à jour si de nouvelles versions logicielles sont disponibles. Toute intervention de maintenance préventive donne lieu à la rédaction d'un compte-rendu technique complet qui doit être envoyé aux hôpitaux dans les trois jours qui suivent l'intervention.
2. La maintenance corrective destinée à corriger un dysfonctionnement, quelle qu'en soit la cause, d'origine logicielle ou matérielle, d'un ou de plusieurs éléments, de tout ou partie de l'installation, avec ou sans cause apparente.

Dans le cadre d'une solution de type « SaaS », le Soumissionnaire s'engage à maintenir ces logiciels et matériels à jour pour garantir une disponibilité et une sécurisation maximale des flux et des données.

Les hôpitaux attendent un taux de disponibilité de la solution SaaS de 99,95% soit 4,38 h d'interruption totale par an.

Si une opération de maintenance doit avoir lieu, le Soumissionnaire s'engage à minimiser les impacts sur l'utilisateur final (disponibilité du service).

Le Soumissionnaire présentera les procédures de maintenance et l'ensemble des actions mises en place pour garantir une continuité de service pendant les opérations de maintenance notamment.

5.3.2 Maintien en condition de sécurité

Le Soumissionnaire s'engage à faire évoluer sa solution afin de pouvoir supporter les mises à jour de correctifs (Fix pack) du système d'exploitation.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	14 / 25

Le Soumissionnaire s'engage à proposer une solution curative ou de contournement rapide en réponse aux alertes émises par le CERT-FR et transmises par l'établissement concernant la solution logicielle.

5.3.3 Support

Le titulaire assurera au quotidien un **support technique** comprenant notamment :

- Une assistance à l'utilisation des équipements fournis (conseils d'usage, fourniture de synoptiques et fiches réflexes pour l'utilisation quotidienne des équipements, configuration, paramétrage, débogage de premier niveau, etc.) ;
- La prise en charge formalisée des demandes d'intervention de maintenance ;
- Le suivi des interventions en cours (listing des demandes et de leur avancement) ;
- Un support technique évolutif ainsi qu'une veille technologique sur les solutions standards et innovantes du marché.

5.3.1.1 Modalités de contact du support

Le support sera accessible :

- Du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00,
- Par mail, téléphone ou plateforme web dédiée.

5.3.1.2 Engagements de réactivité

Le titulaire s'engage à :

- Prendre en compte tout signalement de dysfonctionnement dans un délai maximal de **2 heures** à compter de la notification ;
- Confirmer la prise en compte par écrit.

5.3.1.3 Prise en charge technique

Le titulaire devra :

- Prendre la main à distance sur l'application logicielle et/ou sur l'outil mobile associé pour réaliser un diagnostic ou une intervention ;
- En cas de réparation nécessaire, mettre à disposition, sur demande du référent de l'hôpital, un **stock minimal de tablettes de prêt** permettant un dépannage immédiat ;
- Assurer la livraison d'une tablette fonctionnelle dans un délai maximal de **5 jours ouvrés** incluant les frais de transport.

5.3.1.4 Mémoire technique

Le titulaire précisera dans son **mémoire technique, son organisation, ses moyens et modalités** de maintenance et de support.

5.3.1.5 Gestion des indisponibilités et pénalités

Le titulaire s'engage à prendre en charge toute indisponibilité ou dysfonctionnement signalé dans un délai compatible avec la criticité définie conjointement.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	15 / 25

Si l'indisponibilité persiste au-delà du délai convenu pour la mise en place d'une solution définitive ou d'un contournement, le titulaire s'expose aux pénalités prévues dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) du présent accord-cadre.

Indisponibilité et niveaux de dysfonctionnement		
Niveau	Type	Conséquences
1	Majeur	Interruption du système en production ou de sévères restrictions d'utilisation de celui-ci, de façon rédhibitoire et non contournable par les établissements ou Blocage partiel du système en production (< 80 %) permettant l'utilisation dégradée de la solution
2	Moyen	Dysfonctionnement avec gêne significative ou moyenne mais sans conséquence sur la production
3	Mineur	Dysfonctionnement minime sans incidence sur l'utilisation de la solution ou sur les résultats fournis

Garantie du temps d'intervention et de rétablissement(GTI / GTR) en fonction du niveau / type de dysfonctionnement			
Niveau	1	2	3
Type	Majeur	Moyen	Mineur
HOT LINE (8h - 18h)			
GTI maximum à compter de l'heure de notification par l'établissement	2 heures	8 heures	Jour + 2
GTR maximum à compter de la prise en compte par le titulaire	2 heures	Jour + 1	Jour + 5

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	16 / 25

Dès que le Titulaire aura connaissance d'une nouvelle anomalie pouvant impacter les hôpitaux, il devra en informer les hôpitaux en lui transmettant la liste actualisée de toutes les anomalies en cours. Dans l'éventualité d'un événement indésirable critique détecté par le Soumissionnaire, il devra en informer les hôpitaux sans délai

Le Soumissionnaire présentera l'organisation qu'il met en place pendant la phase d'exploitation de la solution, avec un point de contact unique. Il présentera également les processus de gestion des incidents ou des demandes, les outils qu'il met en place (outils de ticketing notamment) pour suivre la prestation. Il présentera les moyens mis en place pour garantir un engagement de disponibilité conforme aux souhaits des hôpitaux.

Les hôpitaux, lors de la vie de la solution, souhaitent un contact optimum avec les équipes du soumissionnaire, passant notamment par la fourniture d'un point d'entrée unique pour tout besoin. Ce contact sera en charge de la gestion des demandes et incidents tout au long du contrat.

5.4 LES MOYENS HUMAINS

Le titulaire s'engage à disposer des personnels qualifiés, compétents et en effectif suffisant pour la fourniture et la réalisation des prestations associées sur site de chaque établissement, objet du présent marché telles que mentionnées ci-avant, dans le respect de la législation et de la réglementation applicable à l'activité et des présents cahiers des clauses administratives et techniques particulières.

5.5 PROCESSUS D'INTERVENTION

Le titulaire assure toutes les interventions de dépannage des installations et équipements. Le titulaire fournit un processus d'intervention en fonction de la criticité des dysfonctionnements.

5.6 FOURNITURE DE TABLETTES ET SUPPORTS

Les appareils proposés par le titulaire en location devront répondre aux **exigences minimales** garantissant le fonctionnement optimal de l'application logicielle.

5.6.1 Accessoires compatibles obligatoires (à inclure dans l'annexe financière)

- Coque de protection avec rebord et rabat assurant une protection renforcée contre les chocs et GHU AP-HP Centre Université Paris Cité. tes.
- Protection d'écran tactile anti-chocs et anti-rayures.

5.6.2 Propositions optionnelles

Le titulaire pourra également présenter des solutions complémentaires visant à améliorer la robustesse, l'ergonomie et la fonctionnalité des appareils, telles que :

- Recharge de batterie par technologie sans contact (induction ou équivalent).
- Protection intégrale renforcée contre les chocs (coques renforcées, housses spécifiques, etc.).
- Stylos tactiles (stylets) facilitant la saisie et la manipulation.

Ces propositions pourront être valorisées dans le cadre de l'évaluation de la qualité technique de l'offre, notamment au titre du critère « performances techniques des appareils ».

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cité
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	17 / 25

5.6.3 Documentation technique

L'offre devra impérativement inclure des fiches techniques détaillées, rédigées en français, décrivant précisément les caractéristiques et performances des appareils proposés.

5.6.4 État des appareils

Les appareils fournis devront être **neufs**, garantissant ainsi leur fiabilité et leur conformité aux standards attendus.

5.7 GARANTIES ATTENDUES DES EQUIPEMENTS

Le Titulaire assure une maintenance et garantie « casse incluse » des équipements fournis pendant toute la durée du marché, à compter de leur date de réception par le Pouvoir Adjudicateur.

Cette garantie couvre notamment :

- La fourniture des pièces détachées nécessaires à la remise en état et au bon fonctionnement des équipements ;
- La batterie, qui devra conserver des performances conformes à celles précisées dans le paragraphe relatif aux exigences minimales pendant toute la durée du marché. En cas de dégradation notable de l'autonomie, le Titulaire procédera au remplacement gratuit de la batterie ;
- Le coût de la main-d'œuvre liée aux interventions de maintenance ;
- Les frais d'envoi et de retour de chaque équipement à réparer.

Le Titulaire s'engage à respecter un délai maximal de 5 jours ouvrables pour toute intervention dans le cadre de la garantie, délai incluant les temps de transport. Ce délai court à compter de la prise en charge du signalement par le Titulaire jusqu'à la restitution de l'équipement réparé sur site au Pouvoir Adjudicateur.

Dans le cadre du suivi des garanties, le Titulaire s'engage également à :

- Veiller au strict respect de l'exécution des prestations de garantie ;
- Fournir un rapport détaillé pour chaque intervention, transmis au responsable informatique désigné par le Pouvoir Adjudicateur.

6 MISE EN ŒUVRE DE L'APPLICATION LOGICIELLE

La mise en œuvre de l'application logicielle fait partie intégrante de la présente consultation.

Par « mise en œuvre », les hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard – GHU AP-HP Centre Université Paris Cité entendent :

- Toute action visant à mettre à disposition l'application logicielle à l'ensemble des agents et encadrants utilisateurs ;
- Toute action de paramétrage, développement, configuration, adaptation permettant d'ajuster l'application logicielle aux besoins spécifiques des établissements, tels que définis dans le présent cahier des charges ;
- La formation des utilisateurs à l'utilisation complète et efficace de l'application logicielle ;
- L'ouverture officielle du service et sa mise en exploitation opérationnelle ;
- Le suivi, la maintenance et la mise à jour, tant logicielle que matérielle, de l'application tout au long de la durée du marché.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cité
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	18 / 25

6.1 ORGANISATION

6.1.1 Définition des rôles

Le Titulaire, en sa qualité de maître d'œuvre, est responsable de la réalisation complète du projet de mise en œuvre de l'application logicielle. Cette mission inclut un engagement ferme à atteindre les résultats et respecter les délais définis dans le marché.

Le maître d'œuvre conduit l'intégralité du projet et assure, en étroite concertation avec la maîtrise d'ouvrage, notamment :

- La mise en œuvre et l'intégration des différents composants constitutifs de l'offre ;
- L'intégration de l'application logicielle dans l'environnement technique et fonctionnel des établissements Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard – GHU AP-HP Centre Université Paris Cité ;
- La coordination des interventions des différents acteurs impliqués, comprenant :
 - La planification détaillée des opérations,
 - L'affectation des ressources nécessaires,
 - Le contrôle rigoureux de l'avancement et de la qualité des prestations,
 - La rédaction et la diffusion régulière des comptes rendus d'avancement (rapports périodiques, comptes rendus de réunions, etc.),
 - La rédaction et la diffusion de notes d'information destinées à alerter la maîtrise d'ouvrage sur tout dysfonctionnement ou à solliciter un avis ou une validation.
- Le contrôle de la qualité du processus de conduite de projet ainsi que la gestion proactive des risques associés.

Au-delà de son rôle de pilotage, durant toute la phase de mise en œuvre, le Titulaire devra également :

- Apporter son expertise et conseil quant aux choix d'organisation à mettre en place ;
- Conseiller sur les paramètres à configurer dans l'application logicielle, assister à leur enregistrement et veiller à leur correcte mise en œuvre ;
- Apporter une expertise globale aux hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard afin de garantir une implantation et une exploitation optimales de l'application logicielle proposée.

La DACSEL / service bio-nettoyage des hôpitaux précités exerce la fonction de **maîtrise d'ouvrage** pour ce projet.

6.1.2 Organisation du projet

Le Titulaire est tenu de mettre en place et de faire fonctionner un dispositif de conduite de projet adapté à l'enjeu du projet et aux engagements qu'il a pris sur le résultat final.

L'objectif est de permettre aux hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard – GHU AP-HP Centre Université Paris Cité de conserver la maîtrise complète du projet et de disposer à tout moment d'une visibilité totale sur les actions à engager.

Pour ce faire, ce dispositif devra garantir une information régulière et transparente sur le déroulement des travaux, afin d'assurer une capacité optimale d'anticipation et de pilotage.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cité
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	19 / 25

En tant que maître d'œuvre, le Titulaire devra établir une planification détaillée de toutes les opérations nécessaires à l'atteinte des résultats attendus, tant pour ses propres équipes que pour celles des hôpitaux, dont les contributions auront été définies dès le lancement du projet.

Le Titulaire assurera le pilotage et la gestion opérationnelle de ses équipes tout au long de la durée du projet. Il participera activement aux réunions de pilotage et fournira régulièrement les informations de gestion nécessaires pour apprécier l'avancement.

Chaque réunion devra systématiquement faire l'objet :

- De la préparation d'un ordre du jour précis ;
- De la rédaction et diffusion d'un compte-rendu reprenant les points de l'ordre du jour, les difficultés rencontrées, les commentaires, les décisions prises et les actions à mener.

Durant la phase préparatoire au lancement de l'application, des réunions hebdomadaires seront organisées pour assurer une coordination fine du projet.

Ces documents seront établis en concertation entre les chefs de projet du Titulaire et les référents du service bio-nettoyage des hôpitaux concernés. Le compte-rendu devra être transmis au plus tard 3 jours après la réunion.

Enfin, le soumissionnaire présentera l'organisation projet qu'il mettra en place pour collaborer efficacement avec les hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard.

6.2 PLANNING PROJET

Le soumissionnaire devra présenter la méthodologie qu'il préconise pour assurer la bonne mise en œuvre de l'application logicielle. Cette présentation devra inclure un planning projet estimatif, établi à partir de la date de contractualisation.

Le planning projet devra impérativement intégrer les principales étapes et jalons suivants :

- Réunion de lancement du projet ;
- Phase de cadrage et spécifications, réalisée à la suite de la réunion de lancement ;
- Phase de paramétrage, adaptation, intégration et tests de l'application logicielle ;
- Phase de contrôles et vérifications des fonctionnalités et de la conformité ;
- Phase de formation des utilisateurs ;
- Phase d'accompagnement au démarrage fonctionnel.

Le planning d'exécution et de mise en place de l'application ne devra pas dépasser un délai de **trois (3) mois** à compter de la notification du marché, conformément au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

Le soumissionnaire présentera également le planning de déploiement qu'il préconise, en précisant les charges de travail envisagées, notamment celles à assurer conjointement avec les équipes des hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard.

Le soumissionnaire devra indiquer clairement les fonctionnalités qui nécessitent un **développement complémentaire** pour répondre aux besoins exprimés dans le présent cahier des charges, ainsi que leur prise en compte dans le planning projet.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	20 / 25

6.2.1 Lancement du projet

Le soumissionnaire s'engage à fournir, lors du lancement du projet, les documents suivants :

- Une matrice RACI précisant clairement les rôles et responsabilités de chacune des parties prenantes au projet ;
- Un Plan Qualité Projet incluant la gestion globale du projet, le plan de formation des utilisateurs et équipes techniques, ainsi qu'un plan de déploiement détaillant les différents scénarios possibles d'installation et de mise en œuvre ;
- Un Plan d'Assurance Sécurité garantissant le respect des exigences de sécurité spécifiques aux hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard ;
- Un planning détaillé du projet, reprenant l'ensemble des phases, jalons et échéances.

6.2.2 Cadrage et spécifications

6.2.2.1 Phase de conception et paramétrage

Le Titulaire devra prévoir, pour la bonne exécution de la phase de conception et de paramétrage, une **étape préalable de prise de connaissance des attentes** spécifiques des hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard. Cette étape est impérative afin d'intégrer les spécificités propres à chacun des sites et de garantir l'efficacité des séances ultérieures de spécifications fonctionnelles et de paramétrage.

6.2.2.2 Étude d'adéquation

La conception de la solution cible débutera par une étude d'adéquation dont les objectifs seront :

- Identifier les écarts entre la solution proposée et les besoins ainsi que les pratiques des utilisateurs ;
- Définir les travaux nécessaires à l'intégration de l'application dans le Système d'Information Hospitalier (SIH) des hôpitaux concernés ;
- Évaluer les charges de paramétrage et de déploiement spécifiques à chaque site ;
- Produire un **dossier des écarts** proposant des solutions d'adaptation et décrivant les impacts associés en termes d'organisation, de charge de développement et d'exploitation.

6.2.2.3 Formation et conseil

Au préalable, le Titulaire assurera une **formation approfondie au paramétrage** de l'application logicielle. Il apportera également un conseil expert aux hôpitaux, s'appuyant sur ses connaissances approfondies de la solution et les retours d'expérience d'autres sites déjà équipés.

L'objectif est d'atteindre un fonctionnement optimal et parfaitement intégré de la solution dans les processus métier des hôpitaux concernés.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	21 / 25

6.2.2.4 Livrables attendus

Les livrables attendus à l'issue de cette étape sont notamment :

- Les **spécifications détaillées** de l'application logicielle ;
- Les spécifications complètes des **configurations matérielles et logicielles** nécessaires à la mise en œuvre et à l'intégration de l'application (en production, en environnement de tests et de formation) ;
- Les spécifications des **fonctions d'exploitation** ;
- Le **plan de tests** accompagné de la description des scénarios de tests (protocole de recette).

Le Titulaire devra contrôler et valider l'ensemble des livrables prévus à cette étape, en concertation avec les référents des hôpitaux.

6.2.3 Adaptation, intégration et tests

6.2.3.1 Paramétrage, développements spécifiques et livrables

Le paramétrage nécessaire au bon fonctionnement de l'application, conduisant à la fourniture d'une **version finale**, est à la charge exclusive du Titulaire. Les hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard devront être **associés étroitement** tout au long de cette démarche.

6.2.3.2 Développements spécifiques

Le Titulaire assurera tous les développements spécifiques nécessaires pour adapter l'application aux contraintes et exigences exprimées dans le présent CCTP. Cela comprend notamment :

- Les développements spécifiques relatifs aux fonctionnalités faisant l'objet de spécifications fonctionnelles détaillées, venant en complément des fonctions standards assurées par les progiciels, y compris les fonctions d'exploitation ;
- Les développements des interfaces « sortantes » et « entrantes » avec les systèmes existants (connecteurs ou demi-connecteurs).

Les travaux de développement des interfaces seront réalisés en collaboration étroite avec les responsables fonctionnels et techniques des systèmes d'information des hôpitaux concernés.

6.2.3.3 Tests et validation

Le Titulaire réalisera, en collaboration avec les équipes des hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard, les **tests unitaires** ainsi que les **tests d'intégration** des différents modules et programmes constituant l'application.

À l'issue de ces tests, le Titulaire devra remettre aux hôpitaux les documents correspondants, incluant :

- Les cahiers de tests détaillant les scénarios testés,
- Les jeux de données utilisés,
- Les simulations de montée en charge,
- Les résultats obtenus.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	22 / 25

6.2.3.4 Dossier de réalisation technique

Le Titulaire devra fournir un dossier complet de réalisation technique, remis au début de la phase de vérification d'aptitude. Ce dossier comprendra notamment :

- L'architecture technique et fonctionnelle,
- Le Modèle Conceptuel de Données (MCD),
- La description des développements réalisés,
- Les méthodes d'intégration et de paramétrage,
- Les normes et standards appliqués.

6.2.3.5 Livrables attendus

Les livrables de cette étape sont :

- La version finale de l'application correspondant aux fonctionnalités demandées dans le présent CCTP, obtenue après livraison et validation éventuelle d'un ou plusieurs prototypes ;
- La documentation méthodologique relative au paramétrage utilisé ;
- Le cahier des tests unitaires et d'intégration ;
- Le dossier complet de réalisation technique.

L'ensemble de ces livrables sera soumis à validation par les hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard.

6.2.4 Contrôles et vérifications

6.2.4.1 Validations techniques et fonctionnelles

Des validations techniques et/ou fonctionnelles seront réalisées à différentes étapes clés du projet.

L'objectif de ces vérifications est de s'assurer que l'application logicielle remplit pleinement les fonctionnalités attendues, respecte les caractéristiques techniques définies ainsi que les exigences de sécurité imposées par les hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard.

6.2.4.2 Objectifs des validations

Ces contrôles permettront notamment de vérifier :

- Le **fonctionnement correct** de l'application logicielle ;
- La **conformité aux fonctionnalités** spécifiées dans le cahier des charges ;
- La **cohérence du paramétrage**, qu'il soit standard ou spécifique ;
- Le bon fonctionnement de l'**intégration au Système d'Information Hospitalier (SIH)** ;
- Le respect des **performances attendues** (temps de réponse, charge, disponibilité) ;
- Le comportement de l'application en situation d'incident, incluant :
 - Les tests des **procédures dégradées**,
 - La procédure de **reprise d'activité** à la fin d'un incident.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	23 / 25

6.2.4.3 Responsabilités

Ces validations seront menées par le prestataire (Titulaire) et feront l'objet d'une validation formelle par les intervenants désignés des hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard.

6.2.5 Modalités de tests, vérifications, réception et livraison

Chaque programme et version de l'application fera l'objet d'une livraison, de tests et de vérifications formalisées, conduisant à une réception par les hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard.

6.2.5.1 Documents de tests

Le Titulaire devra fournir à ces établissements l'ensemble des documents relatifs aux tests qu'il aura réalisés durant la phase de réalisation.

Les scénarios de tests utilisés pour les vérifications seront élaborés par le Titulaire lors de la phase de spécifications, puis éventuellement complétés au cours de cette étape.

6.2.5.2 Tests de vérification

Les tests de vérification seront réalisés par les hôpitaux à partir des jeux de données préparés par le Titulaire.

Lors de la livraison de chaque nouvelle version de l'application, le Titulaire s'engage à fournir un **certificat de non-régression** attestant de l'absence d'impact négatif sur les fonctionnalités existantes.

6.2.5.3 Assistance et transfert de compétences

Le Titulaire accompagnera les équipes des hôpitaux dans les phases de vérification, en s'assurant que ces dernières disposent des connaissances et compétences nécessaires à la bonne réalisation des tests.

6.2.5.4 Gestion des anomalies

Les hôpitaux seront responsables de la rédaction et de la gestion des fiches d'anomalies issues des tests, ainsi que des demandes de corrections relatives à la documentation fournie.

Le Titulaire s'engage à fournir, en réponse à ces demandes, des versions mises à jour de l'application et de la documentation, dans des délais compatibles avec les échéances du projet.

6.3 DOCUMENTATION ET FORMATIONS

6.3.1 Documentations projets et techniques

À l'issue de l'installation et au début de la phase de vérification d'aptitude, le prestataire devra fournir une documentation complète de la solution installée au sein des hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard.

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	24 / 25

Cette documentation devra regrouper l'ensemble des livrables nécessaires au bon fonctionnement du système, comprenant notamment :

- Le dossier de spécifications fonctionnelles et techniques ;
- Le cahier d'exploitation ;
- Les procédures et guides (techniques et utilisateurs), rédigés en français ;
- La description des développements réalisés ;
- Les méthodes d'intégration et de paramétrage ;
- Les normes et standards appliqués.

Le prestataire s'engage également à fournir toute la documentation nécessaire au bon fonctionnement de la solution, incluant notamment le document d'architecture technique, en particulier pour les interfaçages avec le Système d'Information (SI) des hôpitaux concernés.

6.3.2 Formations

Le Soumissionnaire s'engage à assurer, lors de la mise en œuvre et du déploiement de sa solution, la **réalisation, la coordination et le suivi** des formations nécessaires à l'utilisation, au paramétrage et à l'exploitation de l'application.

6.3.2.1 Niveaux de formation

La formation des utilisateurs doit être organisée à plusieurs niveaux :

- **Pendant la phase de mise en place du logiciel**, avec la formation initiale des utilisateurs concernés ;
- **Après la mise en œuvre du projet**, lors de l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou pour la formation des nouveaux utilisateurs, à la livraison des nouveautés ou à la demande des hôpitaux Necker, HEGP, Broca/La Collégiale, Corentin-Celton et Vaugirard.

6.3.2.2 Organisation logistique

Les formations seront dispensées aux utilisateurs. L'organisation logistique nécessaire au bon déroulement des sessions (mise à disposition des salles, convocations, postes de travail) sera prise en charge par les hôpitaux.

De son côté, le Soumissionnaire devra assurer tous les **prérequis techniques**, notamment l'installation des logiciels nécessaires au bon déroulement des formations.

6.3.2.3 Types de formation attendus

- Formation des **utilisateurs finaux** ;
- Formation des **administrateurs**.

ANNEXES

- **Annexe n°1** : Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- **Annexe n°2** : Cadre de Réponse Technique (CRT)
- **Annexe n°3** : Charte SI de l'AP-HP
- **Annexe n°4** : Prescriptions de la politique générale de sécurité des systèmes d'information (PGSSI) de l'AP-HP
- **Annexe n°5** : Sécurité dans la relation avec les fournisseurs

A.P.-H.P.	Consultation n° 25-SI599CUP	AP-AP Centre Université Paris Cite
CCTP	Dernière mise à jour du : 16/02/2026	25 / 25