

Annexe N°6 du CCTP

Environnement Applicatif Lot 1

Le candidat doit fournir une note explicative 'environnement applicatif lot 1' avec l'ensemble des explications demandées dans cette annexe.

Le titulaire prendra en compte que l'environnement logiciel, au vu de sa criticité, ne pourra pas être indisponible plus d'1 jour ouvré.

I. Besoins fonctionnels

Les besoins fonctionnels peuvent être répartis sur plusieurs plateformes.

Les besoins fonctionnels sont les suivants :

- Gérer les imprimantes du marché lot 1 et le cas échéant celles du marché lot 2, et celles déjà en place,
- Inventorier les imprimantes connectées sur le parc via le réseau ou via le port USB,
- Remonter le nombre d'impressions de chaque Imprimante (réseau ou USB),
- Administrer l'ensemble du parc d'impression fourni dans le cadre de ce marché (multifonctions et le cas échéant, si la PSE est retenue, des imprimantes) permettant notamment de déclarer, au SAV du titulaire, les incidents et pannes des équipements et suivre leur résolution,
- Sécuriser l'accès aux copieurs multifonctions fourni dans le cadre de ce marché par un code utilisateur et par association du code à une carte d'authentification de la gamme CPx (détails disponibles sur le site de l'ANS).
- Générer des statistiques pour l'intégralité du parc de multifonctions et le cas échéant, si la PSE est retenue, des imprimantes installées dans le cadre de ce marché (et du marché des petites imprimantes) et les autres équipements déjà en place (nombre de pages imprimés monochrome, couleur, par
 - individu,
 - par groupe,
 - par lieu d'installation
 - pôle / service / unité fonctionnelle
- File d'impression virtuelle unique de type « Follow me »
- Possibilité d'implémenter des règles d'impression. Par exemple : usage du recto/verso, du noir et blanc par défaut pour l'ensemble des éditions.
- Réapprovisionner et suivre le stock tampon de pièces détachées et de toners situé à l'établissement partie bénéficiaire
- Alimenter par un flux régulier l'outil de gestion de parc et de ticketing de l'établissement partie bénéficiaire nommé « Adèle ».

II. Licence

Le candidat doit fournir une note explicative du mode de fonctionnement des licences.

III. Caractéristiques techniques, déploiement et transition

A) Prestations d'installation technique et de paramétrage

Architecture technique de la solution :

Ce chapitre décrit l'architecture technique mise en œuvre par l'établissement partie bénéficiaire et sur laquelle le titulaire devra s'appuyer pour l'implantation de son logiciel.

Environnement serveur :

La solution proposée sera impérativement installée sur l'environnement serveur de l'établissement partie bénéficiaire. Il devra en respecter les impératifs techniques. L'objectif de l'établissement partie bénéficiaire étant d'aller de plus en plus vers du logiciel libre, un point d'attention sera accordé sur le fait que l'environnement applicatif puisse fonctionner sur la distribution Ubuntu LTS 24.04 ou version plus récente

L'accès aux différentes interfaces Web se fera uniquement en HTTPS.

Environnement Client :

Si dans le cadre du pack applicatif proposé, un logiciel client devait être installé sur les ordinateurs utilisateurs, il devra impérativement être déployable via les outils de déploiement automatisé du Centre Hospitalier universitaire de Reims (actuellement SCCM). L'objectif de l'établissement support étant d'aller de plus en plus vers du logiciel libre, un point d'attention sera accordé sur le fait que le client applicatif puisse fonctionner sur la distribution Ubuntu.

Aspects systèmes de la solution :

Gestion de l'inventaire :

Afin de garantir une saisie unique des informations de gestion de parc, le titulaire devra fournir un flux allant de son système de gestion vers notre système de gestion de parc. Ce flux permettra de gérer l'ajout, la modification, et la suppression d'équipement. Il contiendra au minimum les informations suivantes :

- Constructeur + Modèle de l'équipement
- Numéro d'équipement (D'élément)
- Numéro de série
- Date début de garantie
- Durée de garanti
- Localisation / Numéro de pièce
- UF Affectation / Service / Pôle

- Adresse IP
- Date de mise à jour de ces informations

Utilisation de la messagerie

Dans le cas de l'utilisation de la messagerie du Centre Hospitalier Universitaire de Reims par la solution proposée, les protocoles utilisés sont SMTP et / ou IMAP.

Authentification

Le Centre Hospitalier Universitaire de Reims souhaite, comme mode d'identification, d'authentification et d'habilitation logicielle, une connexion à son annuaire LDAP (Active Directory par exemple). Le provisionning des utilisateurs doit être automatique via l'outil d'IAM en place.

Télémaintenance :

Lorsque le titulaire effectue la télémaintenance du logiciel / progiciel installé, les contraintes suivantes doivent être respectées :

- Le dossier de demande de télémaintenance doit avoir été rempli par le titulaire.
- La connexion à notre Système d'Information s'effectue à l'aide d'une liaison RDP/SSH accessible via notre bastion de connexion (actuellement Wallix).
- Chaque connexion par télémaintenance doit préalablement être validée par la Direction des services numériques. Vous trouverez en Annexe N°6 la procédure de connexion fournisseur.
- A l'issue de chaque intervention par télémaintenance, un compte rendu des opérations effectuées est fourni au correspondant de la Direction des services numériques.

B) Installation

Le candidat fournira un document intitulé « Installation de la solution » qui décrira les différentes étapes de l'installation et de la qualification.

L'installation de la solution sur l'environnement serveur s'effectue sous l'entière responsabilité du titulaire.

L'installation de la solution sur l'environnement client sera assurée par la Direction des services numériques.

La bonne réalisation des actions attendues est vérifiée par la Direction des services numériques. Elle contrôle la bonne exécution du marché et du déploiement selon les indicateurs précis retournés par le titulaire.

Les procédures d'installation Client et Serveur adaptées au contexte de l'établissement partie bénéficiaire seront livrées par le titulaire.

C) Transition

Le nouveau titulaire devra assurer la transition avec le titulaire actuel. L'ensemble du parc actuel devra être intégré dans l'outil fournissant les rapports statistiques sur la base de l'inventaire fourni par les établissements partie bénéficiaire.

D) Prestation de formation technicien et administrateur

Le candidat proposera un plan de formation des administrateurs et des techniciens contenant les programmes et les durées de formation par profil utilisateur ainsi que les modalités de participation. Les journées de prestations afférentes sont indiquées dans le bordereau de prix.

Ces formations visent à rendre l'établissement partie bénéficiaire autonome dans l'exploitation de la solution.

Le titulaire fournit une documentation à destination des administrateurs de la solution. La documentation doit concerner l'ensemble des éléments mis en œuvre pour faire fonctionner la solution.

La documentation doit être rédigée en langue française.

E) Exploitation et Maintenance

a) Période de garantie

Le candidat précise la durée de garantie contractuelle du logiciel de gestion (cette garantie ne saurait être d'une durée inférieure à un an).

b) Support et maintenance

Les prestations de support et de maintenance du logiciel de gestion sont exécutées par le titulaire et sont décrites ci-dessous :

Support :

Le support de l'application est réalisé par le titulaire via son Centre de support. Ce dernier réalise le support de son application sur l'ensemble du périmètre fonctionnel et technique décrit dans son offre, dont les flux.

Le Centre de support du titulaire est assuré les jours ouvrables, du lundi au vendredi, et dans une plage horaire quotidienne, idéalement de 9h00 à 17h00.

De plus, les interlocuteurs de l'établissement partie bénéficiaire devront s'exprimer en Français à la fois à l'oral et à l'écrit.

Le niveau de sévérité des incidents est défini par l'établissement partie bénéficiaire. Il en existe 2 types : « Critique » ou « Normal ».

Le titulaire précisera dans son offre les engagements en termes de délais maximaux de prise en compte et de résolution des incidents dits « Critique » ou « Normal » pour le Pack Applicatif.

Cela comporte à minima les prestations suivantes du processus de support :

- Confirmation à l'établissement partie bénéficiaire de la prise en compte et de l'ouverture de l'incident.
- Diagnostic de l'incident.
- Le cas échéant : résolution temporaire de l'incident avec tests préalables.
- Résolution définitive de l'incident avec tests préalables.
- Clôture puis archivage de l'incident.

Enfin, le Centre de support du titulaire fournira à la demande, à l'établissement partie bénéficiaire, des conseils sur des points particuliers de sa solution qu'ils soient fonctionnels ou techniques.

Le titulaire précisera dans son offre le mode de fonctionnement de son Centre de Support ainsi que les différents points d'entrée accessibles à l'établissement partie bénéficiaire (centre d'appels téléphoniques, site web, mails, etc.).

Maintenance :

La maintenance de l'application est assurée par le titulaire. Cette maintenance concerne la fourniture et l'installation de toutes les nouvelles versions de son logiciel (mineures et majeures). De plus, la mise à jour des référentiels utilisés dans le logiciel fait également partie de cette maintenance.

L'engagement de maintenance du titulaire porte au minimum sur deux versions majeures : la version en cours de diffusion et la version précédente.

Le candidat s'engage à fournir 2 versions majeures inclus dans le cadre du forfait de maintenance.

Pour toute nouvelle version, le titulaire apportera à l'établissement partie bénéficiaire les éléments suivants :

- Source d'installation
- Documentation d'installation
- Documents relatifs à la nouvelle version
- Différentiel fonctionnel entre la dernière et la nouvelle version
- Durée prévisionnelle d'indisponibilité du domaine mis à jour.

Support et maintenance à la charge de l'établissement partie bénéficiaire :

Les actions menées par l'établissement partie bénéficiaire sont décrites ci-dessous.

Dans le cadre du Support :

- Support applicatif de 1er niveau c'est-à-dire : hotline et prise en compte des demandes et incidents de la DSN, et si besoin, demande de création d'un incident dans le Centre de support du titulaire.
- Suivi des incidents : tenir informé la DSN de l'évolution des incidents.
- Compte rendu de résolution : Un compte rendu expliquera l'origine du problème et les évolutions pouvant permettre d'éviter de le voir survenir à nouveau.

Dans le cadre de la Maintenance :

- Sauvegarde de la base de données de production

IV. Prérequis sécurité, RGPD, et intégration au SIH

Le logiciel répond aux exigences suivantes, et le titulaire fournit les réponses aux questions posées.

Interfaces	
Exigences et recommandations	Obligatoire
Dans le cas où le logiciel gère une liste d'utilisateurs, il doit être fourni avec une interface d'import automatisé des comptes utilisateurs et de leurs habilitations.	OUI
Dans le cas où le logiciel gère la structure hospitalière, il doit être fourni avec une interface d'import automatique de la structure	OUI
Dans le cas où le logiciel gère des données patients, il doit être fourni avec une interface d'import des patients.	OUI

Documentations	
Exigences et recommandations	Obligatoire
Mise à disposition : Prérequis et spécifications techniques réseau	OUI
Mise à disposition : Prérequis et spécifications techniques serveurs	OUI si serveurs
Mise à disposition : Prérequis et spécifications techniques des postes de travail	OUI si utilisation Poste de travail CHU et/ou fournisseur
Mise à disposition : Prérequis et spécifications des autres équipements connectés	OUI
Mise à disposition : Prérequis et spécifications des différentes interfaces	OUI si Interface
Mise à disposition : Schéma de l'architecture technique du logiciel	OUI
Mise à disposition : Matrice de flux : indication des protocoles et des ports utilisés entre les serveurs et, entre les serveurs et les postes de travail	OUI
Mise à disposition : Procédure dégradée	Recommandé

RGPD	
Exigences et recommandations	Obligatoire
Est-ce que l'application gère des données sensibles, fournir les coordonnées du DPD	OUI
Si l'application est non hébergée au CHU et gère des données patients, l'hébergeur doit être HDS. Préciser le fournisseur et joindre le certificat.	OUI
Si l'application ou le fournisseur ou un de sous-traitants envoient des données hors de l'UE, le titulaire indique les données, les destinataires, la finalité, les pays de destination et quel(s) mécanisme(s) juridique(s) de protection sont mis en place.	OUI
Préciser la durée de conservation des données	OUI
Détailler comment les modalités d'exercice de droit - dont la suppression - peuvent être appliquées.	OUI
Détailler quelles sont les données disponibles pour la traçabilité : horodatage des connexions, des actions, des consultations ? Niveau de détail.	OUI
Détailler comment exercer les contrôles de traçabilité : accessible directement ou contact chez le fournisseur : préciser le contact.	OUI
Une AIPD a-t-elle été rédigée ? Si oui, fournir la partie communicable.	NON