



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Direction des Services Numériques

Catherine MICHEL

REFERENCE :

Marché :

Annexe :

OBJET : Fourniture du support, de la maintenance et suivi de version des logiciels BO de la société SAP et de prestations de conseil sur site

ETABLISSEMENT : Direction des Services Numériques

Lyon, 02/02/2026

Table des matières

1	CONTEXTE	3
1.1	PRESENTATION DES HOSPICES CIVILS DE LYON	3
1.2	CONTEXTE HISTORIQUE	3
1.3	SITUATION ACTUELLE.....	3
2	DEFINITION DE LA PRESTATION	4
2.1	OBLIGATION DU FOURNISSEUR	4
2.1.1	Support et maintenance (inclus dans la redevance forfaitaire)	4
2.1.2	Suivi des versions (inclus dans la redevance forfaitaire).....	4
2.1.3	Licences	5
2.1.4	Pilotage de la prestation	5
2.2	SUPPORT SUR SITE A BONS DE COMMANDES	6
2.3	OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR	6

1 CONTEXTE

1.1 PRESENTATION DES HOSPICES CIVILS DE LYON.

Les Hospices Civils de Lyon (HCL) constituent l'une des deux plus grandes structures hospitalo-universitaires de France. Une présentation du CHU est disponible sur le site Web : www.chu-lyon.fr.

1.2 CONTEXTE HISTORIQUE

Les Hospices Civils de Lyon utilisent des applications de la société SAP depuis 2005 afin de valoriser les données du SIH via des solutions de reporting, d'analyses, de pilotage et d'aide à la décision.

Afin d'éviter une dispersion des moyens humains et financiers, une architecture globale, transverse, industrielle et évolutive a été mise en œuvre afin de :

- Mettre à disposition des professionnels des HCL (administratifs, soignants, médecins ...) des outils de sélection et d'extraction des données, et des moyens de mise en visuel/restitution et de partage de ces données.
- Maîtriser le coût d'achat,
- Répondre aux besoins stratégiques relatifs au domaine BI (pilotage, performance, décisions ...) et la valorisation des données – Exemple : Impacts liés à la T2A, aux pôles d'activité médicaux, aux projets institutionnels ...).

A l'issue d'un appel d'offres conduit en 2005, des licences SAP BO (BUSINESS OBJECTS, WEB INTELLIGENCE, BROADCAST AGENT, DATA INTEGRATOR) ont été acquises.

1.3 SITUATION ACTUELLE

Les Hospices Civils de Lyon disposent à ce jour des licences suivantes :

- a) Licences pour profil utilisateurs :
 - 1 Cluster de 2 serveurs Windows couvrant le déploiement maximum suivant :
 - 3000 utilisateurs « consommateurs » ayant accès à **BusinessObjects Entreprise Professional** à l'exclusion des modules d'administration Designer et CMC
 - 800 utilisateurs « créateur ad hoc » ayant accès à **BusinessObjects Web Intelligence**.
 - 200 utilisateurs « décideur en mode lecture » ayant accès à **Performance Manager BOE Professional Bundle + Set Analysis + Predictive Analysis**. L'usage étant limité au mode lecture.
- b) Licences pour profil informaticien et statisticien :
 - 1 Serveur **Data Service Départemental** limité à 5 designers.
 - 15 modules **Performance Manager Professional Bundle + Set Analysis + Predictive Analysis** (Designer, Console Manager, Broadcast agent, developer suite)

Les versions actuellement installées sont :

- **Plateforme SAP BusinessObjects BI 4.3 Support Pack 5 Correctif 2 (passage en BI2025 planifié en 2026)**
- **Data Services 14.2.14 P25**

Actuellement, 3 logiciels (Need4viz, 360 suite et Infoburst) sont utilisés et associés à SAP BO

2 DEFINITION DE LA PRESTATION

2.1 OBLIGATION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur s'oblige à assurer :

- **Dans le cadre de la redevance forfaitaire**, un service de support technique et de suivi de version pour le produit SAP BusinessObjects et SAP BO Data service en langue Française. Cette prestation se tient à distance sur une plage horaire définie au 1.4.1.
- **A la demande des Hospices Civils de Lyon, sur bon de commande :**
 - Un service de support sur site des HCL à tarif journalier forfaitaire.
 - Pour les interventions non couvertes au paragraphe 2.1.1 ci-dessous, un service d'assistance par télémaintenance, à tarif journalier forfaitaire.

2.1.1 Support et maintenance (inclus dans la redevance forfaitaire)

Il consiste à assurer en langue Française :

a) **L'assistance téléphonique ou par courrier électronique en réponse aux problèmes et questions posées** par les HCL qui pourront porter notamment sur :

- L'assistance à distance pour l'installation et mises à jour des composants logiciels,
- La demande de diagnostic et de résolution de problèmes ou d'anomalies, problématiques relatives à des failles de sécurité,
- La demande d'explications sur la documentation et les indications techniques,
- Les conseils d'utilisation,
- L'indication, en cas de nécessité, de solutions de contournement en cas de problème ou d'anomalies dans l'attente de mise à disposition des corrections.
- L'accès téléphonique direct aux techniciens assurant le support. Les HCL pourront demander la résolution des problèmes et des bogues rencontrés, des clarifications quant à la documentation et des indications et conseils techniques.
- Sous réserve de sollicitation par les HCL au travers d'un processus d'escalade, cet accès téléphonique sera ouvert entre 8h00 à 18h00.
- Il n'exclut pas l'intervention sur site, entre 8h et 18 heures, dans la mesure où il s'avérerait impossible de corriger les défauts rencontrés avec les indications fournies par téléphone.

b) **L'accès à la base documentaire en ligne et au service internet du support SAP BO/BODS** permettant de disposer notamment d'aide aux installations, d'aide à la résolutions d'anomalies et bugs, d'aide à la mise en œuvre de fonctionnalités ...

2.1.2 Suivi des versions (inclus dans la redevance forfaitaire)

a) Les mises à jour des logiciels :

- La communication aux HCL des informations relatives aux mises à jours de versions (planning, Delta fonctionnalités, correctifs ...).
- La mise à disposition, dès qu'elles sont disponibles chez le fournisseur, des mises à jour permettant de rester cohérent avec les évolutions des versions des matériels et des systèmes d'exploitation utilisés par les HCL,
- La fourniture d'éléments logiciels correctifs pour des dysfonctionnements ou anomalies bloquantes/graves et de solutions de contournement,
- Les alertes quant aux failles de sécurité des applications SAP BO/BODS

b) Les nouvelles versions des logiciels :

- La communication aux HCL des informations relatives aux mises à jours de versions (planning, support, Delta fonctionnalités, correctifs, ...).
- La fourniture des nouvelles versions introduisant de nouvelles fonctionnalités importantes,
- La fourniture des versions de production relative à une nouvelle plateforme des HCL.
- Les améliorations techniques du logiciel

Dans le cas où l'un des produits demandés ne serait plus édité par la société SAP, le fournisseur pourra proposer en remplacement un produit équivalent. Dans ce cas, les HCL se réservent le droit de refuser les nouvelles licences

En moyenne, une cinquantaine de tickets est émis par an. Cette volumétrie ne tient pas compte des montées de versions ou autres changements majeurs sur SAP BO.

2.1.3 *Licences*

Le candidat doit fournir les modalités et chiffrer le cout unitaire des licences en mode acquisition, location ou autre en lien avec la politique et l'orientation de licensing de la société SAP BO :

Licences (serveurs / client ; utilisateur / développeur) suivantes :

- Logiciels SAP BO
- Logiciel SAP BODS

Le candidat devra indiquer dans sa réponse les interdépendances entre les différents modules (par exemple, quels sont les prérequis SAP BO et SAP BODS selon les types de licences.)

Le candidat doit chiffrer le cout unitaire de conversion du parc de licences et ce selon la typologie de ces dernières.

Les HCL se réservent le droit du choix du type et du nombre de licences à commander en fonction des applications à développer et du nombre d'utilisateurs concernés.

Le candidat devra garantir les coûts d'acquisition pour la dernière version SAP BO et SAP BODS disponible au moment de la parution du présent appel d'offre.

2.1.3.1 Livraison des Licences

Elle consiste de la part du fournisseur à assurer la fourniture des licences commandées par les HCL.

Dans le cas où l'un des produits demandés ne serait plus édité, le fournisseur pourra proposer en remplacement un produit équivalent. Dans ce cas, les Hospices Civils de Lyon se réservent le droit de refuser les nouvelles licences.

Ces fournitures feront l'objet de commandes spécifiques au fur et à mesure de la montée en charge des projets de pilotage aux HCL.

2.1.4 *Pilotage de la prestation*

Le titulaire prévoira tout moyen nécessaire pour piloter sa prestation et assurer son suivi en lien avec les équipes des HCL.

Un rapport d'activité mensuel du support concernant les tickets ouverts et l'avancement de leur prise en charge devra être transmis à la DSN.

Une réunion semestrielle de pilotage sera organisée entre le titulaire et les HCL.

2.2 SUPPORT SUR SITE A BONS DE COMMANDES

Il consiste de la part de la société retenue, à assurer les interventions techniques suivantes sur site:

- ✓ Installation d'une nouvelle version ou de composants correctifs (patches) du logiciel déployé SAP BO / BODS et des solutions associées (Need4viz, Infoburst, 360Suite ...),
- ✓ Missions d'expertise dans le cadre de l'exploitation et utilisation du logiciel SAP BO/BODS et des solutions associées au sein des HCL.
- ✓ Assistance et transfert de compétence pour l'administration des outils et l'utilisation des logiciels/solutions cités ci-dessus,
- ✓ Assistance à la migration des outils /logiciel et architectures techniques correspondantes.
- ✓ Conseil sur différents points structurants: architecture technique, optimisation des performances, gestion de la sécurité, modélisation, processus, ...

Ces prestations feront l'objet d'un devis préalable, sur la base des éléments tarifaires fournis en annexe. Les prestations seront facturées suivant les journées consommées.

Si plusieurs profils sont susceptibles d'intervenir, le présent marché fixera le tarif journalier de chacun d'eux.

2.3 OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

Il s'oblige à :

- Respecter les procédures de mise en marche et de manœuvre édictées par le fournisseur,
- Informer le fournisseur des circonstances exactes et de l'origine de chaque incident signalé.

Si à la suite d'une intervention du fournisseur, il est décidé de procéder à des essais sur l'équipement de l'utilisateur, celui-ci fournira gratuitement le temps machine nécessaire aux heures et dates définies en accord avec le titulaire, de manière à limiter les perturbations sur l'exploitation du système.

Le Directeur des Services Numériques
Jean Christophe BERNADAC