



## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

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

---

**Programme de services numériques de coordination eTICSS  
du GRADeS BFC**

---

Date et heure limites de réception des offres :

**Mardi 31 mars 2026 à 12h00**

**Groupement Régional d'Appui au Développement  
de la e-Santé (GRADEs) Bourgogne Franche-Comté**

16 RUE PROFESSEUR PAUL MILLERET

25000 BESANCON

Tél : 038153426

Identification du document	
Référence	CCTP Programme eTICSS
Date de dernière mise à jour	06/02/2026
Rédaction et vérification	Groupement Régional d'appui au développement de la e-santé de Bourgogne Franche Comté ( <b>GRADeS BFC</b> )
Version	Finale
Etat	<input checked="" type="checkbox"/> Travail <input type="checkbox"/> Terminé <input type="checkbox"/> Vérifié <input type="checkbox"/> Validé
Classification	<input checked="" type="checkbox"/> Confidentielle <input type="checkbox"/> Restreinte <input type="checkbox"/> Interne <input type="checkbox"/> Publique
Nombre de pages	93

Historiques des Versions				
Version	Date	Auteur	Évolution	Parties Modifiées
V1	16/01/2026	Nicolas GUYOT	Création	
V2	09/02/2026	Nicolas GUYOT	Modification	

Validation			
Version	Nom	Fonction	Date

## Table des matières

<b>ARTICLE 1.</b>	<b>PRESENTATION DU PROJET .....</b>	<b>5</b>
1.1	LE CLIENT.....	5
1.2	LE CONTEXTE .....	5
<b>ARTICLE 2.</b>	<b>DETAIL DE L'APPEL D'OFFRE .....</b>	<b>6</b>
2.1	PERIMETRE DE L'APPEL D'OFFRE.....	6
2.2	DUREE DU MARCHE.....	6
2.3	DEROULEMENT DE LA CONSULTATION .....	6
2.4	RENSEIGNEMENTS .....	7
<b>ARTICLE 3.</b>	<b>DESCRIPTION DU CONTEXTE .....</b>	<b>8</b>
3.1	LE CONTEXTE NATIONAL .....	8
3.2	LE CONTEXTE REGIONAL .....	12
3.3	LE PROGRAMME eTICSS.....	17
<b>ARTICLE 4.</b>	<b>DESCRIPTION DE LA PLATEFORME SI ETICSS .....</b>	<b>26</b>
4.1	VUE GENERALE.....	26
4.2	FONCTIONNALITES .....	27
4.3	URBANISATION .....	36
4.4	CIBLES SI 2030 .....	39
<b>ARTICLE 5.</b>	<b>LES PRESTATIONS, OBJET DU MARCHE .....</b>	<b>40</b>
5.1	GESTION DE LA PLATEFORME SI ETICSS DANS SA GLOBALITE .....	40
5.2	MISE A DISPOSITION DU SOCLE DE COORDINATION ET DE LA MOBILITE .....	56
5.3	MISE EN ŒUVRE DE LA TMA ELODY .....	60
5.4	PRESTATIONS SUR DEVIS.....	64
5.5	APPORT DE BRIQUES SI INNOVANTES .....	68
<b>ARTICLE 6.</b>	<b>L'ORGANISATION DU PROJET .....</b>	<b>72</b>
6.1	GOUVERNANCE ET COMITOLOGIE PROJET.....	72
6.2	ORGANISATION DU TITULAIRE DANS LA CADRE DU MARCHE.....	74
6.3	PILOTAGE DU PROJET.....	77
<b>ARTICLE 7.</b>	<b>LE MODELE ECONOMIQUE .....</b>	<b>82</b>
7.1	DESCRIPTION DU MODELE ECONOMIQUE DES PRESTATIONS.....	82
7.2	REVISION DU PERIMETRE DES PRESTATIONS .....	85
<b>ARTICLE 8.</b>	<b>CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION .....</b>	<b>87</b>
8.1	EXIGENCES GENERALES .....	87
8.2	ENGAGEMENTS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE.....	88
<b>ARTICLE 9.</b>	<b>TABLES.....</b>	<b>92</b>
9.1	TABLE DES FIGURES .....	92

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS

Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

9.2	TABLE DES TABLEAUX.....	92
-----	-------------------------	----

## Article 1. Présentation du Projet

### 1.1 Le client

---

Fruit du rapprochement des groupements de coopération sanitaire (GCS) e-santé Bourgogne et Emosist (Franche-Comté), le GRADeS (Groupement Régional d'Appui au Développement de la e-Santé) Bourgogne Franche-Comté fédère avec l'Agence Régionale de Santé l'ensemble des acteurs concernés (représentants des établissements sanitaires, médico-sociaux, professionnels de ville...) pour la mise en œuvre de la stratégie d'e-santé en région.

Le GRADeS BFC a pour missions principales de :

- Participer au développement de la télémédecine à partir d'une plateforme mutualisée (TELMI)
- Favoriser une meilleure coordination des acteurs de la santé et du social sur les parcours de soins et de vie des patients, en s'appuyant sur eTICSS, outil à disposition des professionnels de santé, du social et du médico-social pour la prise en charge des patients en situation complexe
- Contribuer au développement du dossier médical partagé (DMP)
- Garantir la sécurité des données de santé en région à travers un espace numérique régional de santé.

### 1.2 Le contexte

---

Le présent marché vise à renouveler le marché SI eTICSS conclu en 2019 avec un double objectif de :

1. **Accélérer la dynamique de développement des usages de coordination pluriprofessionnelle ;**
2. **Augmenter la valeur et la qualité de l'offre de services avec l'adjonction de fonctionnalités.**

Dans cette optique, le GRADeS BFC souhaite :

- ✓ **Renouveler le pilotage et les prestations de maintenance** de la plateforme SI pour assurer son fonctionnement optimal dans l'écosystème et sa diffusion dans les territoires ;
- ✓ **Réviser le socle applicatif de coordination, qui embarque également la mobilité**, au regard des retours d'expérience accumulés et d'une réévaluation des exigences ;
- ✓ **Disposer d'une Tierce Maintenance Applicative** pour sa plateforme de développement à façon avec une capacité de développement en cycle court ;
- ✓ Organiser un dispositif en capacité **d'engager des projets ponctuels de développement applicatifs** de différents niveaux de complexité, de technicité et de technologies ;
- ✓ **Engager des partenaires porteurs de briques technologiques ou de services innovants** au bénéfice de l'offre de valeur de la plateforme et de son déploiement :
  - D'outillage des temps clés de la coordination (stratification, prévention, télésuivi, interaction patients / usagers etc.) afin de couvrir toute la chaîne de valeur du parcours de santé ;
  - De fonctionnalités *augmentées* avec un bénéfice fort recherché sur l'appui aux pratiques professionnelles de terrain ;
  - De réutilisation des données à des buts de santé publique.

## Article 2. Détail de l'appel d'Offre

### 2.1 Périmètre de l'appel d'offre

---

Ce marché est un accord-cadre à bons de commande constitué de 4 prestations, définit comme suit :

1. Gestion de la plateforme SI eTICSS dans sa globalité ;
2. Mise à disposition du socle de coordination et de la mobilité ;
3. Mise en œuvre de la TMA ELODY ;
4. Prestations sur devis.

L'opérateur économique doit répondre à toutes les prestations.

Il veillera également à apporter une approche « Green IT » dans les démarches proposées.

Un bordereau de prix unitaire est attendu de la part du prestataire.

### 2.2 Durée du Marché

---

La durée du marché est de 2 ans ferme avec 2 renouvellements de 1 an.

### 2.3 Déroulement de la consultation

---

Le marché est constitué d'un seul lot.

Le candidat doit répondre à toutes les prestations. Il peut recourir à la sous-traitance, mais reste maître d'œuvre et responsable du projet.

Le présent marché n'est pas alloti en raison du caractère fortement intégré et indissociable des prestations attendues. Le découpage en lots distincts ferait peser des risques majeurs sur la cohérence technique, la sécurité, la continuité de service et la maîtrise des responsabilités, en multipliant les interfaces contractuelles et les dépendances entre titulaires. Le recours à un titulaire unique permet au contraire de garantir une gouvernance centralisée, une responsabilité clairement identifiée, une coordination optimale des évolutions et une maîtrise globale des délais, des coûts et de la qualité, indispensables au bon fonctionnement de la plateforme SI eTICSS.

La consultation se déroule selon la procédure d'appel d'offres ouvert prévue aux articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

La sélection du Titulaire sera réalisée dans les conditions suivantes :

- Analyse des candidatures et des offres sur les bases des documents remis par les candidats ;
- Le cas échéant, le pouvoir adjudicateur peut demander de précisions sur la teneur des offres remises ;
- Notation des offres sur la base des critères de sélection prévu dans le Règlement de consultation (RC) ;
- Attribution de l'accord-cadre au candidat le mieux-disant.

## 2.4 Renseignements

Pour obtenir tous renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront passer prioritairement par le site <http://www.marches-publics.gouv.fr> ou contacter, de préférence par courriel, et selon le caractère de la demande :

### Renseignements Techniques :

Nicolas LIMOGÉ Directeur nicolas.limoge@esante-bfc.fr	Nicolas GUYOT Directeur eParcours nicolas.guyot@esante-bfc.fr
-------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

### Renseignements Administratifs :

Secrétariat GRADES BFC secretariat@esante-bfc.fr
-----------------------------------------------------

## Article 3. Description du contexte

Cette partie présente le contexte national et le contexte régional dans lesquels s'inscrit ce marché, ainsi que le programme eTICSS.

### 3.1 Le contexte national

Le système de santé français est confronté à l'évolution de ses problématiques de santé publique, telles que **le vieillissement de la population, l'augmentation des maladies chroniques, l'accroissement de la dépendance, la baisse de la durée de vie en bonne santé**, l'accroissement des facteurs externes favorisant l'apparition et le développement de pathologies.

La démographie médicale, défavorable de longue date, ne devrait pas connaître d'évolutions positives avant la fin de la décennie. Le système de santé français doit ainsi faire face à :

- **Une diminution du nombre de professionnels présents sur le territoire**, ne permettant plus de répondre à la demande de soins croissante : diminution du nombre d'installation, vieillissement des populations de professionnels de santé et départs à la retraite non remplacés ;
- **La raréfaction de certaines ressources** nécessaires à la prise en charge de pathologies impliquant des prises en charge accrues ;
- **La désertification médicale, paramédicale et médico-sociale** accrue de certains territoires amenant à des ruptures de prise en charge ou de la continuité des soins.

#### 3.1.1 Un contexte national accélérateur de la e-santé

Depuis plusieurs années et en partie pour répondre à ces défis, le contexte de la e-Santé évolue à grande vitesse, sous **l'impulsion des politiques publiques** et de **la structuration des acteurs du secteur**, qu'ils soient territoriaux, régionaux ou nationaux :

- La feuille de route du numérique en santé 2019 – 2022 a permis **d'améliorer significativement la maturité des systèmes d'information de santé**, dans une logique d'état-plateforme mettant à disposition les infrastructures et en soutenant une logique de services socles urbanisés.
- En parallèle, **la montée en puissance de la dynamique des parcours de santé comme de la télésanté** a multiplié les projets portés par les acteurs métier pour améliorer la coordination des soins et offrir une réponse au manque croissant de professionnels de santé sur le territoire.
- Ces travaux initiés depuis plusieurs années et soutenus par **une politique à la fois incitative sur le plan national mais aussi pédagogique au niveau régional** commencent à être couronnés de succès : déploiement massif des services socles, mise à niveau du paysage SI à la fois sanitaire mais également médico-social, homogénéisation progressive des formats d'échange.



Figure 1 : Chronologie des programmes nationaux e-santé



Ces dernières années ont abouti à une situation inédite avec une orientation majeure sur **la maximisation des principes de l'échange et du partage des informations de santé** au bénéfice de tous les types de prise en charge :

- Les services socles du **Sécur Numérique** ont révolutionné les usages du partage de données de santé : les usages sont aujourd'hui concrets et massifs, grâce aux efforts réalisés dans le **vague 1** pour monter en gamme les SI et développer les usages sur le terrain. La **vague 2** poursuit cette dynamique avec l'objectif de simplifier la consultation des données de santé au bénéfice du parcours patient.
- Les parcours de santé ne cessent de se développer, notamment sous l'impact du **programme e-Parcours**, dont la suite se présente résolument orientée vers le déploiement des usages.
- Les hôpitaux structurent leur capacité d'échange et de partage grâce aux services **HOP'EN** puis **HOP'EN 2**, tout en mettant la priorité sur la cybersécurité grâce au **programme CARE**.
- Le **programme ESMS Numérique** a permis une montée en maturité rapide de l'univers médico-social et social, pièce manquante mais indispensable de l'accompagnement des toutes les populations dans leurs parcours de vie.



Figure 2 : Indicateurs du déploiement de la e-santé T4 2025<sup>1</sup>

Les prochaines années sont donc destinées à **poursuivre cet investissement initial**, notamment en ciblant les parents « pauvres » de la numérisation que sont les ESMS, mais aussi en se concentrant sur les nouveaux enjeux du système de santé, partagés à la fois dans la feuille de route du numérique en santé 2023 – 2027 et confirmer au fil des éditions de la Doctrine Technique du Numérique en santé :

- **Poursuite du développement des usages auprès des professionnels de santé**, en particulier par le biais de l'interopérabilité et de l'ergonomie / l'accès aux services.
- **Amélioration de la prévention**, menée par une solide politique d'investissement, comme le promet la BPI dans sa stratégie d'accélération (août 2024).
- Développement d'une **culture de l'innovation** en santé et **exploitation des données recueillies** pour mettre en place les politiques de santé, en particulier par le biais de l'intelligence artificielle.

### 3.1.2 Les parcours et la coordination

Dans le même temps, le système de soin évolue depuis plusieurs années pour se baser sur la logique de parcours, les prises en charge coordonnées en ambulatoire (premier recours), l'optimisation du parcours intra-hospitalier et inter-établissements, l'amélioration du lien ville-hôpital et les prises en charges articulant le sanitaire, médico-social et social, notamment pour les patients complexes.

<sup>1</sup> Chiffres extraits des ressources nationales : <https://esante.gouv.fr/segur/transparence> et du support de présentation [https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media\\_entity/documents/20251217\\_cns\\_presentation\\_diff.pdf](https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/20251217_cns_presentation_diff.pdf)

La notion de « parcours » opère un changement de paradigme puisqu'elle organise des prises en charge centrées sur les besoins des patients et usagers du système de santé et non plus uniquement sur des logiques de filières entre offreurs de soins. Elle peut recouvrir, du plus englobant au plus restrictif, les notions de :

- **Parcours de soins** : réponse aux besoins sanitaires (soins de premiers recours, hospitalisation à domicile, USLD et EHPAD, etc.) ;
- **Parcours de santé** : réponse aux besoins sanitaires, médico-sociaux et de prévention ;
- **Parcours de vie** : réponse aux besoins de la personne dans son environnement, intégration des facteurs environnementaux, éducatifs, etc.

Le principe essentiel qui y est associé est celui de l'identification des **ruptures à chaque étape de la prise en charge** afin de les éviter et d'en limiter les conséquences, particulièrement mises en exergue par la complexification des pathologies, leur durée (maladies chroniques) et le vieillissement global de la population. Dans ce sens, les parcours sont aussi intimement liés au « **virage ambulatoire** » :

- Avec notamment une **structuration du premier niveau de recours** en vue de favoriser la graduation et l'accès aux soins, mais aussi la prévention dans un objectif de prise en charge au long cours et de limitation des épisodes aigus (réduction des hospitalisations évitables, désengorgement des urgences).
- Une **optimisation des ressources** avec le développement de prises en charges ambulatoires, un repositionnement de l'hôpital sur le haut de ses compétences, et le transfert progressif vers la ville de certaines prises en charge, en appui notamment sur les systèmes d'information.

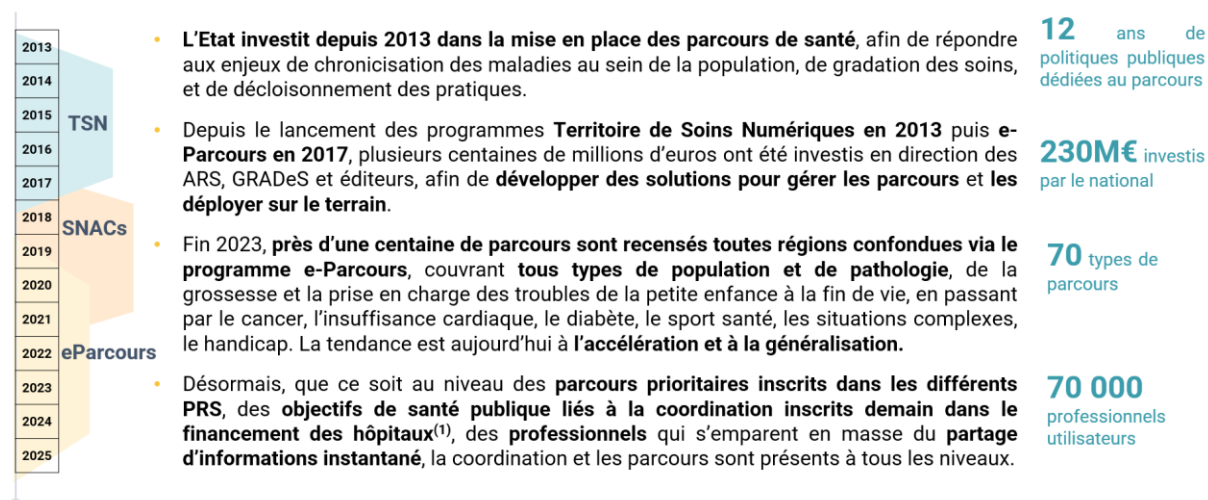


Figure 3 : Synthèse des grands programmes numériques en soutien des parcours et de la coordination

### 3.1.3 Le programme e-Parcours

Le texte ci-dessous est extrait du « Cahier des charges national sur les outils de parcours et de coordination » rédigé par la Délégation du Numérique en Santé, qui administre ce programme au niveau national :

Le programme e-Parcours s'inscrit dans la stratégie nationale de santé et accompagne la transformation en profondeur du système de santé. Au travers du déploiement des outils régionaux de parcours et de coordination, il vise à faciliter la coordination des professionnels entre ville, médico-social et établissements de santé, dans une logique de parcours de soins coordonnés pour mieux répondre aux besoins de soins des personnes. Des parcours de santé plus fluides impliquent des interventions coordonnées de professionnels issus de secteurs différents et aux modes d'exercice divers. Cette coordination permet des soins de meilleure qualité grâce à une gradation de l'offre de soins et à un juste recours.

Pour atteindre ces objectifs, le numérique est un levier majeur ; la feuille de route 2018-2022, élaborée par la Délégation du numérique en santé (DNS), a permis de poser des socles solides pour déployer des services numériques à valeur ajoutée. Le programme e-Parcours, inscrit dans la nouvelle feuille de route nationale e-santé 2023-2027<sup>2</sup>, vise à :

- **Faciliter l'organisation de la prise en charge des patients** et notamment à sécuriser les échanges entre intervenants dans la durée ;
- **Accompagner le déploiement de dispositifs de coordination des parcours**, accompagnant les personnes et les professionnels dans la mise en œuvre de parcours de santé fluides, notamment grâce au partage d'informations de santé ; dans ce contexte les services numériques de coordination facilitent :
  - Le repérage des freins et des ruptures de parcours auxquels sont confrontés l'ensemble des acteurs du sanitaire, médico-social et social,
  - La gestion des parcours, en particulier les parcours complexes appuyés par les Dispositifs d'appui à la coordination (DAC),
  - L'élaboration d'un plan d'action partagé par une équipe de soins,
  - La relation entre le patient, ses proche-aidants et les professionnels pour soutenir la mise en œuvre du plan d'action et faciliter son adaptation, en cohérence avec le déploiement et l'usage du service numérique Mon Espace Santé.
- **Sécuriser, harmoniser et faciliter toute forme de coordination**, simple ou complexe, ponctuelle ou durable, permettant de gérer les transitions, les synchronisations d'actions entre plusieurs acteurs, afin d'éviter toute rupture de parcours : soit au travers de la coordination de premier niveau entre professionnels (notamment avec les services de messageries instantanées sécurisées), soit au travers de parcours coordonnés thématiques, plus ou moins protocolisés selon les situations.

Ainsi, les services de coordination et de parcours patients font partie intégrante de la doctrine du numérique en santé<sup>3</sup>, qui décrit le cadre technique et le cadre d'urbanisation dans lequel doivent s'inscrire les services numériques d'échange et de partage des données de santé.

---

<sup>2</sup> [https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media\\_entity/documents/dns-feuille-de-route-2023-2027.pdf](https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/dns-feuille-de-route-2023-2027.pdf)

<sup>3</sup> <https://esante.gouv.fr/doctrine>

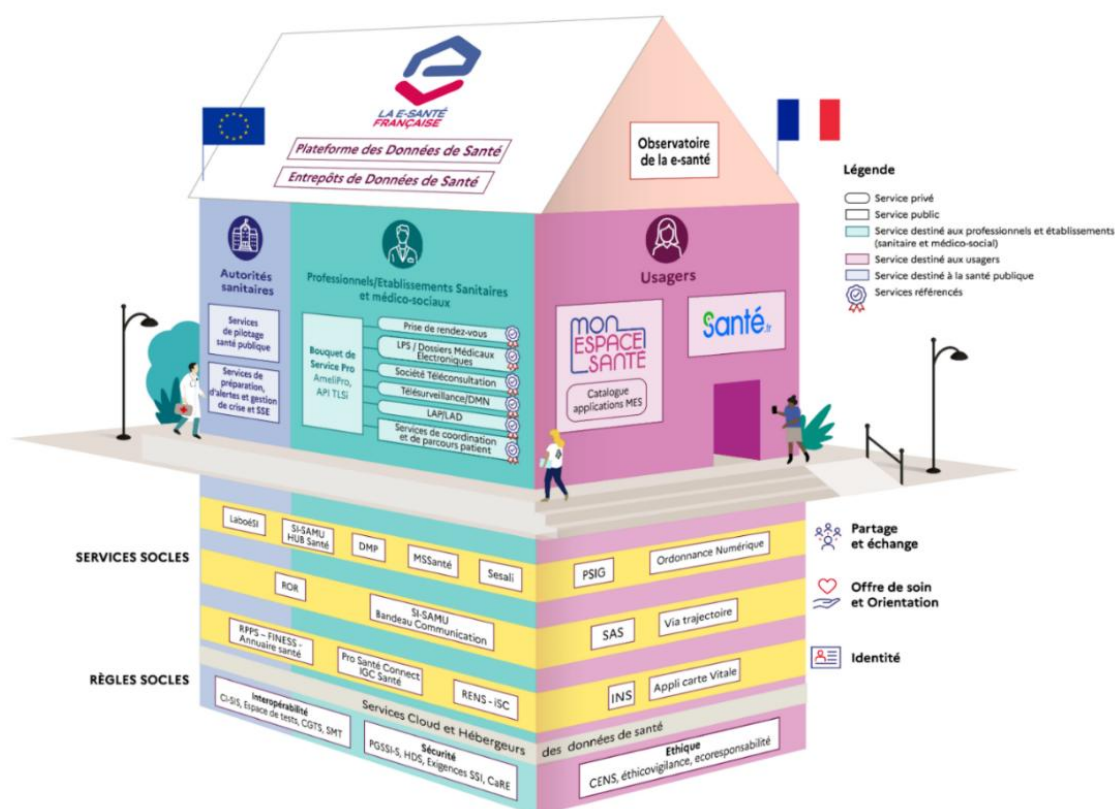


Figure 4 : Doctrine technique du numérique en santé 2025

## 3.2 Le contexte régional

La région Bourgogne-Franche-Comté compte environ 2,80 millions d'habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2022, avec une tendance à la baisse depuis plusieurs années et dont l'état de santé est globalement moins favorable que la moyenne nationale<sup>4</sup>. Les facteurs de santé montrent :

- Une prévalence plus élevée de l'hypertension (+7 %), de l'hypercholestérolémie (+10 %) par rapport à la moyenne française ;
- Un surrisque de diabète et de maladies coronariennes chroniques (+3 %) ;
- Les principales causes de décès sont les cancers (≈ 26 %) et les maladies de l'appareil circulatoire (≈ 22 %) ;
- La mortalité prématurée (avant 75 ans) est plus élevée que la moyenne nationale (+4,3 %).

L'offre de soins de la région est dispatchée sur 8 départements présentant de nombreuses zones rurales ou peu denses, et des disparités territoriales importantes en matière d'accès aux soins – 75% de la population de BFC vit dans une zone à faible densité médicale :

<sup>4</sup> Source INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8662628?utm>

- La démographie médicale est vieillissante (1/4 des médecins sont proches de la retraite) et marquée par une densité de médecins spécialistes bien inférieure à la moyenne nationale (70 pour 100 000 habitants contre 94,3 au niveau national) ;
- Le maillage par la médecine de ville et les structures de premier recours (147 maisons de santé pluridisciplinaires, plus de 30 CPTS) s'est considérablement renforcé ces dernières années et est essentiel pour couvrir les zones à faible densité ;
- Le secteur hospitalier, notamment dans les zones rurales et peu peuplées, doit articuler proximité et concentration des compétences : les 11 groupements hospitaliers de territoire (GHT) sont un levier ;
- Le médico-social joue un rôle important compte tenu du vieillissement du territoire : ~105 places en EHPAD pour 1000 personnes contre 93,5 en France métropolitaine.



### 3.2.1 La politique régionale, les parcours de santé et l'e-santé

Le Projet Régional de Santé (PRS) 2018-2028 a pour ambition d'apporter une réponse globale, transversale, évolutive et efficiente aux problématiques de santé en Bourgogne-Franche-Comté. Il s'agit de décroïsonner les secteurs, d'adapter l'offre aux besoins de l'ensemble des citoyens en respectant leurs droits, d'améliorer la qualité et la sécurité des soins tout en renforçant la performance de notre système de santé et, enfin, d'animer la mise en œuvre de la politique de santé.

Les parcours de santé en cohérence avec les orientations impulsées par le national, sont un axe fort du projet régional. Ils sont considérés comme des leviers de l'évolution des filières de soins, de la coopération entre les acteurs de la santé et d'une prise en charge globale et centrée autour du patient.

Sa révision en octobre 2023<sup>5</sup> a permis à l'ARS BFC d'identifier 10 parcours de santé, populationnels ou par pathologie, prioritaires pour la région :

1. **Parcours Santé mentale et psychiatrie ;**
2. **Parcours Périnatalité ;**
3. **Parcours Handicap ;**
4. **Parcours Grand âge ;**
5. **Parcours Addiction ;**
6. **Parcours Nutrition santé ;**
7. **Parcours Cancer ;**

<sup>5</sup> <https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/prs-2018-2028-revise-en-bfc>

8. Parcours Diabète et maladies rénales chroniques ;
9. Parcours Maladies cardio-neuro-vasculaires ;
10. Parcours Précarité.

Quatre leviers de transformation des parcours de santé ont été identifiés et font l'objet d'objectifs au service de tous les parcours : **la e-santé, l'implication des usagers, la formation des professionnels de santé et la coordination.**

Dans le Schéma Régional de Santé 2023-2028, la e-santé apparaît clairement comme un levier majeur transverse d'amélioration de la santé de la population régionale, en agissant sur les axes suivants :

- **Renforcer la prévention** et la rendre personnalisée, accessible et pilotée et par les données (promotion de Mon Espace Santé, actions d'inclusion numérique, développement de la responsabilité populationnelle) ;
- **Améliorer la coordination** grâce au partage d'informations, à l'interopérabilité entre les SI et aux parcours numériques structurés (soutenue par le déploiement d'eTICSS en région, le déploiement du nouveau DCC, etc.) ;
- **Rendre le patient acteur**, contribuer au « pouvoir d'agir » de l'utilisateur via l'utilisation de Mon Espace Santé, le développement du télésuivi et de la télésurveillance, l'éducation thérapeutique numérique du patient entre autres ;
- **Compenser les difficultés d'accès aux soins**, notamment en zone rurale et permettre la gradation des soins en généralisant la télémedecine (téléconsultation, téléexpertise) ;
- **Mobiliser les innovations numériques et l'intelligence artificielle** pour anticiper les besoins, fluidifier les parcours et optimiser l'organisation.

La e-santé soutient donc une transformation profonde, cohérente et équitable du système de santé régional, en cohérence avec les priorités nationales, et au bénéfice direct de la population de Bourgogne-Franche-Comté.

### 3.2.2 L'offre de coordination en Bourgogne-Franche-Comté

La loi Organisation et Transformation du Système de Santé du 24 juillet 2019 inscrit le principe d'un exercice coordonné, gradué et décloisonné entre les mondes hospitalier, libéral, médico-social et social. **Cette approche « parcours de santé » se caractérise par la mise en place d'organisations territoriales dédiées à cette pratique de la coordination en ambulatoire :**

- **Les Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)**

Ils sont au nombre de 5 en région Bourgogne-Franche-Comté et sont issus de la convergence de dispositifs existants (MAIA, PTA, réseaux de santé territoriaux) au sein de dispositifs uniques, soutenus par l'ARS, dont la mission principale est de fluidifier les parcours de santé complexes et d'organiser ces prises en charge dans les territoires. En complément, ils assurent aussi l'information et l'orientation des usagers / aidants / professionnels de santé vers les ressources du territoire.



- **Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)**

La région Bourgogne-Franche-Comté compte une trentaine de CPTS en fonctionnement, ce qui couvre environ les 2/3 de la population de la région. Les CPTS rassemblent les professionnels de santé d'un même bassin de vie pour mieux répondre aux besoins de la population et fluidifier les parcours de soins. Elles associent acteurs libéraux, médico-sociaux et sociaux dans une logique de coopération interprofessionnelle. Leur objectif principal est de garantir l'accès à des soins coordonnés, continus et pertinents, tout en favorisant la prévention et la qualité des pratiques.

- **Les autres organisations territoriales qui concourent à la coordination autour des patients**

Sont également présents en région Bourgogne-Franche-Comté :

- **Des centres de ressources territoriaux (CRT)** qui proposent des solutions d'accompagnement permettant aux personnes âgées de vieillir chez elles le plus longtemps possible ;
- **Des communautés 360 (C360)** dont la mission est de répondre de manière plus coordonnée et systémique à toutes les personnes en situation de handicap ainsi qu'à leurs aidants, à proximité de leur lieu de vie.
- **Des plateformes de coordination et d'orientation (PCO)** qui organisent et assurent le bon déroulement du parcours diagnostic et du parcours de soins déclenchés pour chaque enfant en cas de suspicion de troubles du neurodéveloppement.
- **Des organisations mises en œuvre dans le cadre du dispositif « Innovation en santé - Article 51 » du Ministère de la santé** qui ouvrent l'expérimentation d'organisations innovantes faisant appel à des modes de financements et d'organisation inédits permettant de décroiser le système de santé français et d'inciter à la coopération entre les acteurs. En Bourgogne-Franche-Comté, on recense 15 expérimentations<sup>6</sup>.

### 3.2.3 Les acteurs régionaux clés

#### 3.2.3.1 L'Agence régionale de santé Bourgogne-Franche-Comté (ARS BFC)

L'ARS<sup>7</sup> a deux grandes missions : **le pilotage de la santé publique en région et la régulation de l'offre de santé (ambulatoire, hospitalière, médico-sociale).**

Elle couvre ainsi :

- La prévention, la promotion de la santé et la réduction des inégalités territoriales ;
- La veille et la sécurité sanitaire ;
- L'organisation et la régulation de l'offre de soins en ville, à l'hôpital, et dans le secteur médico-social (personnes âgées, personnes handicapées) ;

---

<sup>6</sup> Liste et détails des expérimentations disponible dans *L'Atlas du 51* : [https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/atlas51\\_2025.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/atlas51_2025.pdf)

<sup>7</sup> Pour en savoir plus sur l'ARS BFC : <https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/>

- La démocratie sanitaire, c'est-à-dire l'association des usagers, des professionnels et des acteurs territoriaux à la construction de la politique de santé.

Dans ce cadre, elle pilote et accompagne la transformation de l'offre de santé, le numérique en santé et la coordination interprofessionnelle et intersectorielle.

Plusieurs actions récentes illustrent l'engagement de l'ARS BFC pour adapter l'offre et promouvoir la santé :

- La stratégie régionale « Sport-Santé » 2020-2024, co-pilotée par l'ARS et d'autres acteurs, a permis de multiples actions (sensibilisation, promotion de l'activité physique, dispositifs « sport sur ordonnance »). Par exemple, en 2024, près de 4 674 personnes ont bénéficié du dispositif « sport sur ordonnance » ;
- Le financement d'unités mobiles de télémedecine pour intervenir au domicile des patients, afin de désengorger les médecins et rapprocher l'offre de soins des territoires les plus isolés ;
- Le soutien au programme « ESMS&CLUBS » (structures médico-sociales & clubs sportifs) pour développer l'activité physique des personnes en situation de handicap accueillies en ESMS, en lien avec le Comité paralympique et sportif français ;
- La mise en place d'un nouveau « Fonds d'Intervention Territorial » (FIT) pour renforcer la territorialisation de l'action de l'ARS, notamment via des financements localisés et des conventions de santé de proximité.

### 3.2.3.2 Le GRADES BFC

Le GRADES BFC<sup>8</sup> est le Groupement Régional d'Appui au Développement de la e-santé en Bourgogne-Franche-Comté, né le 1<sup>er</sup> janvier 2020 de la fusion des GCS e-Santé Bourgogne et Emosist (pour la Franche-Comté). Organisme à but non lucratif, **le GIP accompagne tous les professionnels de santé des territoires de la région Bourgogne-Franche-Comté dans la mise en place et l'utilisation d'outils numériques.**

Il est l'opérateur préférentiel de l'ARS pour l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie régionale e-santé et met à disposition de ses adhérents des solutions et des services numériques qui contribuent à améliorer la santé en région Bourgogne-Franche-Comté :

- Par une meilleure prise en charge des patients ;
- Par une amélioration des pratiques des professionnels de santé ;
- Par une participation à l'évolution de l'offre industrielle.

En plus de mettre en œuvre et déployer des services socles et métiers régionaux (tels que la plateforme de coordination eTICSS, des services de télémedecine, les différents modules de ViaTrajectoire, etc.), le GRADES BFC est :

- Opérateur MSSanté ;
- Agréé organisme de formation ;
- Agréé hébergeur de données de santé.

---

<sup>8</sup> Pour en savoir plus sur le GRADES BFC : <https://www.esante-bfc.fr/>



Le présent marché est porté par le GRADES BFC en qualité de pouvoir adjudicateur. Il assure la maîtrise d'ouvrage (MOA) opérationnelle du programme eTICSS et l'ARS BFC intervient en qualité de MOA stratégique. Il sera identifié en tant que « bénéficiaire » dans la suite du document.

### 3.2.3.3 La Région Bourgogne-Franche-Comté

La Région Bourgogne-Franche-Comté a constitué un soutien financier très important dans le cadre du développement d'eTICSS via le programme de Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) 2021-2027 qu'elle administre<sup>9</sup>. Le programme a bénéficié d'un engagement financier sur les périodes 2020-2022<sup>10</sup> & 2023-2026<sup>11</sup>, démontrant l'ambition de la Région dans le développement et le déploiement des technologies publiques de e-santé au bénéfice de la population.

## 3.3 Le programme eTICSS

eTICSS, pour e-Territoire Innovant Coordonné Santé Sociale, est un projet institutionnel porté et financé depuis 2016 par l'ARS Bourgogne Franche-Comté, conduit par sa maîtrise d'ouvrage déléguée : le GRADES BFC et soutenu par les institutions régionales (notamment par le fonds européen FEDER).

C'est la plateforme régionale de coordination et de structuration des parcours qui vient en appui des professionnels de santé et de leurs pratiques quotidiennes pour prendre en charge les patients sur les territoires dans une modalité de réseau.

L'ARS BFC a mis en place 3 axes de déploiement autour de la stratégie régionale :

- **Approche populationnelle** : analyser les pratiques, suivre les patients & les populations,
- **Prévention** : intensifier le développement des parcours de prévention primaire et secondaire,
- **Coordination renforcée** : structurer les parcours au niveau régional et harmoniser les pratiques.

### 3.3.1 L'historique du projet eTICSS

Financé dans le cadre du programme « *Investissements d'avenir* », **eTICSS** est l'un des 5 projets régionaux sélectionnés en septembre 2014 dans le cadre de l'appel à projet national « Territoire de Soins Numérique » (TSN).

L'ambition du programme était d'optimiser la prise en charge coordonnée des patients sur leur territoire avec l'appui du numérique. Au démarrage, il ciblait en expérimentation un territoire situé au **nord de la Saône-et-Loire**, qui compte une population supérieure à 350 000 habitants et visait les populations de patients suivantes :

- Les personnes âgées en perte d'autonomie ;
- Les patients souffrant d'une maladie chronique ;

---

<sup>9</sup> Plus d'informations sur le programme FEDER-FSE 2021-2027 de la région Bourgogne-Franche-Comté ici : <https://www.europe-bfc.eu/comprendre-les-aides-europeennes/le-programme-feder-fse-2021-2027>

<sup>10</sup> <https://kohesio.ec.europa.eu/fr/projets/Q6841029>

<sup>11</sup> <https://kohesio.ec.europa.eu/fr/projets/Q7356737>

- Les personnes en situation de handicap.

Fin 2017, la phase expérimentale se termine et eTICSS entre dans une ère d'extension et de généralisation à l'ensemble de la région Bourgogne-Franche-Comté, alors que le programme e-Parcours est lancé par le national pour outiller et déployer l'ensemble des régions d'une solution de coordination.

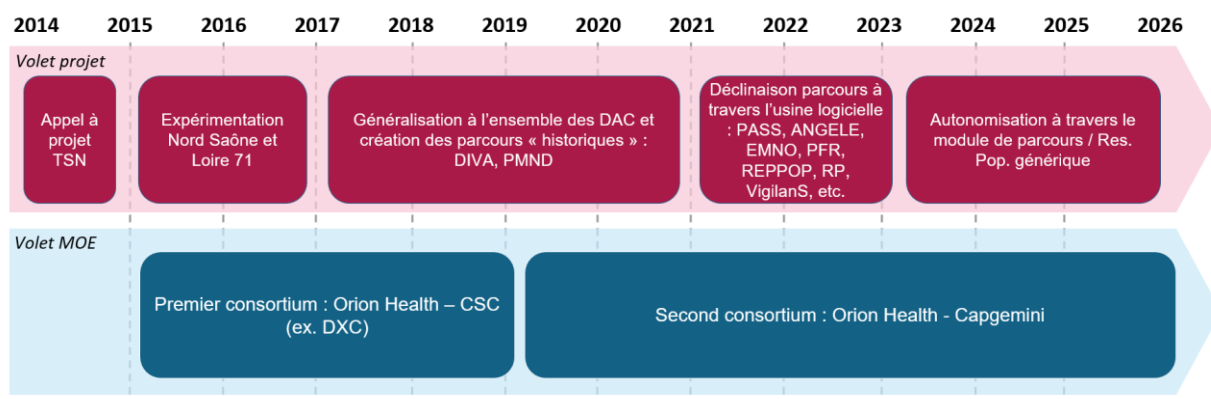


Figure 5 : Historique du programme eTICSS sur les volets projet et maîtrise d'œuvre

D'un point de vue outil :

- La solution numérique retenue dès le début du projet est celle d'Orion Health : celle-ci présente des qualités en particulier sur la coordination polyvalente et standard ainsi que sur la dimension hub. Cependant, des complexités de paramétrage ne permettent pas de répondre aux besoins des professionnels dans la dimension plus métier et de parcours spécialisés → Le choix est fait de conserver un socle numérique solide porté par l'éditeur Orion Health avec ses fonctionnalités standards et d'intégrer des blocs fonctionnels complémentaires répondant aux besoins des professionnels de terrain soit :
  - Via des développements ad hoc ;
  - Via la sélection d'outils externes.
- En 2021, le lancement de la démarche *usine logicielle* portée par l'entreprise de services numériques (ENS) Capgemini a permis de développer à façon des parcours et blocs fonctionnels en réponse aux besoins spécifiques des professionnels de santé impliqués dans les parcours de santé, dont le GRADES BFC est propriétaire. Ces parcours numériques sont interopérés avec le socle technique et applicatif Orion Health.
- En 2025, un module *service générique* a été déployé afin d'offrir une capacité de paramétrage et de déploiement de parcours sur-mesure par les équipes du GRADES BFC. Cela contribue pleinement aux objectifs d'autonomie et de réactivité au service de l'outillage numérique des dispositifs de coordination mis en œuvre sur le territoire (par exemple pour les expérimentations Article 51 et leur déclinaison en Parcours Renforcé Coordonné). Le GRADES BFC est propriétaire de ce module. Dans le même objectif, un module de *repérage générique* est en cours de déploiement.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS

Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

- Ces outils sont désormais diffusables et utilisables dans d'autres régions, une fois quelques contraintes techniques et juridiques levées. Deux actions sont mises en œuvre en ce sens concernant le parcours Vigilans.

### 3.3.2 Le bouquet de services eTICSS 2025

Le bouquet de services eTICSS en 2025 est représenté dans le schéma ci-dessous :



Figure 6 : Présentation de l'offre de services eTICSS 2025

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS  
Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

### 3.3.3 Les usages de la plateforme eTICSS

#### 3.3.3.1 Usages actuels de la solution

Quelques chiffres-clés ci-dessous au 31/12/2025 :

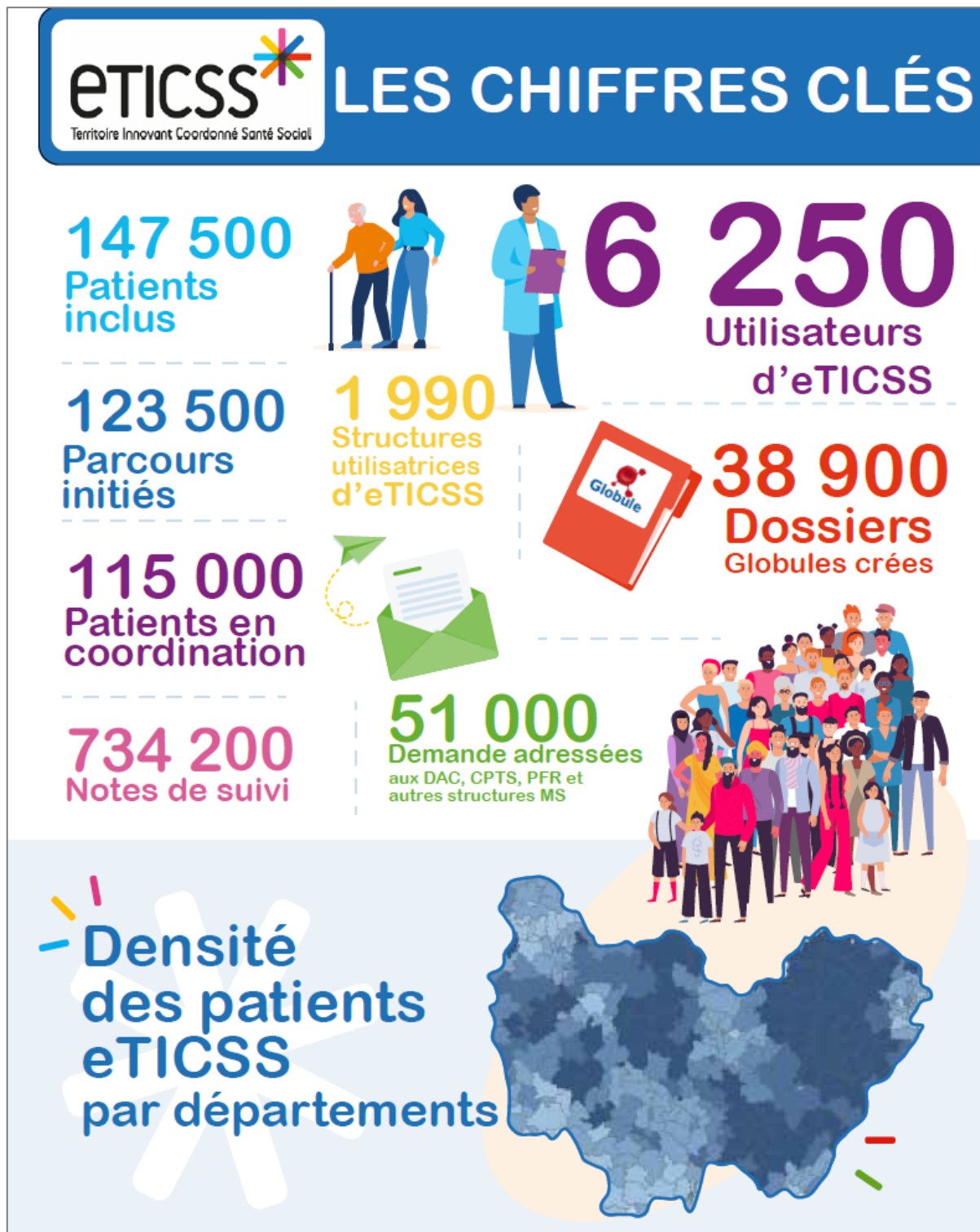


Figure 7 : Chiffres clés eTICSS à fin d'année 2025

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS

Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

Site de Besançon (siège social) :16, Rue du Professeur Paul Milleret 25000 Besançon Tél : 03.81.53.42.69

Site de Chalon-Sur-Saône : 1, Rue de la Grange Frangy 71100 Chalon-Sur-Saône Tél : 03.85.48.21.75

Les usages d'eTICSS sont en augmentation constante et stimulés par l'intégration de nouveaux parcours en production, comme en témoignent les graphiques ci-dessous :

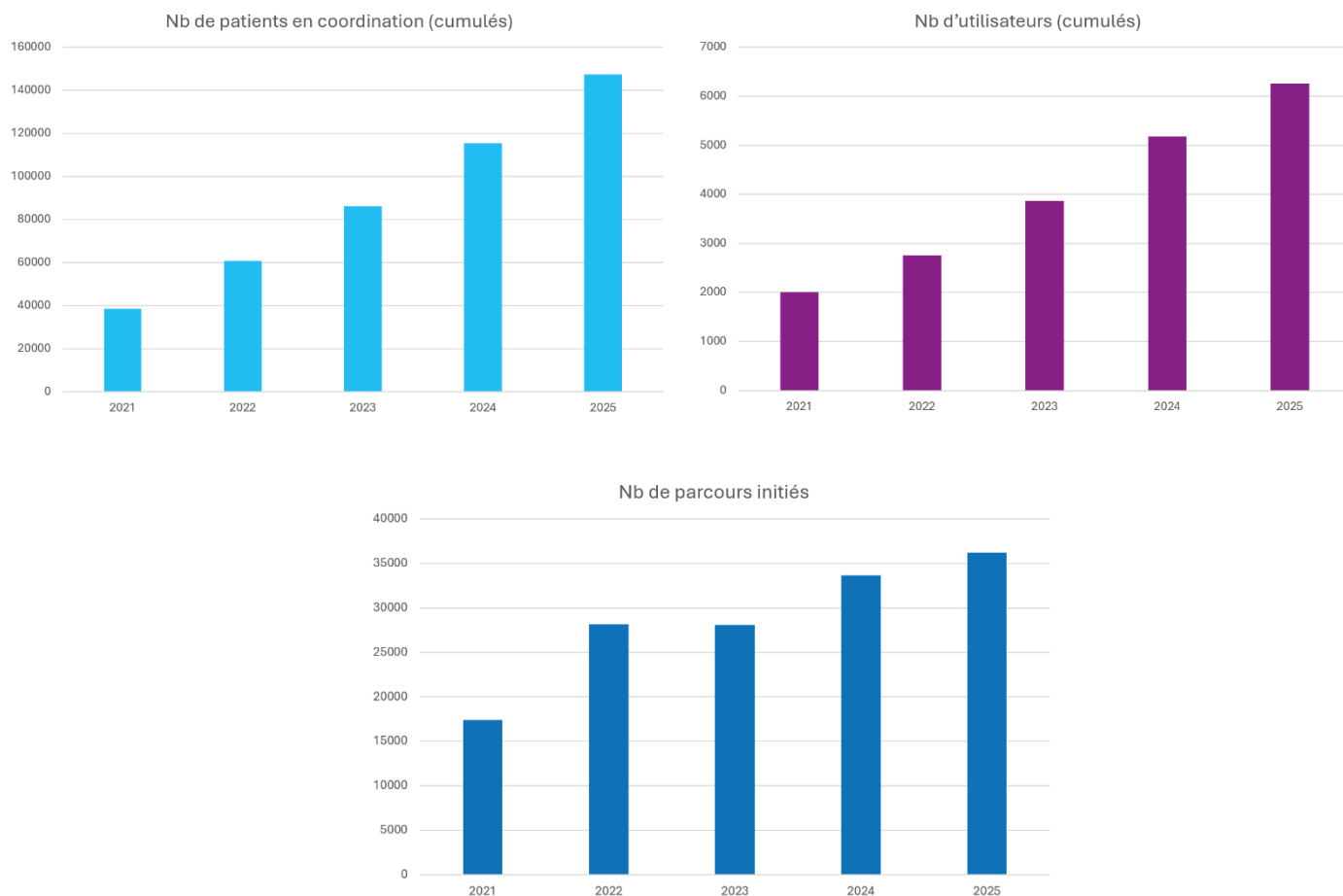


Figure 8 : Evolution des indicateurs d'usage eTICSS entre 2021 et 2025 (patients, utilisateurs, parcours)

### 3.3.3.2 Parcours déployés et file active

Les principaux parcours disponibles sur eTICSS sont les suivants :

Parcours	Acronyme	Nombre de parcours initiés en 2025
Appui à la prise en charge coordonnée	APEC	11 180
Accompagnement Sportif pour la Santé	PASS	1 700
Plateforme de répit – Accompagnement des aidants	PFR	1 510
Prise en charge coordonnée insuffisance cardiaque	IC	100
Prise en charge coordonnée Nutrition et Obésité Pédiatrique	REPPPOP	930
Responsabilité populationnelle Diabète – Article 51	RP70	250
Consultation d'évaluation mémoire	PMND	1 280

Dispositif national de veille post suicidant	VIGILANS	1 540
Suivi patients post AVC et IDM – <i>Article 51</i>	DIVA	320
Allergies alimentaires et environnementales	ANGELE	580
Suivi patients Nutrition / Obésité adulte – <i>Article 51</i>	EMNO	50
Prise en charge coordonnée cancérologie	CANCERO	1 850

Tableau 1 : Typologie et nombre de parcours initiés en 2025

De nouveaux parcours sont en cours d'intégration ou amenés à intégrer la plateforme dans les prochaines années.

Des éléments de contexte et de volumétrie supplémentaires permettant d'apprécier la richesse des usages observés sur eTICSS sont disponibles dans l'Annexe 1 – Détail des parcours et usages.

### 3.3.4 La stratégie relative à la plateforme eTICSS

#### 3.3.4.1 Un cadre porteur d'ambitions : la révolution des parcours numériques

En une décennie, la notion de *parcours numérique* a pris une place prépondérante dans la structuration des organisations de santé et la dynamique collective a abouti à fiabiliser un cadre propice à leur mise en œuvre.

**D'inclusion et de suivi de patients**  
 (et de leur entourage) pour des prises en charge démontrée à forte valeur ajoutée dans le cadre de situation *complexe* et *en rupture* par rapport au système de santé



**De co-construction avec les réseaux d'acteurs métier**  
 spécialisés afin de fluidifier les organisations pluriprofessionnelles existantes et envisagées autour du principe de coordination



**D'innovation organisationnelle**  
 autour d'une combinaison unique d'évolutions métier et numériques pour outiller et optimiser des pratiques professionnelles de terrain



**De dynamique institutionnelle territoriale** portée les ARS et les GRADeS, en articulation forte avec leur écosystème ville-hôpital notamment les Dispositifs d'Appui à la Coordination et les Centres Hospitaliers



**D'investissements pilotés par les puissances publiques** française et européenne au service de l'intérêt général et de la qualité de l'offre de santé pour tous



Figure 9 : Cadre d'action pour le déploiement des parcours numériques

Demain, les parcours numériques devront permettre à chaque professionnel d'être acteur de l'accompagnement d'une personne au bon moment, par la bonne information et au service du parcours de vie. Elle inscrit une **notion de proactivité** vers les usagers du système de santé, symbolisée par l'expression « d'aller vers », dans l'intérêt primordial de santé publique de garantir que chacun bénéficie de l'accompagnement nécessaire dès que sa situation le nécessite. Cette ambition est un



axe clé du Projet stratégique HAS 2025-2030 - Priorité 1 : Promouvoir l'approche intégrée du parcours de vie des personnes.

### S'adapter aux besoins et attentes des personnes dans une offre en mutation

*Les champs sanitaire, médico-social et social sont engagés depuis plusieurs années vers une désinstitutionnalisation progressive (virages domiciliaire et ambulatoire). Cette transformation des prises en charge implique une attention toute particulière à la continuité des parcours, à leur variabilité dans le temps et à l'articulation entre les modalités de prise en charge. Les risques de ruptures de parcours sont importants, en particulier au sein des populations vulnérables. Cela invite à une démarche « d'aller vers », plus préventive et ancrée dans la proximité, pour réduire les inégalités d'accès aux soins et accompagnements. Cela incite par extension à une mobilité hors les murs, vers les lieux de vie. Par ailleurs, les personnes et leurs proches expriment des attentes de plus en plus fortes concernant la qualité de vie, à domicile comme en établissement. Cette exigence doit être appréhendée à chaque étape du parcours de la personne.<sup>12</sup>*

Ainsi, c'est toutes les parties prenantes, sanitaires, médico-sociales, sociales, de toutes les formes d'exercices, du public au privé, et en tout point du parcours, de la prévention à la prise en charge aiguë, qu'il faudra outiller pour échanger et partager. Cela impliquera de concevoir et déployer des solutions à même de répondre aux réalités et aux besoins du terrain.

Cette logique se matérialise, par exemple, dans la démarche de responsabilité populationnelle portée par la Fédération Hospitalière de France (FHF)<sup>13</sup> via l'expérimentation Article 51 IPEP (incitation à la prise en charge partagée) : elle vise le maintien en bonne santé de la population par l'organisation territoriale des démarches et des ressources. Son principe est limpide : « *L'ensemble des acteurs de santé d'un territoire est responsable de l'amélioration de la santé de la population de ce territoire ainsi que de la prise en charge optimale des patients de ce territoire.* » article 20 de la loi du 24 juillet 2019<sup>14</sup>.

Elle s'appuie sur une méthode opérationnelle collective éprouvée :

- Par l'élaboration et la mise en œuvre de programmes d'action partagés, basés sur les besoins de la population, et visant à garder les gens dans le meilleur état de santé possible ;
- De la prévention jusqu'aux malades complexes ;

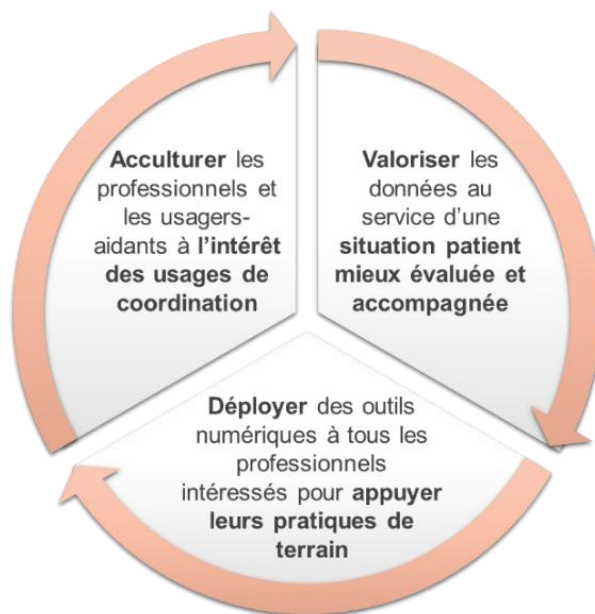


Figure 10 : Cycle de déploiement de la coordination

<sup>12</sup>Haute Autorité de Santé, Projet stratégique 2025-2030, janvier 2025, p.9

<sup>13</sup>Pour plus d'information sur la démarche : <https://www.fhf.fr/la-fhf-en-action-responsabilite-populationnelle-tous-acteurs-de-notre-sante>

<sup>14</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGISCTA000038824774>



- Pour viser collectivement l'excellence clinique : le bon service, pour la bonne personne, au bon moment, au bon endroit.

La démarche s'appuie sur des usages numériques pour permettre l'effectivité de son déploiement sur le territoire, dans toutes ses dimensions, par exemple l'analyse initiale de la population, le repérage et la stratification d'une personne par un professionnel, ou bien encore pour l'inscription et le suivi d'un patient dans le protocole adéquat. La notion de *parcours numérique* s'exprime pleinement dans son déploiement.

### 3.3.4.2 eTICSS : quels objectifs à horizon 2030 ?

Ainsi en 2030, la coordination sera systémique. Chaque professionnel d'un territoire doit pouvoir transmettre, recevoir et consulter l'information pertinente pour agir au bon déroulement du parcours de vie d'un patient / usager (ou de sa prise en charge).

La puissance publique va poursuivre son travail de pilote et de soutien à la mise en œuvre de services numériques d'intérêt général. Le programme eTICSS porté par la région Bourgogne-Franche-Comté est un vecteur essentiel pour appuyer les organisations professionnelles territoriales car la coordination exige des capacités d'interaction pour répondre à la multiplication et la complexification des parcours.

Dans la continuité d'un déploiement constant depuis 10 années et de riches expériences, 3 axes stratégiques concourent à la vision eTICSS 2030 :

1. **Une plateforme hybride, modulaire et augmentée**, permettant d'apporter la bonne information au soignant au bon moment à partir de la masse de documents produits dans le cadre des parcours et plus largement (incluant de l'IA) ;
2. **Une plateforme en capacité de s'exporter vers d'autres régions** et d'être complémentaire autant aux outils nationaux à court terme qu'aux outils métiers spécifiques à long terme.
3. **Une plateforme en capacité de couvrir tous les usages de la coordination actuels** (en référence au REM e-Parcours) **et futurs** (actions d'aller vers au service du repérage, Parcours Coordonnés Renforcés, responsabilité populationnelle, etc.) et de rester ouverte à l'innovation comme aux applications tierces, via intégration.

Le futur Titulaire sera un partenaire déterminant pour accompagner l'évolution de la plateforme technologique afin de favoriser le développement des usages dans tous les contextes régionaux, en poursuivant la dynamique suivante :

- Proposer des services généralisables ;
- Mettre en œuvre un paramétrage autonome ;
- S'interopérer avec des applications tierces ;
- Disposer de services mutualisables ;
- Permettre un usage en mobilité ;
- Faire interagir les patients et les professionnels ;
- Se déployer facilement auprès des utilisateurs ;
- Accompagner la diffusion de la plateforme à d'autres territoires.

## Article 4. Description de la plateforme SI eTICSS

La plateforme eTICSS est le fruit d'un développement et d'un déploiement continus depuis près de 10 années. Cette partie constitue une vue d'ensemble fonctionnelle et technique de la solution. Une trajectoire cible en relation avec l'objet du marché est partagée. Il est impératif de considérer cet existant comme les principes socles de mise en œuvre des activités du Titulaire au service de l'exploitation de la plateforme.

→ **Davantage de détails sont communiqués dans l'Annexe 2 – Description fonctionnelle et technique d'eTICSS.**

### 4.1 Vue générale

---

La région BFC a fait le choix d'une structuration originale à partir de 2019 pour proposer un modèle alternatif aux autres plateformes e-Parcours proposées dans le cadre du marché national RESAH e-Parcours<sup>15</sup>. Les principes du modèle sont :

1. **Une plateforme socle de coordination** (solution de l'éditeur Orion Health) avec des qualités en particulier sur la coordination polyvalente et standard et sur la dimension *hub* pour son intégration à l'écosystème local, régional et national (socle national).
2. **Une démarche de conception** à partir des process métiers, des parcours spécialisés et d'une page blanche d'un point de vue numérique pour la dimension coordination-métier, en restant adossé au socle polyvalent (hub) pour la systématisation de l'échange et du partage.
3. Des blocs fonctionnels répondant aux besoins des professionnels sur le terrain : **développement *ad hoc* à partir de la mise en place d'une usine logicielle** administrée par le GRADES BFC (et réalisée par un prestataire dédié Capgemini) ou de la sélection d'outils externes (applications ou SI tiers).
4. **Mise en place de blocs fonctionnels génériques et paramétrables** pour concevoir et déployer, par ordonnancement et paramétrage, tout nouveau parcours avec un développement spécifique strictement limité.
5. **L'articulation de l'ensemble des briques technologiques dans un modèle hybride en étoile** : chaque branche d'étoile est un bloc fonctionnel ou un parcours connecté au socle.

---

<sup>15</sup> <https://sante.gouv.fr/systeme-de-sante/numerique-en-sante/sih/article/le-programme-e-parcours>

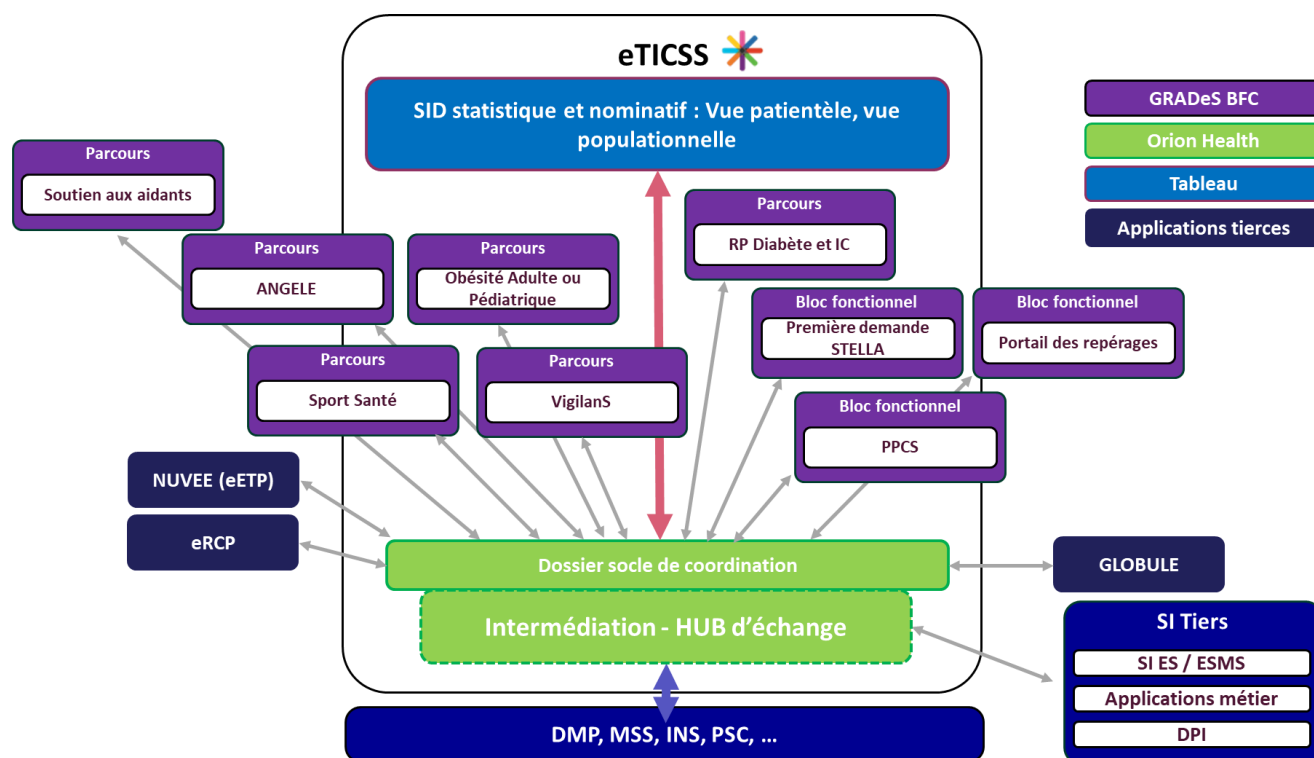


Figure 11 : eTICSS, une plateforme hybride majoritairement propriétaire

Ce modèle offre une forte plasticité pour proposer une offre fonctionnelle en constante évolution. Ci-dessous une évaluation des usages distingués selon une typologie déclinant la notion de « parcours », en fonction du nombre de parcours initiés en 2025 par type de parcours. **A noter que 75% des usages sont en lien avec le socle de coordination :**

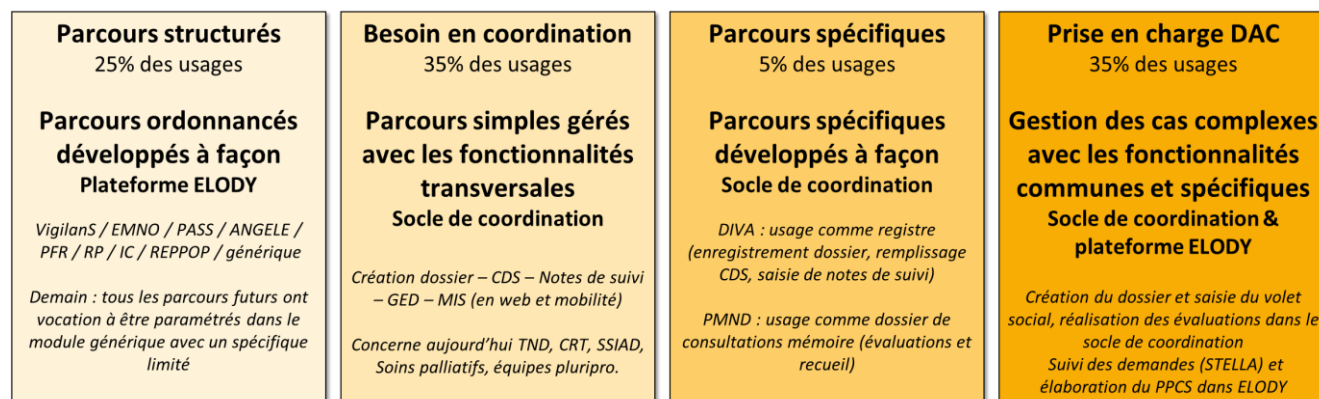


Figure 12 : Répartition des usages de la plateforme eTICSS

## 4.2 Fonctionnalités

La richesse fonctionnelle de la plateforme est le fruit d'une logique historique de proposer un **bouquet de services numériques** en accès à tous les acteurs mobilisés dans les prises en charge coordonnées sur le territoire.

#### 4.2.1 Synthèse des services de la plateforme eTICSS

L'offre fonctionnelle est organisée en 7 services.






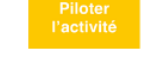


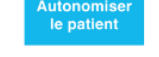
Service	Fonctionnalité	Présentation
 <b>TABLEAUX DE BORD</b>	 Suivre la patientèle et la population	Le service Tableau de Bord répond à l'ambition de mettre l'ensemble des données à disposition des utilisateurs pour les valoriser et répondre à leurs besoins statistiques et décisionnels. Le service offre ainsi plusieurs fonctionnalités pour traiter et restituer les informations renseignées et générées dans la plateforme eTICSS. Cet outil permet de suivre en temps réel la patientèle, d'analyser la qualité des prises en charge et de piloter l'activité des structures mobilisées.
 <b>DOSSIER DE COORDINATION</b>	 Coordonner la prise en charge	Le dossier de coordination est la première étape du processus pour coordonner et améliorer la qualité de la prise en charge d'un patient. Il permet d'avoir une vue complète de la situation des patients et un meilleur suivi. Toutes les informations utiles, les documents sont centralisés et partagés à l'ensemble de l'équipe pluriprofessionnelle.
 	 Échanger de façon sécurisée	L'usage du numérique en santé place la sécurité des échanges d'informations et de données médicales au cœur des enjeux nationaux. A cette fin, MSSanté est un espace de confiance qui protège les échanges standards de données médicales entre professionnels habilités en intégrant des opérateurs de messagerie instantanée sécurisée comme Globule. Les professionnels de santé peuvent échanger en toute sécurité, plus facilement, des informations dans le contexte de la prise en charge de patients communs. Elle peut être utilisée de manière "autonome", dans le cadre d'une coordination de proximité par exemple, ou en articulation avec le dossier de coordination.
 <b>GESTION DES DEMANDES</b>	 Gérer les sollicitations	Le service Gestion des demandes est un outil de gestion et de pilotage pour les structures utilisatrices. Il permet : - D'assurer un suivi précis des sollicitations reçues (demandes d'informations, de prise en charge, d'évaluation..) et du traitement apporté - D'avoir un agenda partagé par les membres d'une même structure comme outil de planification - De faciliter la coordination des actions à mettre en place ou en cours d'exécution au sein de sa structure
 <b>INFORMATION</b>	 Piloter l'activité	Le service Information permet aux professionnels : - D'assurer la gestion de l'information et du statut du consentement patient - De garantir le respect de la confidentialité des dossiers patients - De gérer la personnalisation du paramétrage des notifications - De rechercher et d'identifier les offres de soin du territoire
 <b>PARCOURS</b>	 Inscrire le patient dans un parcours	Un parcours s'entend comme la prise en charge globale, structurée et continue des patients, au plus près de chez eux. Le service Parcours permet de structurer la démarche, organiser et suivre la prise en charge pluriprofessionnelle selon les besoins des patients. Il est alors possible de suivre l'amélioration de l'état de santé du patient rentré dans la file active, de faire des réévaluations ou des propositions d'offres de soins sur le territoire.
 <b>e-ETP</b>	 Autonomiser le patient	L'éducation thérapeutique du patient « vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique » (OMS). Le patient et son entourage disposent d'un outil d'éducation thérapeutique du patient (e-ETP) pour s'approprier au mieux la pathologie et la démarche de soins. Le professionnel de santé dispose d'un outil complémentaire à sa prise en charge ETP. Ce service a pour but d'optimiser la relation avec les patients, enrichir leur parcours de soins, et cibler les notions à approfondir en présentiel.

Figure 13 : Synthèse de l'offre de services eTICSS 2025

#### 4.2.2 Synthèse fonctionnelle de la plateforme eTICSS

Chaque service se décline en fonctionnalités accessibles selon le niveau d'habilitation de l'utilisateur.

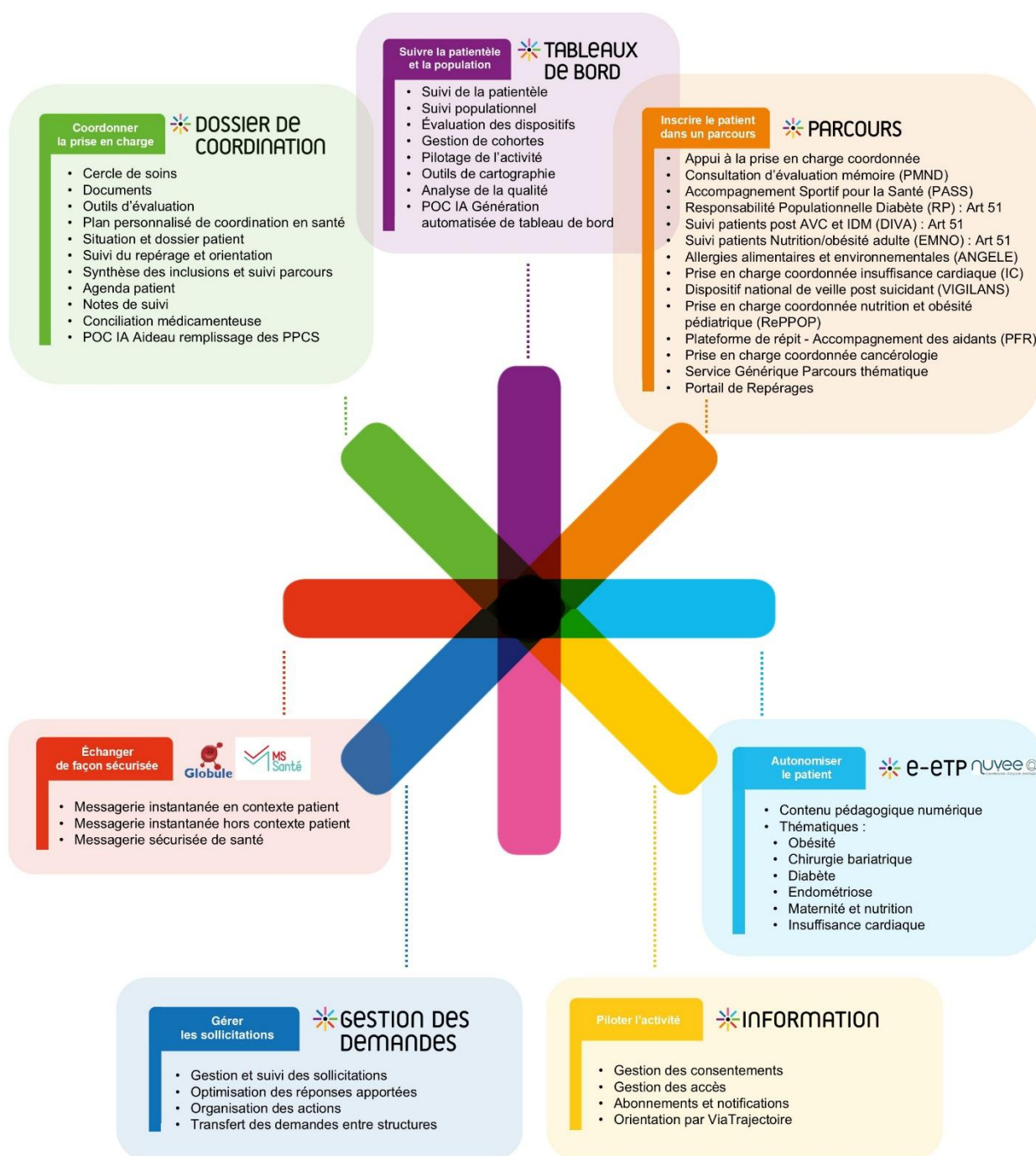


Figure 14 : Présentation des fonctionnalités eTICSS 2025



#### 4.2.3 Principes des composants

La plateforme eTICSS s'articule autour de deux principaux composants que sont :

- La plateforme **socle de coordination**, produit *Coordinate* fourni par l'éditeur Orion Health ;
- La plateforme **ELODY**, solution issue d'une démarche *usine logicielle* pour réaliser du développement à façon, gérée par le GRADES BFC en lien avec des prestataires dédiés ;
- Une **solution décisionnelle GEODE** alimentée par toutes les données de l'écosystème et mettant à disposition des utilisateurs des rapports de tous niveaux (de l'activité à la patientèle) ;

Des composants tiers pour des usages spécifiques/dédiés sont intégrés à la plateforme dans une logique de bouquet de services :

- **Globule** est la solution de messagerie instantanée sécurisée centrée patient / hors patient → **Dans le cadre de ce marché, cette solution est remise en concurrence ;**
- **e-RCP** est la solution permettant la gestion de réunions de concertation pluridisciplinaire dans un contexte de prise en charge en cancérologie et hors cancérologie ;
- **Nuvec** est la solution pour l'éducation thérapeutique numérique du patient.

##### 4.2.3.1 Plateforme socle de coordination

Historiquement, le produit *Coordinate* dispose de toutes les fonctions pour mettre en œuvre un e-Parcours, telles que définies dans l'instruction e-Parcours du 24 mai 2019 :

- Dossier de coordination
- Gestion des demandes
- Evaluation – dépistage
- Cercle de soins – équipe de prise en charge
- Plan santé / Plan Personnalisé de Santé (PPS)
- Notifications
- Cahier de liaison / événements
- Réseau social professionnel / messagerie instantanée sécurisée
- Agenda patient
- Agenda pro
- Ligne de vie
- Gestion Electronique des Documents (GED) / protocoles
- Listes de tâches
- Tableaux de bord
- Socle national : INS (Identité Nationale de Santé), Messagerie Sécurisée de Santé (MSS), MES (Mon Espace Santé) / DMP (Dossier Médical Partagé) et PSC (Pro Santé Connect). Les 2 derniers cités sont en cours de fiabilisation en lien avec l'évolution de la doctrine nationale.

Ce produit remplit deux rôles pour la plateforme eTICSS :

- **Un rôle fonctionnel et métier pour les DAC, certains parcours spécifiques (DIVA et PMND) et toute organisation nécessitant un outillage pour la gestion de sa file active, en exploitant des services traditionnels e-Parcours : dossier de coordination, équipe de prise en charge, cercle**

de soins, cahier de liaison et notification d'évènements, GED, etc. Certains de ces services sont transversalisés à l'ensemble de la plateforme eTICSS (étroitement avec la plateforme ELODY).

- **Un rôle de référentiel, en tant que concentrateur et de fournisseur de données pour tous les parcours ou modules déployés sur la plateforme ELODY (via la démarche *usine logicielle*), en mettant à disposition des composants métier et gisement de données, qui peuvent être appelés :**
  - Soit par une webview (ex. *fonction de création du patient appelée dans ELODY depuis CPI*)
  - Soit par une API (ex. : *gestion centralisée du cercle de soins*)
  - Ou simplement exploités dans le cadre des parcours pour stocker les données

Dans le cadre d'eTICSS, les fonctions suivantes sont portées exclusivement par le socle de coordination :

- Fonctions utilisées dans tous les parcours
  - La recherche et la création d'une identité patient
  - Le contenu du dossier patient – volet social et médical
  - Le consentement
  - La GED
  - Le cercle de soins
  - Les habilitations
- Fonction utilisée principalement par les DAC
  - La bibliothèque d'évaluations (formulaires + scores)

Sont contenus dans le socle de coordination	
Liste des composants métier	Liste des gisements de données
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création du patient</li> <li>• Consentement et historique</li> <li>• Données administratives</li> <li>• Directives anticipées</li> <li>• Cercle de soins</li> <li>• Volet médical</li> <li>• Volet social</li> <li>• Outil d'évaluation</li> <li>• Ligne de vie</li> <li>• Diagnostic / alertes</li> <li>• Médicament</li> <li>• Moteur de notifications</li> <li>• Workflow métier (BPM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des droits et des services</li> <li>• Patient</li> <li>• Consentement</li> <li>• Cercle de soins</li> <li>• Gestion des alertes</li> <li>• Pathway (= processus métier)</li> <li>• Serveur FHIR</li> <li>• Génération de formulaires complexes</li> <li>• Génération de workflow</li> <li>• Nomenclatures / bases</li> </ul>

Déployée depuis 2016, cette plateforme socle de coordination a été largement personnalisée et agrémentée de nouvelles fonctionnalités selon les retours d'expérience utilisateurs et au service d'une amélioration continue des services. **Les fonctionnalités sont détaillées dans l'Annexe 2 – Description fonctionnelle et technique d'eTICSS).**

#### 4.2.3.2 Plateforme de développement à façon ELODY

La plateforme ELODY est composée de deux types de services métier :

1. **Des services métier spécifiques à un parcours ou à une thématique donnée**, qui ont été développés à façon en utilisant certaines briques du socle de coordination (identité, cercle de soins, dossier de coordination, GED). Chacun d'entre eux repose sur une architecture fonctionnelle et un modèle de données propres, et est administré de manière « indépendante ». Ces services sont en run et disposent **chacun** de leur feuille de route évolutive. Il peut s'agir :
  - De workflow spécifiques élaborés dans le cadre de parcours
    - PASS (sport-santé)
    - EMNO (obésité adulte)
    - REPPPOP (obésité pédiatrique)
    - VIGILANS (prévention récurrence du suicidant)
    - ANGELE (allergies alimentaires et environnementales)
    - RP70 (responsabilité populationnelle diabète)
    - IC (insuffisance cardiaque)
    - PFR (plateforme de répit)
  - De nouveaux blocs fonctionnels
    - Gestion des demandes (module STELLA)
    - Plan Personnalisé de Coordination en Santé (PPCS)
    - Module de paramétrage eTICSS (permettant la délégation du paramétrage aux équipes du GRADES BFC)
2. **Une offre de services génériques** avec des modules de parcours, de repérage, de gestion des demandes et de responsabilité populationnelle qui permet d'instancier selon les besoins des thématiques métier (une en production à ce jour) sur la base d'un socle fonctionnel **commun** et d'un modèle de données global, en mettant l'accent sur la « paramétrabilité » des thématiques, à la main du GRADES BFC. Cette offre de services génériques capitalise sur les fonctions développées dans le cadre des services métiers spécifiques. Ces services se déclinent en :
  - Un « service générique » permettant d'instancier les parcours thématiques ;
  - Un « service générique » pour le repérage ;
  - Un module de paramétrage commun à toutes les thématiques, à la main du GRADES BFC



⇒ Cette dualité entre services métier spécifiques d'une part et service générique permettant d'instancier des thématiques d'autre part, est le **reflet d'un changement stratégique opéré courant 2023** pour démultiplier la création de parcours tout en allégeant la complexité de gestion SI. Cela ne remet pas en cause l'existant des services métier dits « spécifiques ».

La philosophie pour les services métiers reposant sur le modèle générique est la suivante :

- Fonctionnement sur la base d'un workflow de gestion de parcours du repérage à l'accompagnement
- Mise à disposition d'un « service thématique » instancié, avec paramétrage de nombreux blocs métier :
  - Processus métier – type et nature des étapes ;
  - Contenu des formulaires ;
  - Courriers semi-automatiques ;
- Utilisation de blocs fonctionnels du socle de coordination qui sont communs à tous les parcours eTICSS :
  - Identité du patient
  - Cercle de soins
  - Contenu du dossier de coordination
  - GED
- Lien commun avec les applications tierces : Globule, e-RCP, e-ETP.

A ce jour, le module de paramétrage eTICSS permet de :

- Créer une thématique donnée dans l'ENRS et le personnaliser (logo, description) ;
- Définir qui sont les types de professionnels qui peuvent y accéder ;
- Définir quels onglets peuvent être vus par les professionnels ;
- Définir un workflow métier et l'ordonner dans le temps ;
- Paramétrer de manière détaillée le contenu des différentes étapes de ce workflow de manière poussée (conditions, scores, etc.) ;
- Définir au champ près quelles sont les données qui pourront être réexploitées par les professionnels ailleurs dans la thématique pour éviter toute ressaisie ;
- Définir de manière fine les habilitations d'un professionnel donné au sein de la thématique et ses droits en lecture-écriture ;
- Paramétrer des modèles de courriers et des bilans d'étapes de workflow à transmettre de manière intuitive aux utilisateurs métier dans et hors du cercle de soins ;
- Proposer un module de repérage paramétrable ;
- Transmettre l'offre de soins existante sur le territoire.

#### 4.2.3.3 Module décisionnel

GEODE est la brique reporting / dashboarding du GRADES BFC. La solution s'appuie sur 3 composants :

- Un datalake géré par l'éditeur et exposant une copie de toutes les données saisies dans eTICSS avec une fraîcheur de données à J+1.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSS  
Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

- Un datawarehouse (DWH) ou entrepôt de données construit et géré par le GRADeS pour retravailler et préparer les données à des fins de reporting. Le DWH puise toutes ses données dans le datalake ; il est rafraîchi chaque matin à 07h00. Les outils de reporting sont directement branchés au DWH (fraîcheur des données à J+1 donc).
- Un outil de data visualisation (s'appuyant sur la technologie Tableau Software) accessible depuis l'ENRS BFC.

Ce module décisionnel permet aux utilisateurs ayant des accès de disposer d'indicateurs relatifs à leur activité et à leur patientèle.

#### 4.2.3.4 Applications tierces

##### 4.2.3.4.1 Globule

La partie messagerie instantanée sécurisée en mobilité est actuellement couverte par la solution Globule de l'éditeur Ki-Lab. Cette solution facilite la communication entre les professionnels de santé, en garantissant le partage d'informations de manière sécurisée.

L'équipe de soins se coordonne autour du patient et collabore en réseau pour une meilleure prise en charge. Chacun est informé / alerté de manière ciblée et peut utiliser l'application sur smartphone ou tablette au plus près du patient (au domicile, sur son lieu de travail, etc.). L'application permet aussi d'échanger avec d'autres professionnels hors contexte patient.

Les principales fonctionnalités de l'application sont les suivantes :

- Créer un patient et disposer de la liste des patients suivis par le professionnel
- Alimenter / consulter les informations relatives aux patients et à son équipe de prise en charge
- Décrire / consulter la situation du patient et ses différents volets, du social au médical
- Evaluer les besoins (en complétant des grilles / formulaires)
- Créer des conversations et interagir en temps réel avec d'autres professionnels de santé autour d'un patient ou hors contexte patient
- Dans un contexte patient, partager :
  - Des alertes / événements (avec différents niveaux de sévérité)
  - Des informations sur les traitements
  - Des documents (courriers, comptes-rendus, ordonnances)
  - Des notes vocales
- Saisir et suivre les constantes physiologiques
- Consulter l'agenda du patient et suivre les tâches affectés
- Consulter le plan personnalisé de santé

La messagerie instantanée Globule est intégrée de la façon suivante dans l'environnement eTICSS :

- D'abord par la mise en commun de l'identité patient
- Ensuite, par la synchronisation du cercle de soins défini dans le socle de coordination

- Trois webview sont disponibles et permettent d'afficher dans le socle et dans les parcours ELODY :
  - Le journal / cahier de liaison (tchat) Globule, avec la possibilité de l'ouvrir dans une fenêtre complémentaire afin que le professionnel puisse naviguer dans le dossier de coordination en parallèle
  - Les documents du patient contenus dans l'application Globule
  - L'agenda du patient
- La création simplifiée de dossiers Globule depuis les outils de coordination et de parcours
- La disponibilité du journal interne hors contexte patient
- La synchronisation des consentements patients sera disponible en 2026.

A noter, il est d'usage de distinguer :

- Globule intégré, utilisé pour des patients disposant d'un dossier de coordination et/ou de dossier(s) de parcours ;
- Globule « autonome », utilisé par les professionnels de santé pour de la coordination usuelle autour de patients n'ayant pas de dossier de coordination et/ou de dossier(s) de parcours.

#### **4.2.3.4.2 e-RCP**

e-RCP est le composant socle du Dossier Communicant de Cancérologie (DCC), mis à disposition du GRADeS BFC par le GRADeS Pulsy (Grand Est). Cette solution permet la gestion de réunions de concertation pluridisciplinaire dans un contexte de prise en charge en cancérologie, la production de la fiche RCP associée et sa diffusion vers les acteurs régionaux et nationaux.

e-RCP et eTICSS communiquent sur la base de l'identité patient commune, avec une interopérabilité spécifique : tout patient inscrit dans eTICSS et dont le dossier passe en RCP voit le compte rendu de réunion déposé automatiquement dans la GED eTICSS, de même qu'un onglet dédié dans la thématique « cancérologie » permet de consulter la liste des RCP réalisées. Le PPS Cancer est lui en cours de conception / mise en œuvre sur la plateforme eTICSS.

#### **4.2.3.4.3 Nuvee**

Nuvee est la solution d'e-ETP : il s'agit du module retenu pour accompagner l'éducation thérapeutique numérique des patients atteints de maladies chroniques et inclus dans eTICSS. L'e-ETP consiste en de l'ETP à distance (avec un animateur en visio et l'utilisation d'outils d'animations basiques) et l'accès à des ateliers en asynchrone, non soumis à la présence d'un animateur. Différents parcours sont disponibles sur la solution.

Pour le patient, elle offre la possibilité de :

- Disposer d'un parcours pédagogique adapté / personnalisé ;
- Accéder aux contenus pédagogiques ;
- Suivre sa progression ;
- Exporter les résultats détaillés.

Nuvee est interopéré avec eTICSS via un flux documentaire qui envoie la synthèse ETP du patient en

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS  
Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

fin de cycle directement dans eTICSS.

### 4.3 Urbanisation

---

#### 4.3.1 eTICSS inscrit dans son écosystème (régional / national)

Afin de garantir l'échange et le partage d'information de manière fiable et sécurisée, la plateforme eTICSS est intégrée dans l'environnement SI national / régional / local.

La démarche d'interopérabilité concerne :

- **Les services nationaux** (compatibilité Ségur) : PSC, INS, DMP/MES, MSS ;
- **Les services régionaux** : ENRS, eMPI, ProxyROR, plateforme d'hébergement ;
- **Les services locaux / logiciels métier** des professionnels de santé (SIH, LGC, applications etc.).

Cette démarche d'interopérabilité permet aux professionnels et aux structures sanitaires, médico-sociales et sociales :

- Un accès simple et rapide via le store applicatif du GRADES BFC dans un environnement sécurisé et de confiance, et via différents appels contextuels ;
- La récupération automatisée d'informations et de documents produits par les autres applications pour en disposer dans le dossier de prise en charge eTICSS ;
- L'utilisation de flux d'information normés (FHIR / JWT / HL7 ADT ...) sur des thématiques telles identité/mouvements/cercle de soins/ressources/sécurité/habilitations et autres, etc.

L'évolution de la plateforme eTICSS au fil des années s'est faite dans le respect des cadres et des normes édictés au niveau national, à savoir :

- **Le Cadre d'Interopérabilité des Systèmes d'Information de Santé (CI-SIS)** : [en savoir plus](#)
- **La Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Santé (PGSSI-S)** : [en savoir plus](#)
- **Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** : [en savoir plus](#)
- Et prochainement, **le Règlement européen sur l'Intelligence Artificielle (AI act)** : [en savoir plus](#)

### 4.3.2 Cartographie

L'urbanisation actuelle de la plateforme eTICSS est représentée comme suit. Le socle polyvalent / hub permet d'interopérer différentes applications tiers (ex. : Globule) et de se connecter à l'environnement national / régional et local :

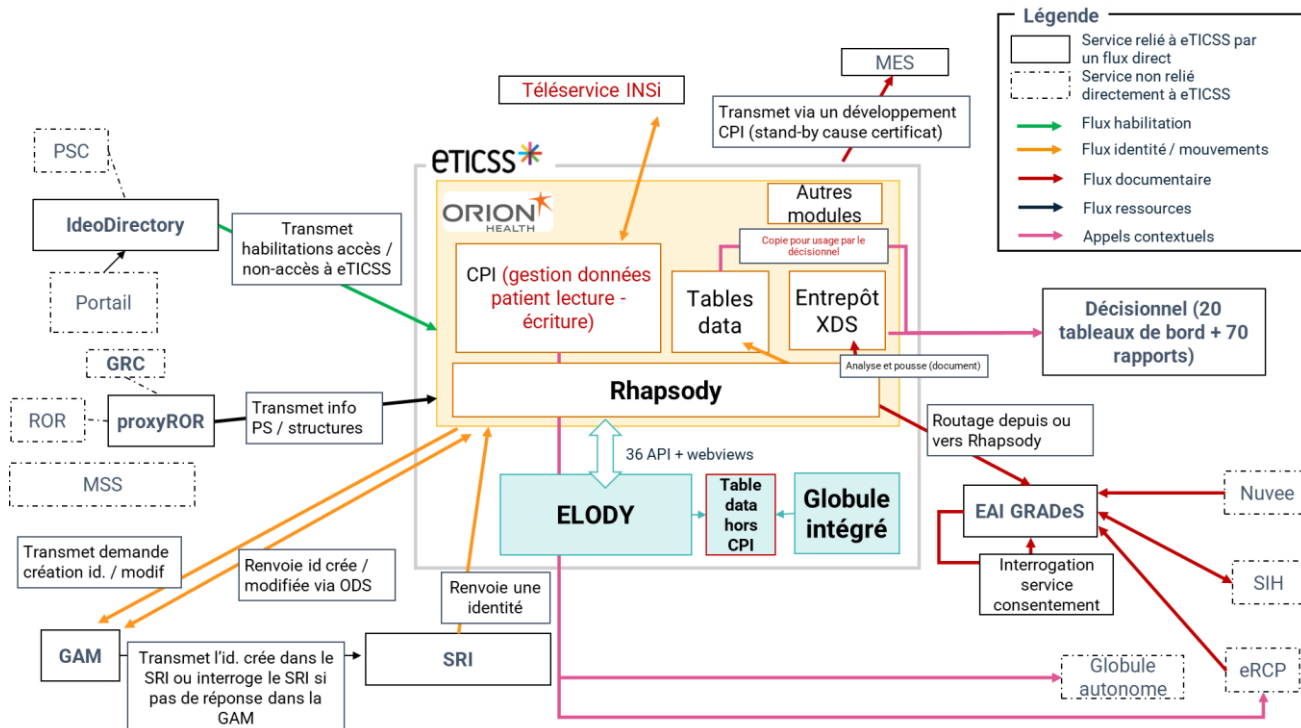


Figure 15 : Urbanisation de la plateforme eTICSS

Plusieurs typologies d'interopérabilités sont mises en place afin de permettre la prise en charge transversale du patient dans toutes les dimensions nécessaires à la sécurisation / production / acheminement de la donnée au sein de la plateforme :

- Intégration avec les référentiels nationaux
  - INSi, appel aux API nationales pour la recherche / création / qualification des identités au sein de la plateforme
  - MES, alimentation du DMP et un 1<sup>er</sup> niveau de d'accès pour consultation (passage de contexte avec l'identité patient)
- Intégration avec les référentiels régionaux
  - Référentiel régional patient (EMPI) : pour l'identification unique et qualifiée des patients à l'échelle régionale.
  - Référentiel local patient (GAM) : pour l'identification unique et qualifiée des patients à l'échelle de la plateforme eTICSS.
  - ROR (Répertoire Opérationnel des Ressources) : pour l'accès aux référentiels des professionnels de santé, des unités et des établissements. Un composant intermédiaire, le proxy-ROR, permet son exploitation.

- IdeoDirectory / IdéoSSO : pour l'authentification unique (SSO) des utilisateurs au sein de l'ENRS et des applicatifs portés, permettant également une redirection vers des fournisseurs d'identité tiers comme Pro Santé Connect.
- Intégration avec les SI locaux
  - Flux consentement (permettant la validation du patient à consentir au partage de ses données au sein de la plateforme eTICSS et plus largement de l'ENRS)
  - Flux documents (entre les SI tiers et eTICSS et entre eTICSS et les SI Tiers)
  - Flux mouvements (intégration des mouvements en établissements de santé au sein de la plateforme eTICSS)
- Appels contextuels en place
  - DCC 2.0 (Dossier Communicant de Cancérologie), appel de la solution e-RCP et prise en compte des habilitations
  - SID (Système d'Information Décisionnel), accès aux rapports et prise en compte des habilitations
  - GLOBULE, ouverture de l'applicatif

#### 4.3.3 Hébergement et infrastructures

Dans le cadre du projet, 5 environnements sont mis en œuvre sur **les infrastructures administrées par le GRADeS BFC, qui est hébergeur de données de santé**, pour la qualification et l'exploitation de la solution eTICSS.

Environnement	Description	Responsabilité	Localisation
Intégration	Permettre l'intégration avec les composants cibles du SI eTICSS avant passage en recette	GRADeS BFC	On premise
Test	Permettre la recette fonctionnelle du système d'information	GRADeS BFC	On premise
Démo-formation	Permettre les démonstrations et les formations	GRADeS BFC	On premise
Préproduction	Permettre de valider la conformité avec l'environnement de production, avant la mise en production. Elle sert à valider les gestes d'exploitant lors des montées de version et permet de faire les tirs de performance et tenue de charge du système.	GRADeS BFC	On premise
Production	Espace où l'application eTICSS est déployée et utilisée en conditions réelles par les utilisateurs finaux.	GRADeS BFC	On premise

#### 4.4 Cibles SI 2030

---

La plateforme technologique eTICSS doit évoluer pour répondre aux enjeux métier d'une coordination systémique et personnalisée, tout en ancrant un modèle pérenne en capacité de se déployer partout et d'intégrer n'importe quel service ou application numérique d'intérêt. Ainsi la trajectoire technologique 2030 s'organise autour de 3 axes :

- **La mise en œuvre d'une plateforme scalable et agile**, en capacité de s'inscrire dans une démarche multirégionale et de s'intégrer aux écosystèmes e-santé à tous les niveaux, soutenant un modèle hybride pérenne.
- **L'utilisation de toutes les capacités offertes par le socle de coordination et la plateforme ELODY** afin de proposer une plateforme à l'état de l'art pour compléter l'offre e-santé et industrialiser le déploiement des parcours.
- **L'amélioration de l'ergonomie et l'augmentation des fonctionnalités** pour couvrir tout le champ de la coordination et valoriser l'offre applicative au bénéfice des usages de terrain, et faciliter les pratiques professionnelles avec l'apport de technologies innovantes.

## Article 5. Les prestations, objet du marché

Dans le cadre de ce marché, les candidats devront répondre aux prestations synthétisées dans le schéma ci-dessous, et décrites dans cette partie :

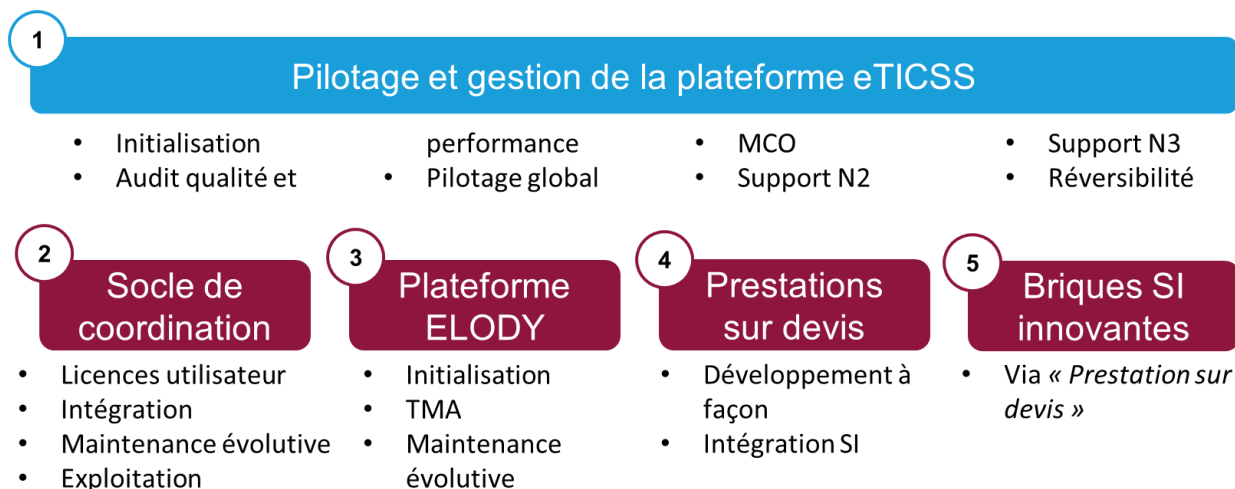


Figure 16 - Synthèse des prestations du marché

Il est à noter que la prestation « Briques SI innovantes » est distinguée ici pour détailler les attentes du bénéficiaire mais sa démarche de mise en œuvre est identique aux « Prestations sur devis ».

### 5.1 Gestion de la plateforme SI eTICSS dans sa globalité

Les prestations décrites dans cette partie ont pour objectif le fonctionnement optimal de la plateforme eTICSS dans sa globalité. Elles portent sur ses composants applicatifs (socle de coordination, ELODY) et leurs interactions, leur urbanisation avec le reste de l'écosystème SI et sur les organisations qui assurent le bon fonctionnement de la plateforme.

#### 5.1.1 Phase d'initialisation

##### 5.1.1.1 Description

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire réalise une **prestation d'initialisation globale** visant à assurer le démarrage opérationnel du marché et la prise en charge progressive de la plateforme eTICSS.

Cette prestation est réalisée **concomitamment à la prestation de réversibilité assurée par le Titulaire sortant**, dans un objectif de continuité de service, de sécurisation de la transition et de maîtrise des risques techniques, fonctionnels et organisationnels.

Cette prestation constitue une phase préalable obligatoire conditionnant le lancement des prestations récurrentes (MCO, support, évolutions). **La durée prévue pour cette phase est de sept (7) mois calendaires** selon le planning cible présenté au §4.3.1 *Planning du projet*.

La prestation d'initialisation globale couvre les volets suivants, en coordination étroite avec le Titulaire sortant et sous pilotage du bénéficiaire :



- **Cadrage et gouvernance de la transition**
  - Prise de connaissance du contexte, des enjeux et des engagements contractuels existants
  - Mise en place d'une gouvernance spécifique de transition intégrant :
    - Le bénéficiaire ;
    - Le Titulaire entrant ;
    - Le Titulaire sortant
  - Définition des circuits d'échange d'informations, de validation et d'escalade
  - Élaboration d'un planning de transition partagé, intégrant les jalons de réversibilité et d'initialisation
- **Reprise de connaissance et transfert de compétences**
  - Participation active aux ateliers de transfert organisés dans le cadre de la réversibilité
  - Analyse et appropriation de la documentation remise par le Titulaire sortant
  - Identification des points à préciser, écarts ou manques dans les éléments transmis
  - Formalisation des besoins de compléments ou de clarifications
- **Sécurisation de la continuité de service**
  - Mise en œuvre des dispositions nécessaires pour garantir la continuité de service pendant la phase de transition
  - Vérification du bon fonctionnement des dispositifs de supervision et de support existants
  - Coordination des interventions afin d'éviter toute interruption ou dégradation non maîtrisée
  - Définition des règles de responsabilité et de déclenchement des actions pendant la période de recouvrement
- **Mise en place progressive des dispositifs du Titulaire entrant**
  - Mise en place des accès, outils et environnements nécessaires au Titulaire entrant
  - Déploiement progressif des processus de MCO, support et pilotage du nouveau Titulaire
  - Alignement et reprise des configurations applicatives et techniques
  - Préparation du basculement vers les dispositifs du Titulaire entrant
- **Analyse des risques de transition**
  - Identification des risques spécifiques liés à la coexistence des deux Titulaires
  - Évaluation des impacts potentiels sur la disponibilité, la sécurité et la conformité
  - Définition et mise en œuvre de mesures de mitigation
  - Mise à jour régulière du registre des risques de transition

#### 5.1.1.2 Exigences de réalisation

Le Titulaire entrant devra :

- Coopérer étroitement avec le Titulaire sortant, dans le respect des obligations contractuelles et sous l'autorité du bénéficiaire ;

- Adopter une posture proactive de reprise de connaissance et de sécurisation ;
- Assurer une traçabilité complète des informations reçues et des actions menées ;
- Signaler sans délai toute difficulté ou risque susceptible d'affecter la transition ;
- Garantir qu'aucune action d'initialisation ne compromette la continuité de service ou la sécurité de la plateforme.

La période d'initialisation conjointe devra aboutir à une **prise de responsabilité opérationnelle complète** du Titulaire entrant.

#### 5.1.1.3 Livrables attendus

La phase d'initialisation globale, réalisée en parallèle de la phase de transition et de réversibilité avec le Titulaire sortant, donnera lieu à la production d'un **Plan d'Assurance Qualité (PAQ)**, qui constituera le **livrable central et fédérateur** de cette phase.

Le PAQ formalisera l'ensemble de l'organisation, des méthodes, des processus et des dispositions opérationnelles mises en œuvre par le Titulaire entrant pour assurer la prise en charge, l'exploitation et la continuité de service de la plateforme eTICSS.

À ce titre, le PAQ intégrera ou référencera notamment :

- L'organisation de la gouvernance, les rôles et responsabilités des acteurs ;
- Le plan de transition et de recouvrement avec le Titulaire sortant ;
- Les processus de MCO, de support, de gestion des incidents, des changements et des mises en production ;
- Les dispositifs de supervision, de sécurité, de continuité et de reprise d'activité ;
- Le registre des risques de transition et les mesures de mitigation associées ;
- Les indicateurs de suivi, de performance et de qualité de service.

En complément, et sans se substituer au PAQ, la phase d'initialisation donnera lieu à :

- Des **comptes rendus d'ateliers de transfert de connaissances** ;
- Un **rapport de fin d'initialisation et de transition**, attestant de la complétude de la reprise de connaissance et de la capacité du Titulaire entrant à assurer le service en autonomie ;
- Un **procès-verbal de validation de fin de transition**, conditionnant le passage en régime nominal des prestations.

#### Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- Dans le cadre de cette prestation, le Titulaire entrant procédera aux actions de tests et de déploiement d'une version applicative à **4 mains** avec le Titulaire sortant.
- Le Titulaire entrant devra disposer d'une **parfaite connaissance du stock d'anomalies non traitées ou résolues** afin d'anticiper les actions de correction nécessaires à la suite d'une négociation avec le Titulaire sortant et le bénéficiaire.

### 5.1.2 Audit qualité et performance

#### 5.1.2.1 Description

Le bénéficiaire pourra déclencher au lancement du marché **une prestation optionnelle d'audit et performance de la plateforme eTICSS**, qui devra être réalisée de façon indépendante et objective.

Cette prestation vise à évaluer son niveau de robustesse, de performance, de sécurité, de maintenabilité et de conformité aux référentiels nationaux applicables aux systèmes d'information de santé. L'audit portera sur l'ensemble des composantes de la plateforme, incluant les couches applicatives, les mécanismes d'interopérabilité, les infrastructures techniques, les composants transverses ainsi que les méthodes et processus de développement, d'exploitation et de maintenance.

La prestation couvrira à minima les périmètres suivants :

- **Composants applicatifs**
  - Analyse de l'architecture logicielle dans le cadre des exigences de propriété intellectuelle des éditeurs concernés ;
  - Évaluation de la qualité du code, de la structuration des composants, de la gestion des dépendances et des versions ;
  - Analyse des performances applicatives (temps de réponse, gestion de la charge, consommation des ressources etc.) ;
  - Évaluation de la maintenabilité, de l'évolutivité et de la résilience applicative.
- **Interopérabilités et échanges SI**
  - Analyse des mécanismes d'intégration et d'échange avec les systèmes tiers (API, web services, flux, messageries) ;
  - Évaluation de la conformité aux référentiels d'interopérabilité du domaine e-santé (CISIS, INS, MSSanté, etc.) ;
  - Analyse de la gouvernance des interfaces (versionnement, documentation, supervision, gestion des erreurs) ;
  - Évaluation des performances et de la fiabilité des échanges.
- **Infrastructures et socle technique**
  - Analyse des infrastructures d'hébergement (on-premise, HDS) ;
  - Évaluation de la scalabilité, de la haute disponibilité, de la tolérance aux pannes et des mécanismes de reprise d'activité ;
  - Analyse des capacités de montée en charge et de la gestion des pics d'usage ;
  - Vérification de l'adéquation entre les ressources allouées et les besoins réels de la plateforme.
- **Composants techniques transverses**
  - Analyse des mécanismes de sécurité (authentification, autorisation, gestion des identités, chiffrement, journalisation) ;
  - Évaluation des dispositifs de supervision, de traçabilité, de métrologie et d'alerte ;
  - Analyse des performances des bases de données, caches, bus de messages et autres composants techniques critiques.
- **Méthodes de travail et processus**

- Analyse des méthodes de développement (cycle en V, agile, DevOps, etc.) ;
- Évaluation des pratiques de gestion de configuration, de gestion des versions et des environnements ;
- Analyse des processus de tests (unitaires, intégration, performance, sécurité) ;
- Évaluation des pratiques de déploiement, de maintenance corrective, préventive et évolutive, et de gestion des incidents.

#### 5.1.2.2 Exigences de réalisation

Le Titulaire devra :

- S'appuyer sur des **référentiels et bonnes pratiques reconnus** (ITIL, OWASP, bonnes pratiques DevSecOps, etc.) ;
- Adopter une **démarche structurée, traçable et reproductible** ;
- Formaliser les constats de manière factuelle et argumentée ;
- Qualifier les risques identifiés selon leur criticité et leur impact (fonctionnel, technique, réglementaire, sécurité, performance) ;
- Proposer des **recommandations opérationnelles, priorisées et chiffrables**, intégrant des gains attendus en matière de performance, de disponibilité et de qualité de service.

#### 5.1.2.3 Livrables attendus

La prestation donnera lieu a minima aux livrables suivants :

1. **Rapport d'audit détaillé**, comprenant :
  - La description du périmètre audité et de la méthodologie employée ;
  - L'état des lieux technique et organisationnel de la plateforme ;
  - L'analyse des performances et des capacités de montée en charge ;
  - L'identification des points de conformité et de non-conformité ;
  - La cartographie des risques et des dépendances critiques.
2. **Plan d'amélioration et de performance**, incluant :
  - Des recommandations priorisées (court, moyen et long terme) ;
  - Des propositions d'optimisation des architectures, des infrastructures et des processus ;
  - Des indicateurs de performance cibles (KPI) et des critères de suivi.
3. **Synthèse décisionnelle**, à destination du bénéficiaire, mettant en évidence :
  - Les enjeux majeurs identifiés ;
  - Les risques critiques ;
  - Les actions structurantes à engager.
4. **Restitution orale**, formalisée lors d'un comité de restitution, permettant d'échanger sur les constats, les recommandations et les trajectoires d'amélioration proposées.

#### Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- Cette prestation ne constitue pas un complément à la phase d'initialisation au service de la maîtrise applicative par le Titulaire et de ses recommandations pour la réalisation de ses prestations. Elle permet au bénéficiaire d'enclencher une analyse technique approfondie dans l'objectif d'une trajectoire d'amélioration de la plateforme dans son écosystème.
- **La réalisation de cette prestation est attendue sur une durée maximale de 2 mois**, avec une sollicitation limitée du bénéficiaire hors des restitutions.

### 5.1.3 Pilotage du projet

#### 5.1.3.1 Description

Le Titulaire devra assurer **un pilotage global, transverse et coordonné** de l'ensemble des activités constituant le périmètre du système d'information eTICSS, incluant :

- Le maintien en condition opérationnelle (MCO) de la plateforme eTICSS ;
- La tierce maintenance applicative (TMA) d'ELODY ;
- Les projets de développement à façon, fonctionnels et/ou techniques ;
- Les chantiers d'évolution, de modernisation ou de transformation du SI ;
- L'accompagnement, si requis, aux actions de diffusion de la plateforme à d'autres territoires.

Le pilotage vise à garantir **la cohérence d'ensemble, la maîtrise des coûts, des délais et de la qualité, ainsi que l'alignement du SI avec les objectifs stratégiques et métiers du bénéficiaire** → A ce titre, les attentes du bénéficiaire sur ce volet sont détaillées en partie 6. *L'organisation du projet.*

#### 5.1.3.2 Exigences de réalisation

La prestation couvrira à minima les périmètres suivants :

- **Mise en place d'une organisation de pilotage structurée**, intégrée à la gouvernance du bénéficiaire, comprenant notamment :
  - Un directeur de projet, interlocuteur principal du bénéficiaire ;
  - Des instances de gouvernance formalisées ;
  - Des circuits de décision, d'escalade et d'arbitrage clairement définis ;
  - La coordination des différents acteurs, y compris lorsque ceux-ci relèvent de marchés distincts.
- **Pilotage opérationnel des chantiers**, le Titulaire devra assurer :
  - La planification consolidée de l'ensemble des chantiers SI ;
  - Le suivi de l'avancement, des charges, des dépendances et des risques ;
  - La coordination des interventions et des mises en production ;
  - La gestion des interfaces entre les chantiers SI ;

- La cohérence technique et fonctionnelle des solutions mises en œuvre, ainsi qu'au respect des standards, référentiels et architectures définis par le bénéficiaire.
- **Suivi de la performance et de la qualité**, le Titulaire devra définir et suivre les indicateurs de performance couvrant notamment :
  - Le respect des engagements de service (SLA, délais, qualité),
  - La disponibilité et la stabilité du SI,
  - La qualité des livrables et des mises en production,
  - La maîtrise des coûts et des charges.
  - Une proposition de plan d'amélioration continue, fondé sur l'analyse des incidents, des retours d'expérience et des résultats de performance.
- **Gestion des risques et de la conformité**, le Titulaire devra assurer :
  - L'identification, l'analyse et le suivi des risques techniques, organisationnels et opérationnels ;
  - Le suivi des actions de mitigation associées ;
  - La conformité du SI aux exigences réglementaires et normatives applicables (sécurité, protection des données, continuité d'activité) ;
  - L'alerte au bénéficiaire de tout risque susceptible d'affecter la qualité de service, les délais ou la sécurité du SI.

### 5.1.3.3 Livrables attendus

La prestation donnera lieu à minima aux livrables suivants :

1. **Un dossier de gouvernance et de pilotage global (intégré au PAQ)**, incluant :
  - L'organisation proposée,
  - Les rôles et responsabilités,
  - Les instances et rythmes de pilotage,
  - Les processus de décision et d'escalade.
2. **Un plan de pilotage global du SI (intégré au PAQ)**, intégrant la vision consolidée des chantiers
3. **Un planning consolidé et mis à jour régulièrement de l'ensemble des activités SI**
4. **Des tableaux de bord de pilotage**, incluant :
  - Avancement des chantiers,
  - Indicateurs de performance,
  - Suivi budgétaire,
  - Alertes et points de vigilance.
5. **Les comptes-rendus des instances de pilotage**
6. **Des rapports périodiques de pilotage** comprenant :
  - Synthèse de l'activité,
  - Analyse des écarts (délais, coûts, qualité),
  - Suivi des risques et incidents majeurs,
  - Proposition d'actions correctives.
7. **Plan d'amélioration continue du SI et notes de recommandations et d'aide à la décision** portant sur :

- L'évolution de l'architecture,
- L'optimisation des organisations,
- La rationalisation des coûts,
- Les trajectoires d'évolution du SI.

Exigence spécifique du GRADES BFC :

Le Titulaire agit en tant qu'**intégrateur et chef d'orchestre du système d'information**, garant de la cohérence globale, de la performance opérationnelle et de la maîtrise des risques, sans se substituer au bénéficiaire dans ses responsabilités de décision.

#### 5.1.4 Maintenance en condition opérationnelle

##### 5.1.4.1 Description

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire assure le **maintien en condition opérationnelle (MCO)** de la plateforme eTICSS afin de garantir sa disponibilité, sa performance, sa sécurité, sa conformité réglementaire et la continuité de service pour l'ensemble des utilisateurs et des systèmes interconnectés.

La prestation de MCO couvre l'exploitation, la supervision, la maintenance corrective, adaptative et préventive, ainsi que la gestion des incidents et des problèmes affectant la plateforme.

Dans cette optique, le maintien en condition opérationnelle porte sur l'ensemble des composants de la plateforme, incluant notamment :

- **Composants applicatifs**
  - Applications métiers, services back-end, front-end et APIs ;
  - Composants d'interopérabilité et connecteurs vers les systèmes tiers et téléservices nationaux ;
  - Paramétrages applicatifs et configurations fonctionnelles.
- **Composants techniques et infrastructures**
  - Infrastructures d'hébergement y compris les différents environnements
  - Systèmes d'exploitation, middlewares, conteneurs et orchestrateurs
  - Bases de données, stockages, systèmes de sauvegarde et de restauration
  - Composants de sécurité (gestion des accès, certificats, chiffrement, pare-feu, etc.)
- **Outils transverses**
  - Outils de supervision, de journalisation et de métrologie
  - Outils de gestion des incidents et des demandes
  - Chaînes d'intégration et de déploiement continu (CI/CD), le cas échéant

Les types de maintenance attendues sont les suivantes :



#### **5.1.4.1.1 Maintenance corrective**

Elle correspond à la prise en compte des anomalies représentant une non-conformité ou un blocage de la solution, détectées en production.

Elle couvre notamment :

- La qualification des anomalies rencontrées,
- L'établissement du diagnostic de panne et des solutions de contournement éventuelles,
- La réalisation des correctifs nécessaires,
- Les tests des correctifs et de non-régressions,
- Le packaging et la mise en œuvre des correctifs,
- Le rétablissement de l'intégrité des données si nécessaire,
- La documentation associée.

#### **5.1.4.1.2 Maintenance préventive**

La maintenance préventive doit permettre au Titulaire d'identifier et de proposer les évolutions nécessaires afin de réduire les risques de dégradation des performances de la solution en regard d'une montée significative des volumétries (données, nombre d'utilisateurs, etc.), et afin d'éviter tout risque d'arrêt ou de perturbation de la solution.

La maintenance préventive devra également permettre de maintenir et d'améliorer le niveau de qualité de la solution et de réduire les coûts de maintenance corrective.

Elle couvre notamment :

- La réalisation de contrôles préventifs périodiques assurant la bonne marche des fonctionnalités des applications ;
- La réalisation des corrections logicielles préventives pour éviter les dysfonctionnements fonctionnels des applications ;
- Les préconisations et conseils pour éviter la dégradation des performances et l'obsolescence des composants logiciels.

#### **5.1.4.1.3 Maintenance adaptative**

La maintenance adaptative ajuste l'application pour qu'elle continue de fonctionner dans un environnement qui change, qu'il soit technique, réglementaire, organisationnel ou lié aux données.

Elle couvre notamment :

- L'adaptation à l'environnement technique, qui incluent les migrations vers de nouvelles versions de bases de données, les changements de systèmes d'exploitation, la mise à jour d'un framework web, ou l'adaptation à une nouvelle architecture ;
- L'adaptation aux contraintes réglementaires édictées par une autorité compétente ;
- Les adaptations d'interface ou modification des référentiels.

Le Titulaire devra intégrer les changements réglementaires qui interviennent tout au long du marché

et devra alors présenter une stratégie de mise en place et de gestion des nouvelles versions (recette, procédures de migration vers la nouvelle version). La documentation sera mise à jour à chaque opération.

#### 5.1.4.2 Exigences de réalisation

Le dispositif devra couvrir les prestations suivantes :

- **Supervision et surveillance** - Le Titulaire devra mettre en œuvre une supervision proactive couvrant :
  - La disponibilité des services et des composants critiques ;
  - Les performances applicatives et techniques ;
  - Les capacités et seuils de saturation ;
  - La détection et l'alerte en cas d'anomalie.

La supervision devra être assurée en continu, avec des mécanismes d'alerte adaptés à la criticité des incidents.

- **Gestion des incidents et des problèmes** - Le Titulaire assurera :
  - La prise en charge des incidents selon leur niveau de criticité ;
  - Le diagnostic, la résolution et le rétablissement du service ;
  - L'escalade vers les acteurs concernés si nécessaire ;
  - L'analyse des causes racines pour les incidents majeurs ou récurrents.

Des niveaux de service (SLA) seront définis, incluant des délais de prise en charge et de rétablissement.

- **Maintenance corrective et préventive** - La prestation inclut :
  - La correction des anomalies applicatives et techniques ;
  - La mise en œuvre d'actions préventives pour éviter la récurrence des incidents ;
  - La gestion des correctifs de sécurité et des mises à jour techniques ;
  - La vérification régulière des sauvegardes et des procédures de restauration.
- **Sécurité et conformité** - Le Titulaire devra garantir :
  - Le maintien du niveau de sécurité requis pour une plateforme e-santé ;
  - La prise en compte des vulnérabilités connues et des alertes de sécurité ;
  - Le respect des référentiels et obligations réglementaires applicables (PGSSI-S, RGPD) ;
  - La traçabilité des actions d'exploitation.
- **Continuité et reprise d'activité** - Le Titulaire devra :
  - Maintenir et tester les dispositifs de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA) ;
  - Assurer la restauration du service dans les délais définis ;
  - Documenter et actualiser les procédures associées.

Le Titulaire devra :

- Définir une organisation claire du support et de l'exploitation ;

- Mettre à disposition des interlocuteurs identifiés ;
- Formaliser les procédures d'exploitation et de support ;
- Assurer la coordination avec les équipes du bénéficiaire et les tiers.

#### 5.1.4.3 Livrables attendus

La prestation de MCO donnera lieu a minima aux livrables suivants :

1. **Plan de MCO**, décrivant :
  - Le périmètre couvert ;
  - L'organisation et les responsabilités ;
  - Les processus de supervision, support et maintenance ;
  - Les niveaux de service (SLA).
2. **Tableaux de bord d'exploitation**, incluant :
  - Indicateurs de disponibilité et de performance ;
  - Suivi des incidents et des demandes ;
  - Indicateurs de sécurité et de capacité.
3. **Rapports périodiques de MCO** (mensuels ou trimestriels), comprenant :
  - La synthèse des incidents et interventions ;
  - L'analyse des causes racines des incidents majeurs ;
  - Le suivi des SLA ;
  - Les actions préventives engagées.
4. **Rapports d'incidents majeurs**, formalisés après chaque incident critique.
5. **Documentation d'exploitation et de support**, mise à jour en continu :
  - Procédures ;
  - Consignes d'intervention ;
  - Plans de continuité et de reprise.
6. **Compte rendu de comités de pilotage MCO**, incluant les décisions et plans d'actions.

Exigences spécifiques du GRADeS BFC :

- Le dispositif global de maintenance coordonne **l'ensemble des actions mises en œuvre pour l'intégralité du périmètre applicatif de la plateforme eTICSS.**
- Dans le cadre de cette prestation qui supervise l'ensemble du périmètre applicatif du marché, il est attendu du Titulaire **une proposition argumentée de dispositif d'amélioration continue** qui doit lui permettre de dégager des marges de manœuvre (amélioration des process, optimisation des fonctionnements, diminution des coûts, etc.) pour permettre la maîtrise de l'extension du périmètre applicatif.
- La maintenance adaptative mise en œuvre (coût de réalisation) résultant de **mise à jour et de changement de version des logiciels et applications utilisés pour le bon fonctionnement de la plateforme en production** est incluse dans les unités d'œuvre concernées.
- La maintenance préventive doit inscrire **une revue périodique** (à minima une fois par semestre) pour présenter un plan de recommandations au but d'une priorisation par le bénéficiaire (actions détaillées, planifiées au sens d'un délai prévisionnel de réalisation et chiffrées).
- Lors de chaque livraison, **l'ensemble de la documentation afférente à la mise en œuvre des composants livrés doit être mis à la disposition du GRADeS BFC** selon la procédure de documentation définie. Cela inclut toutes les informations relatives au périmètre technique (code source, schéma de base de données, composants et versions, description du middleware et du framework etc.).
- Les livraisons devront s'effectuer de manière à **minimiser leur impact sur les utilisateurs, notamment la coupure des services.** Le Titulaire décrira son processus de livraison et les éléments de mitigation des impacts.
- **Le périmètre des responsabilités des prestations sur devis pourra évoluer selon l'organisation du bénéficiaire.** Une révision est prévue à chaque renouvellement d'engagement (cf. chapitre 7.2 *Révision du périmètre des prestations*) en articulation avec le Titulaire. A ce titre, il est attendu que le Titulaire soit en capacité de transférer des connaissances et des compétences au bénéficiaire sans surcoût.

### 5.1.5 Support aux utilisateurs / assistance technique

#### 5.1.5.1 Description

Dans le cadre du marché, sont définis les trois niveaux de support suivants :

##### Support de niveau 1

Le niveau 1 est défini par :

- La prise en charge et l'enregistrement de toutes les anomalies ;
- La qualification de la demande si celle-ci est à revoir ;
- La réalisation du 1<sup>er</sup> niveau de diagnostic ;
- La résolution dans le cas d'un changement standard (problème ou erreur connue) ;
- L'escalade de la demande s'il n'est pas possible de résoudre l'anomalie

Cette liste définissant le niveau de support attendu peut être amenée à évoluer selon les besoins du service.

### Support de niveau 2

Le support niveau 2 est défini par :

- La prise en compte des demandes si cela ne rentre pas dans le périmètre des fonctions du niveau 1 ;
- La réalisation du 2<sup>ème</sup> niveau de diagnostic ;
- La résolution dans le cas d'une demande relevant du support de niveau 2 ;
- La qualification de la demande en niveau 3.

### Support de niveau 3

Le support de niveau 3 est défini par :

- La résolution des incidents applicatifs ;
- La résolution des incidents métiers ;
- La résolution des incidents ne pouvant être traité par le support Niveau 1 et 2 ;
- La résolution des anomalies bloquantes.

#### 5.1.5.2 Exigences de réalisation

L'organisation du support souhaitée par le bénéficiaire est représentée dans le schéma ci-dessous :

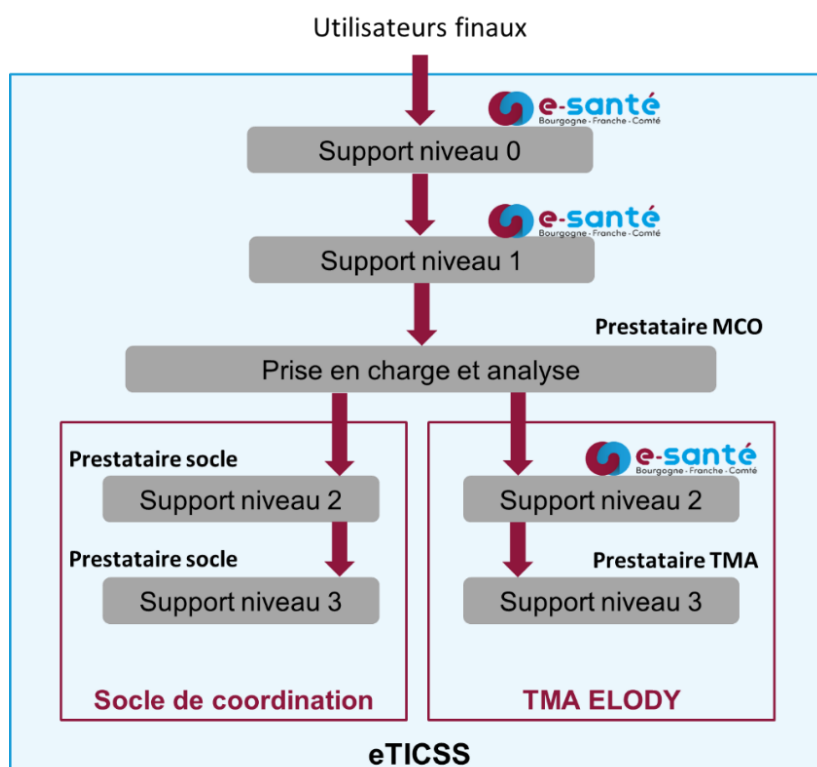


Figure 17 : Schéma d'organisation du support eTICSS

Il est attendu du Titulaire l'organisation de la prise charge des supports niveau 2 et 3 selon le périmètre applicatif et son articulation fine avec le dispositif mis en œuvre par le bénéficiaire.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS  
 Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

### 5.1.5.3 Livrables attendus

Dans le cadre de l'activité du support, le Titulaire pourra être amené à fournir les outils suivants :

- Des tableaux de bord hebdomadaires et reporting régulier ;
- Les alertes et informations utiles pour les traiter ;
- Les propositions de mise à jour des documents liés à l'activité de support : procédures de support, base de connaissance de support, outils de formation des acteurs du support, etc. ;
- Les propositions d'évolution des manuels de la solution et des autres documents (formations utilisateurs, site web...) pour tenir compte des éléments qui leur ont été remontés dans le cadre de leur activité de support.

#### Exigences spécifiques du GRADeS BFC :

- **La solution utilisée par le GRADeS pour le support niveau 0 et niveau 1 est iTOP.** Pour les niveaux suivants, le Titulaire est libre de proposer la solution de ticketing qui lui convient tant que celle-ci peut s'interfacer avec iTOP pour une gestion fluide des tickets et sans ressaisie.
- Le service de support est souhaité sur **les jours ouvrés (du lundi au vendredi) de 08h à 20h.**
- **Le périmètre des responsabilités des prestations sur devis pourra évoluer selon l'organisation du bénéficiaire.** Une révision est prévue à chaque renouvellement d'engagement (cf. chapitre 7.2 *Révision du périmètre des prestations*) en articulation avec le Titulaire. A ce titre, il est attendu que le Titulaire soit en capacité de transférer des connaissances et des compétences au bénéficiaire sans surcoût.

### 5.1.6 Réversibilité

#### 5.1.6.1 Description

Cette prestation a pour but d'organiser, en fin de marché, un transfert de connaissance complet du Titulaire aux personnels désignés par le bénéficiaire ou à tout autre tiers désigné par celui-ci. Le Titulaire assure dans un temps imparti, une totale réversibilité de l'ensemble des prestations du marché au bénéficiaire et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

A ce titre, elle inclut :

- L'ensemble des livrables applicatifs et documentaires (dans leur dernière version validée par le bénéficiaire) produits par le Titulaire au titre du marché ;
- Les packages des dernières livraisons des différentes applications maintenues ;
- Les versions applicatives en cours sur les différents environnements (code source, fichiers de paramétrage ou de données, etc.) ;
- Les patches correctifs ou équivalents en cours de validation ;
- Les environnements nécessaires à l'exécution des prestations (développement, tests d'intégration, livraison au bénéficiaire) et les guides de maintenance technique des environnements ;

- Les bases de données liées au fonctionnement de l'application dans un format qualifié permettant leur transfert sans opération technique complémentaire ;
- Tous les documents et procédures concernant les prestations objet du présent marché :
  - L'ensemble de la documentation produite ou maintenue durant le marché ;
  - Le dossier d'architecture générale et les documents spécifiques, schémas et autres documents qui constituent le dossier d'architecture d'entreprise ;
  - La présentation du modèle de données, de l'architecture mise en place, des mécanismes de redondance et du plan de reprise d'activité (PRA) ;
  - L'ensemble des procédures de tests et jeux de données utilisés ;
  - Le carnet des demandes et travaux en cours de traitement que ces travaux soient du projet de conception, réalisation ou du suivi en MCO ;
  - L'organisation et inventaire des produits, du code et des composants ;
  - Les procédures d'exploitation, les guides permettant d'en assurer la reprise technique et les modalités de constitution des tableaux de bord ;
  - Le bilan de la qualité du code des applications du périmètre du marché pour les opérations d'audits.

#### 5.1.6.2 Exigences de réalisation

**Il est demandé au Titulaire de présenter l'ensemble des dispositions dans un « Plan de réversibilité » qui doit couvrir notamment une phase opérationnelle de réversibilité, une phase de transfert de compétences aux équipes sur tous les aspects de la solution, une phase de tests confirmant la bonne réversibilité.**

Ce plan doit prévoir une présentation complète du projet (architecture fonctionnelle, gestion de la configuration...), la mise à disposition des éléments internes et externes et de l'ensemble des documents, documentations et outils associés. Il présentera une proposition d'organisation et la charge de travail correspondante.

Cette prestation se déroulera en parallèle et sans incidence sur les travaux de maintenance nécessaires. Ainsi, pendant la phase de transfert de connaissances, les prestations continuent à être assurées par le Titulaire, qui ne peut en aucune façon modifier ou réduire ses prestations et ses obligations.

La durée des travaux de transfert de connaissance sera au maximum de six (6) mois. Les deux (2) derniers mois au minimum, représenteront une période de recouvrement, pendant laquelle les nouveaux intervenants seront obligatoirement associés à la maintenance, le Titulaire restant pleinement responsable au titre de son obligation de résultat qui court jusqu'à la fin de l'exécution du marché.

Le Titulaire ne conservera aucune donnée liée aux usagers à l'issue de la phase de réversibilité.



### 5.1.6.3 Livrables attendus

Les résultats attendus du Titulaire sont :

- Le plan de transfert, présentant la méthodologie de transfert de connaissance ;
- Les comptes rendus des réunions de transfert de connaissance faisant apparaître le contenu, la méthode pédagogique, les résultats d'évaluation, les intervenants et les participants, la documentation support ;
- L'intégralité de la documentation technique et fonctionnelle ;
- L'intégralité des codes sources ;
- L'ensemble des données du système de gestion et de suivi des opérations de maintenance ainsi que le suivi de l'activité d'assistance technique ainsi que la documentation support ;
- Réalisation de ces actions, notamment :
  - Présentation technique des applications : gestion de la configuration, documentations.
  - Présentation de l'organisation de la maintenance : les différentes procédures et les outils de gestion et suivi de celles-ci.
- Les contacts et ressources externes liés aux éventuels produits tiers intégrés au cours du marché (composants, librairies, ...tiers propriétaires ou open source) ;
- La preuve de non-conservation des codes sources et de la destruction des environnements de développement et de tests.

Après la réalisation de cette prestation, le Titulaire s'engage à ne plus conserver de données relatives à la plateforme. L'intégralité de ces données doit être supprimée des infrastructures du Titulaire.

De même, le Titulaire remet au bénéficiaire de l'ensemble des données du système de gestion et de suivi des opérations de maintenance. Ces données sont remises au format électronique dans un format compatible avec les outils utilisés par le bénéficiaire. Le Titulaire est informé de l'outil utilisé par le bénéficiaire avant la remise des données.

#### Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- Cette prestation s'inscrit dans **le pilotage général du marché en lien avec la documentation continue des réalisations selon l'organisation retenue et le transfert de connaissances et de compétences aux équipes du bénéficiaire** pendant toute la durée du marché.
- Le Titulaire s'engage à transmettre tous les éléments nécessaires à garantir la continuité des services, notamment les données, les fichiers et les documents dans les formats attendus par le bénéficiaire.

## 5.2 Mise à disposition du socle de coordination et de la mobilité

---

Le Titulaire assurera la fourniture, la mise en œuvre, l'intégration, la maintenance et l'exploitation du socle de coordination et de la mobilité eTICSS, **tel que décrit dans la partie 4 du présent document ainsi que dans l'Annexe 2 – Description fonctionnelle et technique d'eTICSS**, dans des conditions garantissant la continuité de service, la sécurité des données de santé et la conformité aux exigences réglementaires en vigueur.

Pour rappel ce socle de coordination se compose actuellement du logiciel Coordinate de l'éditeur Orion Health et de l'application Globule de l'éditeur Ki-Lab.

Dans la suite de ce chapitre la mention « socle de coordination » intègre la dimension de mobilité.

### 5.2.1 Fourniture et acquisition de la licence logicielle

Le Titulaire fournira le socle de coordination qui sera installé sur les environnements et infrastructures administrés par le GRADeS, qui est HDS, conformément au périmètre fonctionnel défini dans le présent CCTP et ses annexes.

L'acquisition de la licence logicielle par le bénéficiaire doit permettre l'accès à l'ensemble des fonctionnalités pour les profils utilisateurs identifiés (administrateurs, professionnels de santé, personnels autorisés, etc.), sans limitation de durée et de géographie pendant la période d'exécution du marché, sauf stipulation contraire. Les modalités sont précisées au chapitre 7 *Le modèle économique*.

### 5.2.2 Intégration dans l'environnement existant

Le Titulaire assurera l'intégration complète du socle de coordination dans l'environnement fonctionnel et technique du bénéficiaire.

Cette intégration comprendra notamment :

- La compatibilité avec les infrastructures existantes (systèmes d'exploitation, bases de données, réseaux, hébergement, solutions de sécurité) ;
- L'interopérabilité avec :
  - Les différentes composants eTICSS (plateforme ELODY, décisionnel GEODE) ;
  - Les applications tierces (e-RCP, e-ETP...)
  - Les systèmes d'informations nationaux, régionaux et locaux, selon les standards et protocoles en vigueur.
- La reprise des données existantes, le paramétrage, les tests d'intégration et la mise en production.

**Exigence spécifique du GRADES BFC : reprise à isopérimètre fonctionnel, technique et des données**

Dans le cadre du renouvellement du socle de coordination, **le Titulaire s'engage à mettre à disposition une solution strictement équivalente à la solution existante, sans régression fonctionnelle ni technique.**

À ce titre, la solution proposée devra couvrir, à isopérimètre, l'ensemble des fonctionnalités actuellement en service, pour tous les profils utilisateurs concernés. Aucune fonctionnalité existante ne pourra être supprimée ou dégradée sans l'accord exprès et préalable du bénéficiaire.

Sur le plan technique, le Titulaire devra assurer la reprise et le maintien de l'ensemble des interopérabilités existantes avec les systèmes d'information, applications tierces et référentiels actuellement connectés à la solution en place. Les flux, interfaces, formats d'échange, protocoles et mécanismes d'authentification devront être repris à l'identique ou de manière équivalente, sans impact sur les usages ni sur les processus métiers.

Le Titulaire assurera également la reprise complète et sécurisée de l'ensemble des données issues de la solution précédente, incluant notamment les données métier, historiques, paramètres, journaux et métadonnées nécessaires à la continuité d'exploitation. Cette reprise devra garantir l'intégrité, l'exhaustivité, la traçabilité et la confidentialité des données, sans perte ni altération, et être réalisée conformément aux exigences réglementaires applicables aux données de santé.

Des opérations de contrôle, de validation et de recette de la reprise fonctionnelle, technique et des données seront réalisées avant la mise en production définitive de la nouvelle application.

**Exigence spécifique du GRADES BFC : Le socle de coordination embarque sa propre gestion des habilitations (matrice + moteur de règles).** Dans cette optique, il est attendu des candidats un focus sur ce sujet et la démonstration des points suivants :

- Le socle de coordination doit disposer d'un moteur de règles d'habilitations :
  - Il permet de créer « à façon » des rôles pour des tâches ou des actions dédiées (ex. : parcours spécifiques)
  - Ces rôles doivent permettre d'affecter des droits de lecture / écriture / suppression / création de manière indépendante à tout professionnel en plus du rôle induit par sa profession de base
  - Ces rôles doivent permettre aussi de restreindre ou non la visibilité sur certaines fonctionnalités.
  - Ce moteur de règles doit fonctionner de manière indépendante de la matrice d'habilitations permettant de limiter l'accès aux données médicales, médico-sociales et sociales.
  - Le socle de coordination doit disposer d'une fonctionnalité avancée de gestion des droits et habilitations, permettant d'une part de gérer le respect de la confidentialité des données et l'accès aux fonctionnalités, mais également de gérer des cas particuliers pour certains profils d'utilisateurs ou certaines typologies de prise en charge / parcours.

[...]

[...]

- Les candidats devront notamment démontrer que le moteur de règles dispose des propriétés suivantes : multi-niveaux, contextes organisationnels et territoriaux, cumul de rôles, droits conditionnels, rôles composites, héritages.
- La solution devra permettre la reprise et la reconfiguration d'une politique d'habilitation existante, sans présupposer de son implémentation actuelle et sans perte de capacité fonctionnelle.
- La souplesse de la solution devra pouvoir être appréciée par le bénéficiaire : les candidats devront faire la démonstration du multi-rôles, de droits variables selon le contexte, d'accès temporaires, de délégations limitées via des cas d'usage génériques.
- Le modèle d'habilitation devra être décrit ainsi que ses capacités de paramétrage (avec ou sans développement), les mécanismes d'audit et de traçabilité et les modalités d'évolution des règles dans le temps.
- Le titulaire devra accompagner l'évolution de la politique d'habilitation sur la durée du marché (usages, gouvernance, cadre réglementaire).

Un extrait partiel de la matrice d'habilitations en place est fourni en Annexe 4 à titre d'information et de compréhension uniquement.

#### Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- Le socle de coordination devra être interfacé avec l'ensemble des briques régionales mentionnées ci-dessus. **Ces interfaces feront l'objet d'une TMA (corrective, évolutive) dans le cadre de la prestation de gestion globale de la plateforme SI eTICSS (dans son environnement).**
- Si le Titulaire n'est pas en capacité de maintenir ces interfaces, il devra proposer une solution techniquement et économiquement neutre pour le bénéficiaire.
- Le Titulaire devra être en mesure de **prouver concrètement**, via des références de mise en œuvre (mention des clients) et des ressources valides (documentations, vidéos, captures d'écran, accès sur un environnement etc.), la réponse à l'ensemble des exigences fonctionnelles et techniques. Dans le cas d'écarts avec la cible, ils sont identifiés et précisés.

### 5.2.3 Maintenance évolutive

Le Titulaire devra également prévoir d'assurer la maintenance évolutive du socle de coordination, qui permettra de modifier ou enrichir l'application en réponse à de nouveaux besoins métiers ou afin d'améliorer des fonctionnalités existantes.

La maintenance évolutive couvre notamment :

- L'ajout de nouvelles fonctionnalités ;
- La modification de fonctionnalités existantes ;
- L'optimisation métier (simplification des écrans / UX, automatisation d'actions manuelles) ;
- L'amélioration logicielle, la refonte partielle de composants vieillissants.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS  
Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

Ces demandes d'évolutions pourront suivre le process suivant :

- Alimentation d'un backlog commun avec le Titulaire, qui sera régulièrement priorisé (MOA) ;
- Rédaction d'une expression de besoins ou d'un cahier des charges (MOA) ;
- Réalisation d'un atelier avec les utilisateurs ou les métiers pour affirmer le besoin (MOE) ;
- Analyse et qualification, chiffrage de la charge de travail (MOE) ;
- Réalisation des développements (MOE) ;
- Réalisation des tests fonctionnels, techniques et de non-régression (MOE) ;
- Déploiement et documentation fonctionnelle et technique (MOE).

Cette maintenance évolutive sera organisée par cycle dit « incrément » couvrant l'ensemble du processus mentionné ci-dessus.

Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- Le bénéficiaire souhaite que la maintenance évolutive assurée dans le cadre du socle de coordination permette d'intégrer au fil de l'eau **de petites évolutions / quick wins dans un délai tout compris de 3 mois (expression de besoin > conception > développement > tests > livraison en production)**.
- Pour cela, le Titulaire devra proposer dans sa réponse la bonne modalité et le dispositif associé, lui permettant d'absorber régulièrement les évolutions demandées. Les autres prestations feront l'objet d'une prestation sur devis.
- Lors de chaque livraison, **l'ensemble de la documentation afférente à la mise en œuvre des composants livrés doit être mis à la disposition du GRADES BFC** selon la procédure de documentation définie. Cela inclut toutes les informations relatives au périmètre fonctionnel et technique éligibles à être communiqué au bénéficiaire (détail des API et contrats d'interface, schéma de base de données, composants et versions, description du middleware et du framework etc.).
- Les livraisons devront s'effectuer de manière à minimiser leur impact sur les utilisateurs, notamment la coupure des services. Le Titulaire décrira son processus de livraison et les éléments de mitigation des impacts.

#### 5.2.4 Exploitation et support

Le Titulaire assurera l'exploitation de l'application, incluant la supervision, la gestion des incidents, l'assistance aux utilisateurs et la garantie de disponibilité du service conformément aux engagements de niveau de service (SLA).

Les délais d'intervention, de correction et de mise à disposition des mises à jour devront être précisés et respecter les niveaux de service attendus selon le dispositif général décrit en partie 8.2 *Engagement sur les niveaux de service*.

Un dispositif de support et d'assistance devra être mis en place, en cohérence avec et en continuité avec le support global de la plateforme eTICSS décrit en partie 5.1.5 *Support aux utilisateurs / assistance technique*.

Le Titulaire veillera à assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de santé, dans le respect de la réglementation applicable, notamment en matière de sécurité et d'hébergement des données de santé.

### 5.3 Mise en œuvre de la TMA ELODY

---

L'usine logicielle ELODY a permis pendant plusieurs années le développement, l'intégration avec le socle de coordination et le déploiement de nombreux parcours et services à façon en réponse aux besoins spécifiques des professionnels utilisateurs d'eTICSS. Fort de cet existant, le GRADeS BFC souhaite aujourd'hui disposer d'une prestation de Tierce Maintenance Applicative (TMA) pour la plateforme ELODY.

Il est ainsi attendu du Titulaire qu'il assure l'exploitation, la maintenance et la support de la plateforme ELODY ainsi que des interfaces avec le socle régional et le socle applicatif, incluant la gestion des environnements.

#### 5.3.1 Initialisation de la TMA

L'objectif assigné au Titulaire est d'être complètement opérationnel et autonome sur la TMA ELODY à l'issue de la prise en charge. À l'issue de cette prise en charge, le Titulaire aura mis en place et initialisé ses outils de pilotage et de suivi, élaboré la documentation de maintenance qu'il soumettra pour validation.

Cette prestation doit permettre au Titulaire :

- D'exprimer toutes les conditions nécessaires à la bonne réalisation des prestations, avec en particulier la confirmation de l'équipe définitive correspondant aux profils proposés dans l'offre du Titulaire ;
- D'ajuster le planning de travail, proposé dans l'offre du Titulaire, pour la phase de prise en charge en tenant compte des contraintes de la MOA bénéficiaire. Ce planning doit préciser le plan de travail pour chaque prestation attendue et les membres de l'équipe dédiés à leur réalisation ;
- De valider l'environnement technique nécessaire à l'exécution des prestations du présent marché ;
- De prendre connaissance et d'analyser qualitativement de façon détaillée la plateforme ELODY, l'architecture technique et la documentation dans son état initial (inventaire de la documentation, des procédures, etc.) ;
- D'acquérir les compétences fonctionnelles, techniques et méthodologiques ;
- Faire un état des lieux précis de la plateforme ELODY (catalogue des composants, etc.) ;
- De mettre en place les outils de pilotage, de suivi et d'échanges avec la MOA bénéficiaire ainsi que l'articulation avec le dispositif global ;
- De mettre en place l'infrastructure de développement, d'intégration continue et de l'usine logicielle choisies par le Titulaire ;
- De décrire les procédures de maintenance et d'assistance ainsi que les normes associées ;

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS  
Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

- De présenter le descriptif détaillé des prestations que le Titulaire s'engage à réaliser dans la phase de réversibilité de la TMA.

La phase d'initialisation est menée en parallèle à la phase de réversibilité exécutée par le Titulaire sortant sur le périmètre dont il a la charge, assisté de compétences internes du bénéficiaire.

### 5.3.2 Maintenance évolutive

Le Titulaire devra également prévoir d'assurer la maintenance évolutive de la plateforme ELODY, qui permettra de modifier ou enrichir l'application en réponse à de nouveaux besoins métiers ou afin d'améliorer des fonctionnalités existantes.

La maintenance évolutive couvre notamment :

- L'ajout de nouvelles fonctionnalités ;
- La modification de fonctionnalités existantes ;
- L'optimisation métier (simplification des écrans / UX, automatisation d'actions manuelles) ;
- L'amélioration logicielle, la refonte partielle de composants vieillissants.

Ces demandes d'évolutions pourront suivre le process suivant :

- Alimentation d'un backlog commun avec le Titulaire, qui sera régulièrement priorisé (MOA) ;
- Rédaction d'une expression de besoins ou d'un cahier des charges (MOA) ;
- Réalisation d'un atelier avec les utilisateurs ou les métiers pour affermir le besoin (MOE) ;
- Analyse et qualification, chiffrage de la charge de travail (MOE) ;
- Réalisation des développements (MOE) ;
- Réalisation des tests fonctionnels, techniques et de non-régression (MOE) ;
- Déploiement et documentation (MOE).

Cette maintenance évolutive sera organisée par cycle dit « incrément » couvrant l'ensemble du processus mentionné ci-dessus.



Exigences spécifiques du GRADeS BFC :

- Le bénéficiaire souhaite que la maintenance évolutive assurée dans le cadre de la TMA ELODY permette d'intégrer au fil de l'eau **de petites évolutions / quick wins dans un délai tout compris de 3 mois (expression de besoin > conception > développement > tests > livraison en production)**
- Pour cela, le Titulaire devra proposer dans sa réponse **la bonne modalité et le dispositif associé, lui permettant d'absorber régulièrement les évolutions demandées**. Les autres prestations feront l'objet d'une prestation sur devis.
- Lors de chaque livraison, **l'ensemble de la documentation afférente à la mise en œuvre des composants livrés doit être mis à la disposition du GRADeS BFC selon la procédure de documentation définie**. Cela inclut toutes les informations relatives au périmètre fonctionnel et technique (code source, schéma de base de données, composants et versions, description du middleware et du framework etc.).
- Les livraisons devront s'effectuer de manière à **minimiser leur impact sur les utilisateurs, notamment la coupure des services**. Le Titulaire décrira son processus de livraison et les éléments de mitigation des impacts.
- **Le périmètre des responsabilités de la TMA ELODY pourra évoluer selon l'organisation du bénéficiaire**. Une révision est prévue à chaque renouvellement d'engagement (cf. chapitre 7.2 *Révision du périmètre des prestations*) en articulation avec le Titulaire. A ce titre, il est attendu que le Titulaire soit en capacité de transférer des connaissances et des compétences au bénéficiaire sans surcoût.

### 5.3.3 Exploitation et support

Le Titulaire assurera l'exploitation de l'application, incluant la supervision, la gestion des incidents, l'assistance aux utilisateurs et la garantie de disponibilité du service conformément aux engagements de niveau de service (SLA).

Les délais d'intervention, de correction et de mise à disposition des mises à jour devront être précisés et respecter les niveaux de service attendus selon le dispositif général décrit en partie 8.2 *Engagement sur les niveaux de service*.

Un dispositif de support et d'assistance devra être mis en place, en cohérence avec et en continuité avec le support global de la plateforme eTICSS décrit en partie 5.1.5 *Support aux utilisateurs / assistance technique*.

Le Titulaire veillera à assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de santé, dans le respect de la réglementation applicable, notamment en matière de sécurité et d'hébergement des données de santé.

#### 5.3.4 Gestion du code source, des configurations et de la documentation

À ce titre, le Titulaire interviendra sur les dépôts de code selon les **règles de gouvernance, d'accès et de contribution définies par le bénéficiaire**. Toute intervention devra être réalisée dans le respect des procédures de gestion de versions en vigueur (stratégie de branches, nommage, règles de commit, revues de code), et faire l'objet d'une **traçabilité complète des modifications**.

Le Titulaire s'engage à produire un code conforme aux **standards de développement, de sécurité et de qualité logicielle** à l'état de l'art et validé par le bénéficiaire, incluant notamment les bonnes pratiques relatives aux applications manipulant des données de santé. Chaque livraison devra être accompagnée des éléments nécessaires à son intégration (description des changements, instructions de déploiement, scripts éventuels), sans altérer l'intégrité du référentiel de code ni les mécanismes de contrôle mis en place par le bénéficiaire. Aucun dépôt ou duplication du code source en dehors des outils et environnements autorisés par le bénéficiaire ne sera permis.

Le Titulaire devra assurer une **gestion rigoureuse, traçable et à jour des configurations** de la plateforme ELODY et de ses composants associés. À ce titre, il devra maintenir un **référentiel de configuration** décrivant l'ensemble des éléments constitutifs du système (versions applicatives, composants logiciels, paramétrages fonctionnels, dépendances techniques, interfaces, environnements DEV/REC/PROD), ainsi que leur historique d'évolution. Toute intervention réalisée dans le cadre de la TMA (corrective, préventive, adaptative ou évolutive) devra donner lieu à une **mise à jour systématique de la documentation** correspondante.

Le Titulaire sera également responsable de la production et de la tenue à jour de la **documentation technique et fonctionnelle**, incluant notamment : dossiers d'architecture, procédures d'exploitation, guides d'installation et de déploiement, documentation des interfaces, notes de version et manuels utilisateurs le cas échéant. Cette documentation devra être conforme aux standards en vigueur, accessible aux équipes du bénéficiaire, versionnée, et stockée dans un outil ou espace documentaire partagé validé par le bénéficiaire. Une attention particulière devra être portée à la **traçabilité des changements**, à la cohérence entre les configurations déployées et la documentation, ainsi qu'au respect des exigences liées à la **sécurité et à la confidentialité des données de santé**.

##### Exigence spécifique du GRADES BFC :

- **Le code source de la plateforme ELODY est administré et hébergé sous la responsabilité exclusive du bénéficiaire.** Le Titulaire organisera la gestion de cette documentation selon cette exigence.
- Le Titulaire portera **un rôle de conseil associé à un plan de démarche qualité pour prévenir toute dégradation du service** (sécurité, performances etc.).

## 5.4 Prestations sur devis

---

### 5.4.1 Description

**Le GRADES BFC souhaite pouvoir bénéficier de prestations de développements de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux services numériques ou d'intégration avec l'écosystème.**

Le Titulaire doit ainsi démontrer sa capacité et sa méthodologie pour mener à bien une prestation d'ingénierie et de gestion de projet numérique à façon, couvrant le conseil / la conception, le développement applicatif ainsi que le déploiement d'un service numérique répondant aux objectifs du bénéficiaire, tout en intégrant les enjeux de conception responsable et d'accessibilité.

La plateforme eTICSS est également amenée à évoluer pour s'interfacer avec d'autres SI tiers ou d'autres composants / briques développés à façon ou apportés dans le cadre d'un partenariat (ex. : Nuvee sur le volet Education Thérapeutique du Patient).

Dans cette optique, le GRADES BFC souhaite pouvoir bénéficier de prestations d'intégration avec un nouveau service extérieur à la plateforme eTICSS. La réalisation de cet interfaçage devra s'effectuer en conformité avec les standards et bonnes pratiques du moment.

Il appartient au Titulaire de :

- Analyser toute la documentation technique et fonctionnelle du service extérieur utile à ses travaux ;
- Échanger autant que nécessaire avec les responsables du service extérieur ;
- Rédiger ou mettre à jour la documentation nécessaire (spécifications, plan et cahier de tests, manuels d'exploitation, documents de formation, etc.) et la fournir au bénéficiaire pour validation ;
- Réaliser l'ensemble des développements nécessaires ;
- Réaliser la recette technique et fonctionnelle pour s'assurer du bon fonctionnement de l'interface ;
- Effectuer toutes les actions nécessaires au déploiement opérationnel de l'interface et vérifier son bon fonctionnement ;
- Former si nécessaire le personnel du bénéficiaire (ou un tiers sous la responsabilité de celui-ci) sur le fonctionnement de l'interface.

Une fois l'interface opérationnelle, sa maintenance et son support entreront dans le cadre de la maintenance et du support forfaitaires de l'ensemble de la solution, selon les mêmes conditions que les autres services extérieurs intégrés initialement au sein de celle-ci.

### 5.4.2 Exigences de réalisation

Le Titulaire pourra être sollicité tout au long du marché pour établir le chiffrage de parties de projets ou d'un projet dans son ensemble.

Pour modèle, une démarche type de mise en œuvre d'une prestation sur devis est schématisée, puis détaillée ci-après :

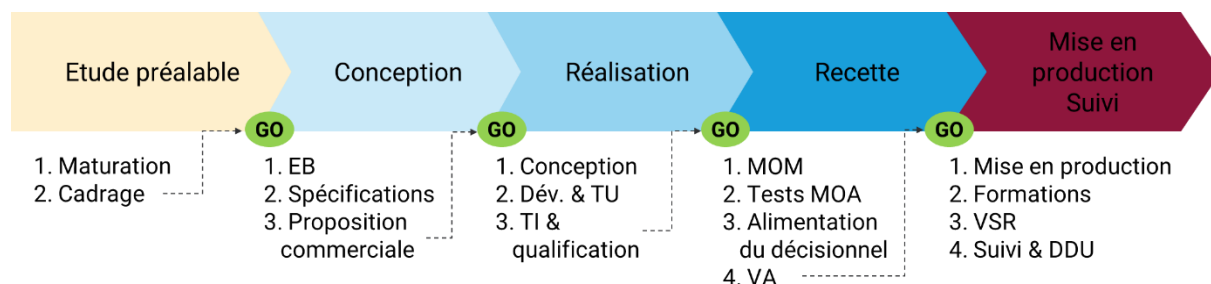


Figure 18 : Processus de réalisation et étapes d'engagement d'une prestation de développement

La phase d'étude préalable peut mobiliser le Titulaire selon le besoin du bénéficiaire. Elle précède la décision d'engager le projet sur mesure et inclut :

- L'analyse du besoin métier et des objectifs fonctionnels ;
- L'analyse de l'existant (architecture, applications, interfaces, contraintes techniques) ;
- Une étude d'impact fonctionnelle, technique, organisationnelle et sécuritaire ;
- Une analyse des risques (planning, coûts, dépendances, sécurité, performance) ;
- La définition du périmètre et des hypothèses de réalisation ;
- Une proposition de scénarios de mise en œuvre et recommandations.

La phase de conception permet de définir précisément la solution à réaliser sur les plans fonctionnels et techniques. L'expression de besoins (EB) est réalisée par le bénéficiaire et son contenu pourra être adapté selon la démarche proposée par le Titulaire. Cette phase intègre :

- La conception fonctionnelle détaillée (cas d'usage, parcours utilisateurs, règles de gestion) ;
- Les spécifications des interfaces et échanges de données ;
- La conception technique (architecture applicative, composants, flux, sécurité) ;
- La prise en compte des exigences non fonctionnelles (performance, sécurité, accessibilité) ;
- La définition des stratégies de tests et de déploiement.

→ L'évaluation de l'EB devra permettre au Titulaire d'indiquer un niveau de complexité au bénéficiaire en référence au délai de développement jusqu'à la mise en production, déterminant ainsi un délai maximal pour la production d'une proposition commerciale.

→ Les spécifications sont réalisées par le bénéficiaire qui peut mobiliser le Titulaire à but d'obtenir l'appui d'expertises complémentaires. En sortie de cette phase, le Titulaire présentera une proposition commerciale qui devra comprendre toutes les prestations et livrables annexes aux spécifications et au développement, notamment :

- Toutes les réunions et entretiens nécessaires à l'exécution des travaux ;
- Les comptes rendus ;
- La rédaction des livrables ;
- La conduite du projet ;
- Le déploiement inscrivant les jalons de MOM, VA et VSR ;
- Le planning détaillé ;
- Le RACI des actions ;

- Le détail des unités d'œuvre mobilisées ;
- L'impact tarifaire, si existant, sur les prestations du marché.

Le bénéficiaire arbitrera le lancement de la prestation projet sur la base des engagements présentés dans la proposition commerciale.

**La phase de réalisation** a pour objectif de développer, configurer ou intégrer la solution conformément aux spécifications validées :

- Développement de la solution (selon une méthodologie itérative ou cycle en V à préciser) ;
- Intégration des composants et des interfaces ;
- Mise en œuvre des règles de sécurité ;
- Réalisation des tests unitaires et tests d'intégration ;
- Gestion du code source selon les règles définies par le bénéficiaire ;
- Documentation technique au fil de l'eau.

**La phase de recette** permet de vérifier la conformité de la solution et autoriser sa mise production. Elle démarre par une mise en ordre de marche (MOM) et se clôture par la Vérification d'Aptitude (VA), elle suit les étapes ci-dessous :

- Préparation des environnements de recette ;
- Élaboration des cas de tests fonctionnels et non-régression ;
- Exécution de la recette interne puis de la recette utilisateur ;
- Correction des anomalies identifiées ;
- Validation formelle de la conformité.

Enfin, **la phase de mise en production et suivi** permet de déployer la solution en environnement de production dans des conditions sécurisées et maîtrisées, et d'assurer sa stabilité et son bon fonctionnement :

- Préparation du plan de mise en production et de retour arrière ;
- Déploiement des composants et configurations ;
- Vérifications post-déploiement ;
- Mise à disposition des utilisateurs ;
- Communication et accompagnement au démarrage ;
- Période de garantie corrective ;
- Suivi des incidents et anomalies post-déploiement ;
- Assistance aux utilisateurs ;
- Bilan de mise en œuvre et retour d'expérience ;
- Passage en MCO.

Le RACI ci-dessous précise la mobilisation attendue entre le bénéficiaire et les différents profils mis à disposition par le Titulaire lors d'une prestation sur devis.

Etape	Bénéficiaire	Titulaire				
		Coordinateur	Architecte	Etude	Développement	Expert BDD/SI
Etude préalable	RA	A	C	A		C
Conception	RA	A	C	A	I	C
Réalisation	I	R	A	C	A	A
Recette	R	A		C	A	
Mise en production / suivi	RA	A		I	A	

R = Responsable, A = Acteur, C = Consulté, I = Informé

Il est à noter que chaque passage jalon fait l'objet d'une décision

#### 5.4.3 Livrables attendus

Le contenu des livrables sera précisée sur proposition du Titulaire :

- Note de cadrage / dossier d'étude préalable (si réalisé)
- Analyse de faisabilité et d'impacts (si réalisé)
- Proposition commerciale
- Supports d'ateliers / interviews
- Spécifications fonctionnelles détaillées
- Dossier de conception technique
- Plan de test
- Mise à disposition d'un simulateur ou démonstrateur (si validé)
- Livrables logiciels (code source et composants développés)
- Dossier d'architecture, de conception et d'exploitation
- Cahier de recette et jeux de tests
- Plan de déploiement
- Documentation des anomalies et corrections (via l'outil dédié)
- PV de Lancement, de MOM, de réception VA et de réception VSR
- Tableau de bord de suivi
- Compte rendu des réunions
- Documentation à destination des utilisateurs

Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- **Les prestations sur devis sont uniquement dédiées à des engagements complémentaires non prévus dans les unités d'œuvre du marché.**
- Tout développement devra faire l'objet d'une attention particulière concernant **son impact sur l'écosystème e-santé local / régional / national à tous les niveaux** (ergonomique, fonctionnel, technique, performance etc.).
- Le développement de nouvelle fonctionnalité ou service numérique devra intégrer, sauf stipulation contraire, **un simulateur ou un démonstrateur** afin d'assurer des tests utilisateurs au cours de phase de réalisation.
- Le Titulaire devra, le cas échéant, mentionner dans sa proposition commerciale **les coûts de fonctionnement du nouveau service numérique ou fonctionnalité** (MCO / support, licence etc.).
- Lors de chaque livraison, **l'ensemble de la documentation afférente à la mise en œuvre des composants livrés doit être mis à la disposition du GRADES BFC** selon la procédure de documentation définie. Cela inclut toutes les informations relatives au périmètre technique (code source, schéma de base de données, composants et versions, description du middleware et du framework etc.).
- Les livraisons devront s'effectuer de manière à **minimiser leur impact sur les utilisateurs, notamment la coupure des services**. Le Titulaire décrira son processus de livraison et les éléments de mitigation des impacts.
- **Le périmètre des responsabilités des prestations sur devis pourra évoluer selon l'organisation du bénéficiaire.** Une révision est prévue à chaque renouvellement d'engagement (cf. chapitre 7.2 *Révision du périmètre des prestations*) en articulation avec le Titulaire. A ce titre, il est attendu que le Titulaire soit en capacité de transférer des connaissances et des compétences au bénéficiaire sans surcoût.

## 5.5 Apport de briques SI innovantes

Ainsi que décrit dans les parties précédentes, la plateforme eTICSS propose un bouquet de services autour de la coordination et porte une ambitieuse vision dans la structuration globale des parcours patients au sens large sur les territoires, au bénéfice de la qualité des prises en charge pluriprofessionnelles quel que soit leur niveau de complexité.

Afin de compléter la chaîne de valeur pour couvrir la globalité du parcours patient, notamment en amont et en aval de la prise en charge, il est attendu que le Titulaire propose des briques / modules / services numériques complémentaires, en capacité de s'interopérer avec la plateforme globale pour apporter aux utilisateurs un nouveau service-rendu, ou de la valeur ajoutée sur des usages qu'ils ont déjà.

Pour chaque service proposé, il est attendu une fiche produit recto-verso avec :

- La description du service, ses principales fonctionnalités et sa complémentarité / valeur ajoutée par rapport au bouquet de services actuel ;

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSS  
Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique



- La description d'un précédent travail d'interopérabilité ;
- Une référence de déploiement détaillée (complexité de mise en œuvre, plan d'action et planning, résultats et retours d'expérience) avec une intégration à un écosystème et un contact client ;
- Selon la disponibilité et la confidentialité des ressources, des supports de présentation (diapositives, vidéos, documents, lien web etc.).

IL est attendu du Titulaire qu'il soit force de proposition tant sur les axes identifiés que pour des propositions complémentaires pertinentes dans le contexte de la coordination.

### 5.5.1 Description

Dans cette logique, trois axes ont été identifiés et des cas d'usage sont décrits pour chacun d'entre eux : le Titulaire doit être force de proposition sur les services qui pourraient répondre à ces cas d'usage.

- **Axe « Interaction avec le patient »**

Aujourd'hui, la plateforme eTICSS est essentiellement destinée aux professionnels de santé dont la coordination est le métier ou qui ont besoin de se coordonner avec d'autres professionnels dans le cadre de leurs organisations et pratiques de prise en charge. Demain, la plateforme doit intégrer des outils qui permettront d'inscrire pleinement le patient dans sa prise en charge par des actions au bénéfice de son parcours de santé. Quelques cas d'usage :

- Dans une logique de télésuivi / télésurveillance : en tant que patient, je suis invité à compléter un questionnaire dans le cadre de mon suivi de santé. Ce questionnaire est automatiquement intégré et remonte un score / une synthèse permettant à un coordinateur de gérer efficacement mon parcours.
- Dans une logique d'articulation avec le DMP / MES : en tant que patient, je saisis manuellement (ou par remontée automatique) des données dans une application interfacée ou directement dans MES, qui vont alimenter le suivi de mon parcours et générer des alertes / une synthèse à un coordinateur pour sa connaissance et ses actions le cas échéant.

- **Axe « Appui à la productivité métier »**

La plateforme eTICSS est un outil de travail métier qui répond autant à des usages quotidiens (par exemple pour des coordinateurs de parcours) que des usages plus ponctuels (intervenant dans un parcours pour une file active restreinte). Leurs usages convergent sur la dimension « bureautique » qui impliquent une saisie obligatoire de données pour animer la continuité de la prise en charge et la coordination des parcours. Dans une ambition de « non double saisie », il est identifié une forte valeur ajoutée autour de fonctionnalités qui faciliteront les actions quotidiennes afin d'être plus performant / efficient et de s'approprier la plateforme de manière « innée ». Quelques cas d'usage :

- Dans une logique de bureautique : en tant que professionnel, je souhaite réaliser une note vocale qui alimentera le dossier du patient selon des instructions précisées, par

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS

Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

exemple pour compléter des éléments du volet social ou ajouter une note au cahier de liaison.

- Dans une logique de consultation : en tant qu'utilisateur, je souhaite dans un contexte patient interroger de manière naturelle pour rechercher une information (« quand a-t-il réalisé sa dernière évaluation ? ») ou demander une synthèse de sa situation pour prise de connaissance.
- Dans une logique de prise en main : en tant que futur utilisateur, je souhaite pouvoir m'auto-enrôler à la plateforme (en justifiant de mon identité) et être guidé / accompagné pour réaliser mes actions le cas échéant en interrogeant de manière naturelle l'outil. En tant qu'utilisateur, les fonctionnalités de la plateforme me sont présentées de manière interactive.
- Dans une logique d'accès centralisé : en tant que professionnel, je souhaite savoir si un patient que je reçois en consultation est inscrit dans un parcours spécifique sur le territoire pour affiner l'analyse de sa situation, depuis mon logiciel métier.

- **Axe « Repérage renforcé »**

En cohérence avec l'extension de la notion de parcours numérique, il s'agit de mettre à disposition des outils numériques de repérage pour les professionnels de santé. La dimension de repérage ne prend sens que si elle est largement portée / assurée par de l'humain pour garantir la qualité de l'action. Au niveau institutionnel, des outils d'analyse populationnelle peuvent appuyer des campagnes de repérage. Quelques cas d'usage :

- Dans une logique de prévention individuelle : en tant que professionnel de santé, je souhaite analyser si le patient que je reçois en consultation est éligible à un programme de prévention en réalisant une évaluation (ciblée ou non) via les informations disponibles dans son dossier de coordination et des informations recueillies, si nécessaire, en consultation.
- Dans une logique de responsabilité populationnelle : en tant qu'institution de santé, je souhaite analyser une population donnée (celle inscrite et éligible dans la plateforme de coordination) tenant compte de déterminants de santé pour identifier des patients à risque.

### 5.5.2 Exigences de réalisation

La mise en œuvre de ses briques SI s'inscrit dans la démarche décrite en partie 5.4 *Prestation sur devis*. La démarche projet devra obligatoirement respecter les jalons selon la nature du projet numérique.

### 5.5.3 Livrables attendus

Pour chaque service proposé, le Titulaire devra fournir la fiche de renseignement susmentionnée.

Exigences spécifiques du GRADeS BFC :

- Les prestations « briques SI innovantes » sont optionnelles et ont vocation à compléter la proposition de valeur du Titulaire et d'apprécier sa capacité à se projeter dans l'amélioration à long terme de l'offre de la plateforme eTICSS.
- Chaque présentation doit être accompagnée **d'une fiche descriptive complète reprenant obligatoirement une réalisation concrète et déployée pour un client**, idéalement de l'écosystème de santé nationale.

## Article 6. L'organisation du projet

Cette partie précise les attentes du GRADES BFC pour l'organisation projet.

⇒ **Le Titulaire est libre de proposer l'organisation qu'il souhaite du moment où elle est pertinente et intègre les attendus et exigences du bénéficiaire.**

### 6.1 Gouvernance et comitologie projet

La gouvernance projet est envisagée comme suit :

1. Un comité de pilotage
2. Un comité de direction
3. Un comité projet

La préparation et la restitution de ces instances sont à la charge du Titulaire, qui veillera à intégrer dans l'ordre du jour les points complémentaires qui pourraient être communiqués par le bénéficiaire.

La gouvernance projet est susceptible d'évoluer. Par exemple, une instance inter-régionale pourra être mise en place dans le cas où la solution eTICSS serait déployée hors de la région BFC. Le Titulaire sera force de proposition à ce sujet.

#### 6.1.1 Le comité de pilotage (COPIL)

Le comité de pilotage se concentre sur la stratégie et le pilotage du programme. Il permet de définir les orientations prioritaires pour les différentes activités du programme eTICSS.

Il vise à arbitrer et valider les grandes étapes du projet qui sont ensuite déclinées d'un point de vue opérationnel, afin de garantir la cohérence, l'efficacité et l'alignement du projet avec les objectifs stratégiques de l'organisation.

Fréquence envisagée	2h trimestrielle
Participants	Participation élargie : direction projet ARS et GRADES, direction du Titulaire et représentants des différentes activités
Modalités	Définition de l'ODJ par les directions projet sur sollicitation du Titulaire Préparation conjointe du support et consolidation par le Titulaire pour diffusion 48h avant le comité Compte-rendu par le Titulaire au plus tard 5 jours après le comité

#### 6.1.2 Le comité de direction (CODIR)

Le comité de direction est le comité opérationnel « top management » qui réunit les directions projet du bénéficiaire et du Titulaire. Il garantit le bon déroulé du marché et permet le suivi et l'arbitrage des sujets opérationnels à haut-niveau pour une mobilisation efficace et rapide :

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS  
Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

- L'affectation des ressources ;
- Le suivi opérationnel du projet en alignement avec les orientations stratégiques statuées en COPIL ;
- Le suivi du contrat et des travaux réalisés dans ce cadre (avancement, respect des engagements, aspect budgétaire) ;
- Le suivi des risques et problèmes éventuels, actions de mitigation mises en place ;
- L'examen du tableau de bord et des indicateurs de qualité de service.

Fréquence envisagée	1h tous les 15 jours
Participants	Participation restreinte : directeurs projet ARS et GRADeS, du Titulaire et des prestataires associés
Modalités	Revue des sujets en séance, planification de présentation de sujets spécifiques  Compte-rendu par le Titulaire sous 48h

### 6.1.3 Le comité projet (COPROJ)

Le comité projet est l'instance opérationnel du marché, qui permet d'assurer l'avancement du marché entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre.

Il a pour objectif de suivre l'avancement global des différentes activités et chantiers en cours et chapeaute tous les sous-comités opérationnels (MCO, TMA, développements, etc.) :

- Etat d'avancement des différentes activités ;
- Revue et arbitrage des demandes de maintenance ;
- Revue et arbitrage des demandes d'évolution ;
- Revue des études d'impacts demandées ;
- Revue des questions posées par la maîtrise d'ouvrage ;
- Revue du planning ;
- Gestion des difficultés/risques rencontrés dans l'exécution du marché ;
- Revue des questions de coordination entre méta-processus.

Fréquence envisagée	1h tous les 15 jours en alternance avec le CODIR
Participants	Participation élargie : équipes projet ARS et GRADeS, chef de projet et pilotes des différentes activités du Titulaire et prestataires associés
Modalités	Définition d'un ODJ et sollicitation du bénéficiaire si sujet spécifique  Préparation du support par le Titulaire et diffusion 24h avant le comité  Compte-rendu par le Titulaire sous 48h

Exigences spécifiques du GRADeS BFC :

- Une attention particulière sera portée à la **rationalisation du nombre d'instances** pour mener à bien le projet.
- **Les comités doivent intégrer les représentants du groupement des différentes activités** embarquées par le marché, de façon à avoir une coordination fluide et efficace tout du long.
- Les supports et les comptes-rendus sont **élaborés pour assurer leur lisibilité, leur qualité synthétique et leur réutilisation** par le bénéficiaire qui déterminera leur format de restitution.
- Les supports et les comptes-rendus sont **diffusés dans les délais** exigés pour assurer le partage des informations à toutes les parties prenantes pertinentes.
- Dans le cas d'utilisation d'outil de génération automatisée (notamment pour les comptes-rendus) par le Titulaire, leur usage et format de restitution sont préalablement validés par le bénéficiaire.

## 6.2 Organisation du Titulaire dans la cadre du marché

Dans le cadre de la consultation, les candidats peuvent se présenter seul ou bien sous forme de groupement d'opérateurs économiques, représenté par un mandataire.

En cas de co-traitance, il est attendu que les candidats démontrent dans leur offre la façon dont ils organiseront les relations au sein du groupement (ci-après appelé le « consortium ») dans le cadre du marché, comment sera mobilisé l'équipe projet et comment le consortium s'articulera avec le bénéficiaire.

### 6.2.1 Organisation des relations des parties prenantes en cas de consortium

Gouvernance et pilotage du consortium

- Le Titulaire s'engage à mettre en place **une gouvernance structurée**, permettant un pilotage efficace, transparent et orienté résultats, incluant l'ensemble des membres du consortium.
- Le consortium désigne **un mandataire clairement identifié**, responsable du pilotage général, de la coordination des parties prenantes, du respect des engagements contractuels et de la qualité globale des livrables.
- Le mandataire assure **une liaison permanente avec le bénéficiaire**, garantit la cohérence du projet et veille à la bonne exécution des obligations par chacun des membres.

Coordination interne renforcée

- Les membres du consortium doivent mettre en œuvre des **processus formalisés de coordination**, couvrant notamment :
  - La planification détaillée des tâches ;
  - La synchronisation des activités,
  - La gestion des interfaces fonctionnelles et organisationnelles,
  - Le partage structuré de l'information.

- Le consortium doit garantir que les décisions importantes sont prises de manière collaborative, documentée et communiquée sans délai aux parties concernées.

#### Coopération et transparence entre les parties

- Chaque membre du groupement s'engage à une **coopération active**, loyale et continue, ainsi qu'à une transparence totale sur les éléments susceptibles d'impacter le projet (planning, risques, ressources, contraintes techniques).
- Le consortium doit mettre en place **des mécanismes de circulation fluide de l'information**, garantissant l'accès aux données utiles pour l'ensemble des parties prenantes habilitées.

#### Gestion des risques et résolution des difficultés

- Le Titulaire doit déployer **une stratégie de gestion des risques partagée**, permettant d'identifier, d'évaluer et de traiter les risques communs et individuels, avec des responsabilités clairement établies.
- Le consortium s'engage à mettre en œuvre des dispositifs de résolution rapide des conflits ou divergences, afin d'éviter tout impact négatif sur le calendrier, les coûts ou la qualité. Des réunions de gestion de crise pourront être organisées si nécessaire.

#### Suivi de la performance et reporting

- Le consortium doit produire **un reporting unifié**, consolidé et régulier, reflétant l'avancement du projet, la consommation des ressources, la qualité des livrables et les actions correctives en cours.
- Les indicateurs de performance doivent être définis dès le début du projet et faire l'objet d'un **suivi partagé**, favorisant un pilotage objectif et orienté vers les résultats.

#### Outils collaboratifs et méthodes de travail

- Le Titulaire doit proposer et maintenir des **outils collaboratifs** dédiés à la gestion documentaire, à la planification, au suivi et à la coordination des actions entre les membres du consortium.
- Le consortium doit adopter **des méthodes de travail communes**, pragmatiques et alignées avec les exigences du bénéficiaire (méthodologie, normes de qualité, standards de communication).

#### Responsabilités, engagements et continuité du service

- Chaque membre du consortium reste **pleinement responsable** de sa contribution, de la disponibilité de ses ressources et du respect des engagements pris dans le cadre du marché.
- Le consortium doit assurer **la continuité du service**, indépendamment de la situation de l'un de ses membres, en mettant en œuvre des mécanismes de relève ou de redistribution des charges si nécessaire.

### 6.2.2 *Equipe projet du Titulaire*

Tous les intervenants des équipes du Titulaire travaillent sous la responsabilité d'une personne unique, **le Directeur de projet** désigné par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à affecter au projet, dans le cadre de l'exécution des prestations du marché, une



équipe présentant les compétences, l'expérience et le nombre requis pour l'exécution du présent marché.

Le Titulaire présentera les profils rattachés à chaque activité du présent marché en détaillant leur société d'appartenance, leur formation, leur nombre d'années d'expérience ainsi que le rôle et le détail des activités qu'ils endosseront dans le cadre de la bonne exécution du marché.

L'implication du « **top management** » du Titulaire sera expliquée, et notamment la possibilité pour le management ARS et GRADeS de le solliciter en cas de difficultés ou problèmes ne pouvant être résolus ou arbitrés au niveau opérationnel.

Le Titulaire s'engage à maintenir la stabilité de cette équipe. Dans l'hypothèse où le remplacement de l'un des intervenants de l'équipe serait néanmoins nécessaire pour des raisons indépendantes de la volonté du Titulaire, celui-ci en informe le bénéficiaire sans délai et remplace l'intervenant partant par un nouvel intervenant ayant des compétences et une expérience au moins équivalente.

Dans ce dernier cas, le Titulaire :

- Prendra toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution du marché ne s'en trouve pas compromise ;
- Supportera intégralement les coûts induits par le transfert de connaissances d'un ancien intervenant à un nouvel intervenant.

Le bénéficiaire se réserve le droit de :

- Demander au Titulaire le remplacement d'un ou plusieurs membres de son équipe affectée au projet pour des raisons dûment justifiées ;
- S'opposer au choix d'un nouvel intervenant dans les conditions décrites au présent paragraphe, si ce dernier ne lui paraît pas réunir les compétences requises pour les Prestations.

#### Exigences spécifiques du GRADeS BFC :

- Si un membre de l'équipe du Titulaire (directeurs et responsables d'activité) est remplacé en cours de marché, **le Titulaire notifie le départ du membre de l'équipe avec un préavis d'un (1) mois.**
- **Le profil du remplaçant, d'expérience et de compétence au moins équivalentes à celles de son prédécesseur, sera préalablement présenté au bénéficiaire pour validation à son entrée dans le dispositif projet.**

### *6.2.3 Articulation avec le bénéficiaire*

L'organisation mise en place par le bénéficiaire correspond à une équipe transversale projet impliquant le GRADeS et l'ARS BFC. L'ambition est de permettre une gestion de projet adaptable, efficace et réactive.

La coopération entre les acteurs est un facteur de réussite du projet et elle est soutenue à haut niveau par une direction stratégique composée du directeur général du GRADeS BFC et du directeur de l'Innovation et de la Stratégie de l'ARS BFC.

La direction projet opérationnelle est assurée par un binôme de directeurs de projet eTICSS GRADeS BFC et ARS BFC. Ce binôme est l'interlocuteur privilégié du Directeur Projet du Titulaire et doit obligatoirement être informé de toutes les actions relatives au projet eTICSS.



Figure 19 : Organigramme de l'équipe ARS-GRADeS du programme eTICSS

Côté GRADeS BFC, l'équipe eTICSS se compose de 17 membres :

- D'un directeur de projet eTICSS ;
- D'une équipe SI intégrant un responsable SI projets, un architecte fonctionnel et six chefs de projet ;
- D'une équipe Déploiement Des Usages (DDU) intégrant un responsable et sept chargés d'animation des usages (CADU).

Des personnels du GRADeS interviennent sur des fonctions transverses e-santé et infrastructure régionale notamment un chef de projet DMP/MSS, des chefs de projet identitovigilance, une équipe technique / infra, une équipe interopérabilité, une équipe Data, une équipe communication et un RSSI/DPO.

En lien avec la direction projet, des personnels de l'ARS BFC accompagnent le projet dans sa déclinaison opérationnelle e-santé (lien avec les responsables du Ségur Numérique et globalement de l'ensemble des pôles de la direction de l'Innovation et de la Stratégie) et des parcours métier (notamment avec les responsables parcours et les responsables de la direction l'Organisation des Soins et de l'Autonomie).

Des prestataires externes complètent le dispositif projet, notamment une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) engagée sur certaines actions sous la supervision du bénéficiaire.

### 6.3 Pilotage du projet

L'objectif du pilotage de projet est de mettre en œuvre les prestations et d'en garantir la bonne exécution des prestations attendues.

Le Titulaire assure la gestion du projet, à ce titre il doit notamment :

- Organiser et piloter l'initialisation et la réalisation de toutes les activités nécessaires à la bonne exécution du projet ;
- Assurer la coordination et la consolidation de l'ensemble des tâches du projet ;
- Suivre et actualiser / réactualiser les plans opérationnels du projet, les plans de ressource qui en découlent et le budget associé ;
- Assurer et contrôler l'atteinte des objectifs du projet ;
- Vérifier et contrôler la production et la livraison des livrables ainsi que le respect des revues et jalons du projet ;
- Signaler les écarts, les dérives, les dysfonctionnements, les difficultés rencontrées et engager les actions adaptées ;
- Effectuer un reporting permanent, synthétique, pertinent et fiable ;
- Organiser, planifier et mener les revues nécessaires et suivre les plans d'action qui en découlent jusqu'à leur clôture ;
- Livrer et mettre à jour le PAQ ;
- Livrer et mettre à jour le planning, analyser les écarts et proposer le cas échéant un plan d'actions ;
- Effectuer la gestion des incidents ;
- Assurer la gestion des ressources et de la documentation.

### 6.3.1 Planning du projet

Le projet eTICSS 2026-2030 vise à assurer la continuité de l'offre de services numériques sur la région Bourgogne Franche-Comté en parallèle de la mise en place d'une nouvelle organisation.

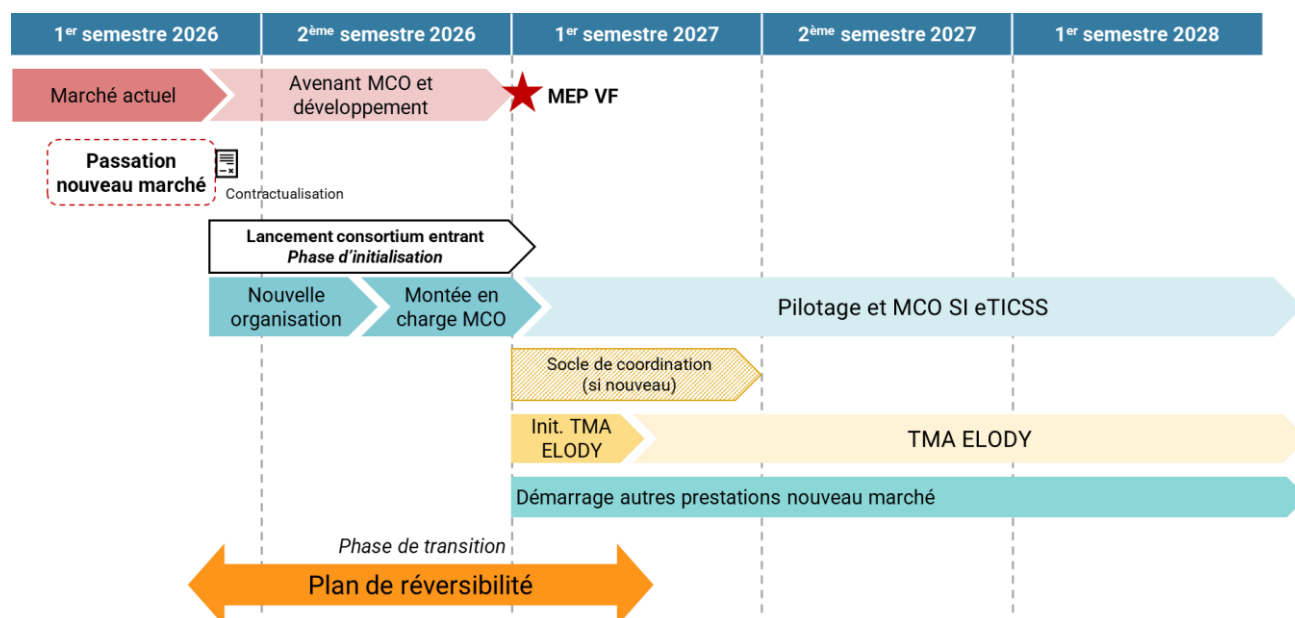


Figure 20 : Planning du projet eTICSS à partir de 2026

En 2026, le marché en cours se termine et le Titulaire sortant atterri sur les travaux qu'il a engagé en matière de développement et de MCO de la plateforme (une mise en production de la plateforme finale par le Titulaire sortant est prévue en fin d'année 2026). En parallèle, la réversibilité est lancée.

A l'issue de la passation de marché au cours du 1<sup>er</sup> semestre de cette année, un nouveau Titulaire est retenu : il aura la responsabilité de mettre en place une nouvelle organisation et de monter en compétences sur le périmètre de la MCO eTICSS à 4 mains avec le Titulaire sortant et sur une durée maximale de 7 mois.

Début 2027, le Titulaire entrant est opérationnel et seul responsable sur l'ensemble du périmètre du projet :

- Dans l'hypothèse où le socle de coordination serait renouvelé, il dispose du 1<sup>er</sup> semestre de 2027 pour le mettre à disposition des utilisateurs à isopérimètre fonctionnel et technique que le socle actuel, avec une reprise des données effective pour garantir la continuité ;
- Il monte en charge sur le périmètre de la TMA ELODY ;
- Le démarrage des autres prestations convenues dans ce marché est cadencé avec le bénéficiaire lors des instances de pilotage.

### 6.3.2 Système de management de la qualité

Le Titulaire du marché doit se conformer à la démarche qualité mise en œuvre par le bénéficiaire et l'appliquer dans l'exécution de ses missions.

Pour ce faire, le bénéficiaire fournit au Titulaire l'ensemble des éléments pour lui permettre notamment de mettre à jour son Plan Assurance Qualité (PAQ) en début de marché.

Le Titulaire devra :

- Mettre à jour le PAQ du marché ;
- Détailler l'organisation des échanges et des modalités permettant au Titulaire de garantir la réalisation des prestations ;
- Détailler le management de la sécurité afin de garantir que l'ensemble des travaux de conception et de développement soient conformes aux règles de « privacy by design » et plus largement au RGPD ;
- Mettre en place des moyens de contrôle de la qualité des livrables ;
- Sensibiliser ses équipes au respect des dispositions qualité décrites au PAQ ;
- Planifier les points de contrôle, les superviser et rendre compte des résultats ;
- Définir et mettre en œuvre la démarche d'amélioration continue ;
- D'assurer en permanence une interface de qualité entre le Titulaire et le bénéficiaire ;
- Garantir la mise en application des dispositions prévues dans le Plan Assurance Qualité.

En complément des exigences fonctionnelles, techniques, de performance et de sécurités formulées dans le présent CCTP, les principales exigences de qualité attendues des prestations à réaliser par le Titulaire dans le cadre du présent marché sont les suivantes :

- Mettre en œuvre le PAQ et, le cas échéant, le mettre à jour au moins une fois par semestre

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS

Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

- S'assurer de l'adéquation de ses moyens (humains et matériels) aux demandes du bénéficiaire ;
- De manager la prestation, pendant toute la durée du marché ;
- Utilisation de méthodes et outils robustes et éprouvés ;
- Suivi interne des prestations ;
- Suivi du contrat avec le bénéficiaire ;
- Gestion des ressources ;
- Facturation des prestations ;
- Gestion des risques ;
- Gestion des exigences attendues ;
- Gestion des dysfonctionnements/problèmes ;
- Gestion de la sécurité ;
- Gestion de la qualité des processus du Titulaire (delivery management).

#### Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- Dans le cadre de la mise à jour du PAQ (d'autres documents pourraient également être concernés) :
  - Il est attendu du Titulaire qu'il soit force de proposition pour avoir une gestion de documents dynamiques et optimale pour le bénéficiaire ;
  - Les modifications opérées semestriellement devront être présentées au bénéficiaire dans l'instance de pilotage adéquate.
- Le Titulaire devra s'inscrire dans les process de management de la qualité de la norme ISO 9001 ainsi que dans les process requis par les certifications HDS et ISO 27001 (deux certifications détenues par le bénéficiaire)
  - Si les candidats disposent d'un certificat ISO 9001 (voire d'autres certificats pertinents de mentionner) sur le périmètre des prestations attendues, le bénéficiaire souhaite qu'ils en fassent part en joignant à leur offre technique une copie dudit certificat.

#### 6.3.3 Gestion contractuelle

Tout au long du marché, le Titulaire élabore (hors de l'activité forfaitaire continue) des propositions commerciales en cohérence avec le BP, pour lui permettre de mener à bien les différentes prestations du projet.

Afin de garantir la réactivité du groupement exigée par le projet ou en réponse aux demandes du bénéficiaire, les délais de mise à disposition et contractualisation exigés par la MOA sont les suivants :

- Pour les prestations relatives au fonctionnement du dispositif projet (pilotage, MCO, support, exploitation, licences etc.) : présentation d'un devis v1 à M-1 de la fin de la prestation en cours ;
  - A chaque renouvellement, le périmètre de la prestation sera ré-évalué tenant compte de l'évolution du SI et des demandes spécifiques du bénéficiaire.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES - eTICSSProgramme eTICSS  
Classification : ☒Confidentielle ☐Restreinte ☐Interne ☐Publique

- Pour les prestations sur devis : présentation d'une proposition commerciale v1 selon la complexité de la prestation évaluée lors de l'expression de besoins.
  - Si prestation d'une durée < 3 mois : présentation d'un devis sous 2 semaine
  - Si prestation d'une durée de 3 à 6 mois : présentation d'un devis sous 3 semaines
  - Si prestation d'une durée > 6 mois : présentation d'un devis sous 4 semaines

Afin d'optimiser la gestion du marché, un fichier de suivi centralisant l'ensemble des jalons financiers du marché (devis et commandes) sera partagé avec le bénéficiaire :

- Il sera initié, complété et mis à jour en temps réel par le Titulaire ;
- Il est susceptible d'être consulté à tout moment par le bénéficiaire et pourra être passé en revue en COPRO.

Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- **Les propositions commerciales devront respecter les principes de transparence, de compréhensibilité et d'exhaustivité des informations, et être présentées dans les délais définis au marché.**
- **Le tableau de suivi financier maintenu par le Titulaire devra offrir une vue qualifiée au service du pilotage budgétaire du bénéficiaire.**
- **La concentration des actions liées à la gestion contractuelle est privilégiée pour optimiser la mobilisation des acteurs concernés.**
- **Tout retard lié à la livraison des propositions commerciales selon les délais indiqués ci-dessous pourra faire l'objet de pénalités décrites dans le CCAP paragraphe 19.2.**

## Article 7. Le modèle économique

Cette partie a vocation à décrire les éléments inscrits dans le BP pour permettre aux candidats de chiffrer les différentes prestations du marché.

Ainsi, le modèle économique se compose de 4 grandes catégories comprenant des unités d'œuvre (UO) qui leur sont spécifiques :

1. Gestion projet SI eTICSS
2. Mise à disposition du socle de coordination et de la mobilité
3. Mise en œuvre de la TMA ELODY
4. Prestations sur devis

### Exigences spécifiques du GRADES BFC :

- Le Titulaire présentera **un mémoire financier détaillant notamment chaque prestation inscrite dans le BP incluant les éléments suivants** : montant initial et éléments de variation du montant (le cas échéant), hypothèses de chiffrage (démarche retenue) et détail du chiffrage (spécificités de la démarche).
- La prestation « Apport de briques SI innovantes » est assujettie pour sa mise en œuvre à l'usage des modalités de « Prestations sur devis ». Le bénéficiaire souhaite disposer de toutes les informations pertinentes pour apprécier les propositions du Titulaire.

### **7.1 Description du modèle économique des prestations**

#### **7.1.1 Gestion projet SI eTICSS**

Cette prestation se compose :

- D'une UO « Phase d'initialisation », sous la forme d'un forfait unique, commandé en début de marché ;
- D'une UO « Audit qualité et performance », sous la forme d'un forfait unique qui pourrait être commandé en début de marché, sur demande du bénéficiaire ;
- D'une UO « Pilotage », sous la forme d'un forfait trimestriel ;
- D'une UO « Maintien en condition opérationnelle », composé d'un forfait trimestriel et de forfaits complémentaires pour un volume de 10 incidents résolus, répartis par niveau de gravité ;
- D'une UO « Support niveau 2 », composé d'un forfait trimestriel et de forfaits complémentaires pour un volume de 10 incidents traités, répartis par niveau de gravité ;
- D'une UO « Support niveau 3 », composé d'un forfait trimestriel et de forfaits complémentaires pour un volume de 10 incidents traités, répartis par niveau de gravité ;
- D'une UO « Réversibilité », sous la forme d'un forfait unique, susceptible d'être commandé à chaque renouvellement ou en fin de marché.



Concernant les UO « Maintien en condition opérationnelle », « Support niveau 2 » et « Support niveau 3 », le bénéficiaire souhaite voir appliquer un principe de dégressivité sur les forfaits de 10 incidents résolus / traités par niveau de gravité.

L'application de la dégressivité s'entend sur le volume total sur la période (l'année) en nombre de tickets tout niveau confondu de gravité (mineur, majeur et bloquant) par prestation :

- De maintien en condition opérationnelle selon les seuils de 1 à 2, 3 à 5 et supérieur à 5 forfaits ;
- De support (niveau 2 et niveau 3 confondus) selon les seuils de 1 à 5, 6 à 10 et supérieur à 10 forfaits ;

Exigence spécifique du GRADES BFC : Définitions exigibles

- Incident traité dans le cadre du Support : demande n'impliquant pas une correction du code source.
- Incident traité dans le cadre de la MCO : demande impliquant une correction du code source.
- Incident traité : demande qui a fait l'objet d'une analyse et d'une réalisation vérifiée par la MOA.
- Incident résolu : demande qui a fait l'objet d'une correction et d'une livraison validée en environnement de production par la MOA.

#### 7.1.2 Mise à disposition du socle de coordination et la mobilité

Cette prestation se compose :

- D'une UO « Intégration avec l'écosystème SI », sous la forme d'un forfait unique.
- D'une UO « Acquisition de la licence logicielle par nombre d'utilisateurs », qui correspond à un forfait global fonction du nombre d'utilisateurs actifs constatés par trimestre
- D'une UO « Maintenance évolutive », sous la forme d'un forfait par incrément.
- D'une UO « Exploitation de la plateforme », sous la forme d'un forfait trimestriel.

Concernant l'UO « Intégration avec l'écosystème SI », le bénéficiaire souhaite une description détaillée des opérations et des chiffrages associés pour réaliser l'intégration du socle de coordination proposé.

Concernant l'UO « Acquisition de la licence logicielle par nombre d'utilisateurs », les principes qui s'appliquent sont les suivants :

- Le coût moyen par utilisateur actif est dégressif par palier jusqu'à atteindre un palier de licence global d'usage (forfait global illimité)
- La tranche socle est facturée à 100% en début de période (de 12 mois) ;
- Chaque trimestre est constaté le nombre d'utilisateurs actifs réels moyen sur les 3 derniers mois pour facturation au prorata de la tranche (*par exemple, si 750 utilisateurs actifs = tranche socle + 250/500 de la tranche 501-1000*) ;
- La tranche illimitée (au-delà de 5000 utilisateurs actifs), si elle est atteinte, se substitue aux autres tranches sans s'additionner à elles.

**Exigences spécifiques du GRADES BFC : Définition et mode de calcul « utilisateur actif »**

Définition : Un utilisateur est une personne qui accède aux bouquets de services numériques eTICSS. Il peut être un *professionnel*, acteurs sanitaires/médico-sociaux/sociaux, ou un *usager* tout autre personne, notamment les patients (et leurs aidants le cas échéant). L'accès correspond à une connexion avec saisie des identifiant utilisateur et mot de passe au niveau des points d'accès.

Mode de calcul de l'indicateur nombre d'utilisateurs actifs : Un professionnel est considéré comme **actif à une date donnée** s'il s'est connecté **au moins 2 jour(s) sur les 30 jours précédents et comprenant le jour donné**.

⇒ Le nombre d'utilisateurs actifs distincts sur un mois calendaire donné est le **dénombrement des utilisateurs actifs un mois donné** en ne comptabilisant qu'une seule fois chaque utilisateur : un **utilisateur unique**.

Concrètement, le nombre d'utilisateurs actifs correspond au nombre d'utilisateurs uniques qui se sont connectés au moins une fois dans le mois et au moins une deuxième fois dans les 30 jours précédant leur dernière connexion à un service ou bouquet de services numériques.

⇒ Le nombre moyen d'utilisateurs actifs sur une période donnée est la **moyenne mensuelle du nombre d'utilisateurs uniques connectés au moins 2 jours de chaque mois de la période**.

La période retenue est le **trimestre calendaire**.

Concernant l'UO « Maintenance évolutive », le bénéficiaire souhaite voir appliquer un principe de dégressivité sur les forfaits par incrément, **fonction du volume de jours de développement compris dans l'incrément (50, 100, 200) pour la durée cible du dispositif (3 mois)**. Le Titulaire précisera les modalités pour faire varier la volumétrie du dispositif.

### 7.1.3 Mise en œuvre de la TMA ELODY

Cette prestation se compose :

- D'une UO « Initialisation », sous la forme d'un forfait unique, commandé au lancement de la prestation ;
- D'une UO « Exploitation de la plateforme », sous la forme d'un forfait trimestriel.
- D'une UO « Maintenance évolutive », sous la forme d'un forfait par incrément.

Concernant l'UO « Maintenance évolutive », le bénéficiaire souhaite voir appliquer un principe de dégressivité sur les forfaits par incrément, **fonction du volume de jours de développement compris dans l'incrément (50, 100, 200) pour la durée cible du dispositif (3 mois)**. Le Titulaire précisera les modalités pour faire varier la volumétrie du dispositif.

#### 7.1.4 Prestations sur devis

Ces prestations sont définies sous la forme d'un devis selon une évaluation de la complexité par le Titulaire. Les intervenants et interventions sont détaillés. Un planning de réalisation est précisé sur une période déterminée.

Le BP se compose de 5 profils différents pouvant être affectés à ces prestations :

- Coordinateur : profils dédiés à l'organisation des activités dans le cadre des projets ;
- Architecte : profils dédiés à la mise en œuvre de l'urbanisation du SI ;
- Etude : profils dédiés à l'organisation de la conception des services numériques en interaction avec les parties prenantes mobilisées ;
- Développement : profils dédiés aux opérations sur les services pour intégrer, concevoir et maintenir les solutions IT ;
- Expert BDD / SI : profils dédiés à des actions spécifiques concernant la gestion des données, la sécurité et les performances du SI.

Pour chacun de ces profils, 5 niveaux d'expérience sont déterminés en fonction du nombre d'année d'expérience étant uniquement retenu les expériences relatives aux prestations du marché :

- Junior : 0-2 ans
- Confirmé : 2-5 ans
- Senior : 5-8 ans
- Expert : 8-12 ans
- Directeur de projets : +10 ans

Le Titulaire devra détailler et prouver l'ensemble des agréments, labels, certifications et qualifications relatifs aux services et profils proposés dans le marché.

Le bénéficiaire souhaite disposer des taux journaliers (TJ) établis pour deux modes d'intervention (sur site / à distance) et trois paliers de durée (10, 30 et 50 jours). Les candidats doivent chiffrer chacun des profils et des niveaux d'expérience mentionnés au BP (certains profils ne sont pas attendus par soucis de cohérence).

**L'application de la dégressivité s'entend sur le volume total du projet en nombre de Jour-Homme (JH) équivalent au nombre d'UO.**

Il est rappelé que les prestations relatives à la « Fourniture de briques SI innovantes » appliquent les modalités décrites ci-dessus.

## 7.2 Révision du périmètre des prestations

---

Lors de leur renouvellement d'engagement, c'est-à-dire lors de chaque commande, le périmètre de certaines prestations et l'effort de prestation correspondant sont susceptibles d'évoluer durant le marché suite :

- Aux opérations de maintenance corrective, préventive, adaptative ;

- A la mise en production des évolutions réalisées : modification d'applications existantes, ou créations de nouvelles applications ;
- A l'ajout d'une application développée hors du cadre de ce marché ;
- Au retrait du périmètre de maintenance d'une application dans le cadre d'un décommissionnement ;

A ces évolutions applicatives et techniques peuvent également survenir le choix de ré-internalisation de certains postes comme l'activité d'exploitation de tout ou partie de la plateforme, ou de développement des composants pour tout ou partie du processus. La nouvelle organisation des responsabilités dans la mise en œuvre des prestations sera définie conjointement par le bénéficiaire et le Titulaire.

Ces variations ont un impact sur le prix forfaitaire. Ce prix est également impacté par les gains de productivité et l'industrialisation effectués par le Titulaire.

Le Titulaire ne pourra pas s'opposer à ce changement de périmètre. Il lui sera demandé d'apporter un conseil honnête, pertinent et complet pour permettre au bénéficiaire d'atteindre ses objectifs d'organisation à travers un dispositif optimisé, cohérent et pérenne de la prestation visée.

## Article 8. Conditions générales d'exécution

### 8.1 Exigences générales

---

La mise en œuvre de ce marché doit répondre à plusieurs ambitions majeures :

- Reprise de l'existant et intégration de nouveaux composants applicatifs dans une logique de remplacement ou visant à enrichir le bouquet de services et le périmètre fonctionnel proposé ;
- Agilité de la solution à évoluer à coûts réduits, pour répondre aux évolutions organisationnelles et de pratiques en cours aujourd'hui dans le domaine de la coordination et de l'appui à la coordination, mais aussi aux évolutions techniques en lien avec le cadre e-santé fixé au niveau national ;
- Hybridité de la solution pour inscrire et intégrer des innovations technologiques à but d'enrichir son offre de services et leur valeur ajoutée à destination de tous les professionnels et patients / usages inscrits dans les démarches de coordinations ;
- Capacité de la plateforme à être utilisée par des acteurs en dehors de la région Bourgogne-Franche-Comté et à évoluer dans une dimension interrégionale ;
- Autonomie du bénéficiaire pour un fonctionnement maîtrisé en continuité et de stabilité des fonctionnements afin de dynamiser le développement des usages par l'industrialisation des parcours ;
- Montée en compétences progressive du bénéficiaire pour le développement et l'évolutivité de la solution.

De manière générale, le bénéficiaire attend que le Titulaire mette en œuvre les actions permettant d'améliorer la productivité globale de la prestation via :

- Une amélioration durable de la qualité du service rendu ;
- Une maîtrise des coûts de maintenance et de développement ;
- Une performance des ressources mobilisées : cette performance est notamment due à la maîtrise du contexte lié au SI et des prestations de mise en œuvre et de développement des usages, maîtrise issue de l'expérience accumulée par le Titulaire au cours de la prestation ;
- Un processus de capitalisation et d'amélioration continue des compétences et des processus de l'équipe du Titulaire.

Toutes les exigences qui s'appliquent face à un écosystème évolutif :

- Une doctrine du numérique en santé dynamique, qui vit / change / évolue et s'actualise au fil des années. Sur le programme e-Parcours, la trajectoire nationale est en cours de structuration par la DNS, des évolutions / modifications de la plateforme SI eTICSS pourraient donc être demandées au Titulaire au cours du marché pour rester cohérent et conforme avec cette trajectoire.
- Le projet eTICSS étant largement ancrée dans l'ADN e-Santé de la région, ce marché est l'opportunité d'amener une dimension territoriale dans le choix des prestataires. Les équipes du GRADES visent de travailler de façon rapprochée, impliquant du présentiel, pour concourir à la réussite du projet eTICSS via une interaction forte bénéficiaire-Titulaire.

- Le Titulaire devra être en capacité de s'adapter aux évolutions futures du GRADeS BFC, en matière d'organisation projet, de ressources et d'internalisation ou d'externalisation de ses compétences selon les orientations nationales et régionales.

En conclusion, le Titulaire doit s'inscrire en **qualité de partenaire du bénéficiaire dans une logique gagnant-gagnant** : l'enjeu commun est d'évoluer la plateforme pour accélérer son déploiement dans de nouveaux contextes (parcours et territoires). Pour le bénéficiaire c'est la **consécration de sa stratégie de développement d'un service public d'intérêt général de la coordination**, et pour le Titulaire cela ouvre des **opportunités de se positionner en acteur de confiance dans de nouveaux marchés**, au bénéfice de l'amélioration globale du système de santé par la **diffusion de nouvelles pratiques et organisations soutenues par le numérique**.

## 8.2 Engagements sur les niveaux de service

Les niveaux de service et performance mentionnés ci-après le sont pour tous les composants applicatifs de la plateforme eTICSS.

### 8.2.1 Taux de disponibilité

Les services numériques parcours & coordination et leurs infrastructures sont susceptibles d'être utilisés à tout moment. **Ils doivent donc assurer une haute disponibilité, supérieure à 99,9% en 7/24.**

Les opérations de maintenance et de mise en production programmée doivent être exécutées sans interruption de service. Lorsque ce n'est pas possible, les modalités de l'interruption seront convenues en accord avec la maîtrise d'ouvrage (délai d'anticipation, durée, période propice).

Le Titulaire s'engage à maintenir le même niveau de performance durant toute la durée d'utilisation de la plateforme en prenant en compte l'augmentation du nombre d'utilisateurs, de la volumétrie des données, ou de tout autre élément lié à l'usage de la solution. Il devra ainsi s'assurer de la mise à niveau de l'infrastructure technique et réseau ou encore de l'architecture logicielle, en adéquation avec l'évolution des usages.

En cas de non-respect des engagements sur les niveaux de service, des pénalités sont applicables au Titulaire.

Le temps d'indisponibilité se calcule comme suit : Temps d'indisponibilité en heures / (365 jours x 24 heures).

### 8.2.2 Traitement des demandes de support

Le niveau de gravité est défini de la manière suivante :

- Bloquant : Incident qui rend totalement ou partiellement inopérante une fonctionnalité au point d'empêcher la réalisation, d'une tâche par un utilisateur. Cet incident peut éventuellement affecter l'intégrité des données. Cet incident peut conduire à une solution de contournement logicielle validée par l'équipe projet.
- Majeur : Incident qui conduit l'utilisateur à adapter son comportement sans toutefois l'empêcher de réaliser une tâche. Il n'altère pas l'intégrité des données ;
- Mineur : désigne toute anomalie autre que bloquante et majeure.

La priorité de traitement est établie en accord avec le bénéficiaire selon une échelle de 5 niveaux :

- Immédiat
- Urgent
- Haut
- Normal
- Bas

Le choix du niveau de priorité dépend de différents facteurs :

- La nature de l'anomalie et son impact sur le système
- Le niveau de criticité de l'anomalie (bloquante, majeure, mineure)
- Le périmètre d'utilisateurs touchés par l'anomalie

Ainsi, une anomalie non bloquante (pour lesquelles une solution de contournement existe) mais qui est susceptible d'impacter plus d'une centaine d'utilisateurs réguliers peut être qualifiée avec un niveau de priorité de traitement plus élevé qu'une anomalie bloquante (fonctionnalité indisponible) mais qui ne touche que quelques utilisateurs occasionnels.

Cette évaluation est réalisée au cas par cas par les équipes du bénéficiaire.

Les délais de prise en charge et de traitement d'une demande de support sont définis dans le tableau suivant, en fonction du degré de priorité fixé pour la demande :

	Immédiat	Urgent	Haut	Normal	Bas
Délai de prise en charge	2 heures	2 heures	4 heures	1 jour ouvré	1 jour ouvré
Délai de traitement	8 heures	2 jours ouvrés	5 jours ouvrés	10 jours ouvrés	20 jours ouvrés

Le délai de prise en charge s'entend comme la période maximale pour la première réponse du Titulaire à la demande, c'est-à-dire la prise en compte du ticket. Cette réponse est inscrite dans l'outil de gestion des tickets du bénéficiaires.

Le délai de traitement s'entend comme la période maximale jusqu'à la validation du correctif en environnement de test par le bénéficiaire. L'organisation du circuit de livraison répondra à l'objectif d'organiser le plus efficacement possible les travaux du bénéficiaire à la suite de la MOM des corrections : détail du contenu livré pour test, documentation précise et exhaustive.

### 8.2.3 Correction des anomalies en MCO

Les délais de correction par le MCO d'une anomalie sont définis dans le tableau suivant, en fonction du degré de priorité fixé pour l'anomalie et de son niveau de criticité :



		Immédiat	Urgent	Haut	Normal	Bas
Criticité des tickets	Bloquant	Hot Fix	Prochaine livraison	Prochaine livraison	Livraison future	Livraison future
	Majeur	Hot Fix	Prochaine livraison	Prochaine livraison	Livraison future	Livraison future
	Mineur	Hot Fix	Prochaine livraison	Prochaine livraison	Livraison future	Livraison future

La priorité des tickets est fixée par le bénéficiaire par rapport aux exigences et aux impératifs de services des utilisateurs, mais pourra faire l'objet d'une revue commune bénéficiaire / Titulaire.

- Hot Fix : le patch sera livré dès la correction de l'anomalie ou de l'ensemble d'anomalies défini par le bénéficiaire comme faisant partie du périmètre de cette livraison.
- Prochaine Livraison : la correction de l'anomalie devra être embarquée dans la prochaine livraison planifiée selon l'organisation du cycle de déploiement.
- Livraison future : la correction de l'anomalie devra être embarqué dans une livraison ultérieure à la prochaine livraison planifiée.

#### 8.2.4 Indicateurs de qualité de service

Dès la fin de la période d'initialisation et jusqu'à la fin du marché, le Titulaire est tenu à une obligation de résultat, mesurée par le respect des indicateurs de suivi de sa prestation. La non-atteinte de ces niveaux de service peut donner lieu à l'application de pénalités en cas de manquement à ses obligations contractuelles exclusivement imputable au Titulaire. Le Titulaire a la charge de la production de ces indicateurs de suivi.

A ce titre, le pilotage de la prestation du Titulaire s'appuie sur :

- Le tableau de bord de suivi de la prestation, organisé de la manière suivante :
  - TBM1 : Suivi des tickets de maintenance (types, gravité, impacts, délais de résolution, livraison).
  - TBM2 : Suivi des prestations engagées triées par type, type d'UO mobilisées, date de demande, date de livraison.
  - TBM3 : Suivi des demandes d'évolutions triées par type, statut, priorité et date de livraison (et comportant le tableau des tâches, liste des obstacles rencontrés et les rapports de test).
  - TBM4 : Suivi de la matrice de compétence de l'équipe du Titulaire.
- Les indicateurs de qualité de service s'appliquent aux domaines suivants :
  - IND1 à IND2 : Suivi du pilotage et des livraisons ;
  - IND3 à IND5 : Délai de résolution d'une demande de maintenance corrective
  - IND6 : Disponibilité de la plateforme
  - IND7 à IND9 : Qualité des livraisons

N°	Indicateur de qualité de service	Période de calcul	Exigences et qualité de service
<b>PILOTAGE</b>			
IND1	Mise à jour du tableau de bord de pilotage pour chaque COPRO	12 mois glissants	
IND2	Respect du planning de livraison des évolutions (selon planning défini dans le bon de commande hors VA et VSR)	Sur chaque projet et sur 12 mois glissants	Retard calendaire inférieur à 20% du délai de réalisation
<b>QUALITE DE SERVICES DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE</b>			
IND3	Délai de traitement d'un incident <b>bloquant</b>	Mensuelle	Cf. engagements sur les niveaux de service
IND4	Délai de traitement d'un incident <b>majeur</b>	Mensuelle	Cf. engagement sur les niveaux de service
IND5	Délai de traitement d'un incident <b>mineur</b>	Mensuelle	Cf. engagement sur les niveaux de service
IND6	Taux de disponibilité de service des applications	Mensuelle	Le taux ne peut pas être < 99,9%
<b>QUALITE DES LIVRAISONS</b>			
IND7	Taux de correction en test : (Nb corrections en test) / (nb anomalies en qualification + recette). Ce taux est calculé par version d'application, pendant la VA.	Sur une version livrée en recette pendant la VA	< 10%
IND8	Taux de correction en production : (Nb corrections en production) / (nb anomalies en qualification + recette). Ce taux est calculé par version d'application, pendant la VSR.	Sur une version livrée en recette pendant la VSR	< 5%
IND9	Délais de livraison des proposition commerciales selon la complexité des projets à chiffrer	Mensuelle	Retard calendaire inférieur à 20% du délai attendu

## Article 9. Tables

### 9.1 Table des figures

Figure 1 : Chronologie des programmes nationaux e-santé .....	8
Figure 2 : Indicateurs du déploiement de la e-santé T4 2025 .....	9
Figure 3 : Synthèse des grands programmes numériques en soutien des parcours et de la coordination .....	10
Figure 4 : Doctrine technique du numérique en sante 2025 .....	12
Figure 5 : Historique du programme eTICSS sur les volets projet et maîtrise d'œuvre .....	18
Figure 6 : Présentation de l'offre de services eTICSS 2025 .....	20
Figure 7 : Chiffres clés eTICSS à fin d'année 2025 .....	21
Figure 8 : Evolution des indicateurs d'usage eTICSS entre 2021 et 2025 (patients, utilisateurs, parcours) .....	22
Figure 9 : Cadre d'action pour le déploiement des parcours numériques .....	23
Figure 10 : Cycle de déploiement de la coordination .....	24
Figure 11 : eTICSS, une plateforme hybride majoritairement propriétaire.....	27
Figure 12 : Répartition des usages de la plateforme eTICSS .....	27
Figure 13 : Synthèse de l'offre de services eTICSS 2025.....	28
Figure 14 : Présentation des fonctionnalités eTICSS 2025 .....	29
Figure 15 : Urbanisation de la plateforme eTICSS .....	37
Figure 16 - Synthèse des prestations du marché .....	40
Figure 17 : Schéma d'organisation du support eTICSS .....	52
Figure 19 : Processus de réalisation et étapes d'engagement d'une prestation de développement ..	65
Figure 19 : Organigramme de l'équipe ARS-GRADeS du programme eTICSS.....	77
Figure 20 : Planning du projet eTICSS à partir de 2026 .....	78

### 9.2 Table des tableaux

Tableau 1 : Typologie et nombre de parcours initiés en 2025 .....	23
-------------------------------------------------------------------	----