

AGENCE GENERALE DES
EQUIPEMENTS ET
PRODUITS DE SANTE
7, rue du Fer à Moulin
75221 - PARIS CEDEX 05
Tél. : 01 46 69 13 13

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**Appel d'Offres Ouvert
N°26.02-IT**

Procédure : Appel d'Offres Ouvert

Objet : Prestations de surveillance en Heures Non-Ouvrées et de maintien en condition opérationnelle des applications et équipements d'infrastructure informatique critiques du Système d'Information (SI) de l'AP-HP.

Durée : Période de 48 mois à compter de la date de notification du marché.

Ce document est associé au cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°26.02-IT

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	1 / 58

SOMMAIRE

1 -	Général	5
2 -	Objet de la consultation	5
3 -	Contexte de la consultation	5
3.1	Présentation de l'AP-HP	5
3.2	Présentation de la Direction des Services Numériques (DSN)	7
4 -	Contexte applicatif	8
4.1	Périmètre technique	8
4.1.1	Alarmes supervisées	8
4.1.2	Outils d'exploitation et de supervision	9
4.2	Criticité des applications et infrastructures	9
4.3	Périmètre couvert	10
4.4	Périmètre	10
4.4.1	Prise en charge et traitement des alarmes	10
4.4.2	Application des consignes d'exploitation	11
4.4.3	Réalisation de contrôles d'exploitation et travaux planifiés	11
4.4.4	Prise en charge et gestion des incidents	12
4.4.5	Gestion des communications téléphoniques	12
4.4.6	Installation de Patchs correctifs	12
5 -	Prestations attendues	13
5.1	Périmètre Horaires Non Ouvrés (HNO)	13
5.2	Pilotage et réception des alertes	14
5.3	Gestion des tickets	14
5.4	Qualification des incidents	14
5.5	Application des procédures et consignes d'exploitation	15
5.6	Escalade	15
5.7	Suivi des incidents et traçabilité	16
5.8	Communication opérationnelle	16
5.9	Passation de vacation	16
5.10	Réalisation d'opérations planifiées	16
6 -	Unités d'œuvre	17
6.1	Télésurveillance pour une période de 3 mois	17
6.2	Télésurveillance pour les heures supplémentaires	19
6.3	Traitement des alarmes au-delà du quota forfaitaire	21
6.4	Télésurveillance dédiée à une application spécifique	23
6.5	Apprentissage de l'installation de patch correctif	25
6.6	Installation d'un patch correctif	26
6.7	Vis ma vie	26
6.8	Transfert de connaissance	27
7 -	Implantation du centre de surveillance et des moyens techniques	27
7.1	Implantation des centres de surveillance	27
7.2	Moyens matériels, logiciels et techniques	28
7.3	Connectivité avec le système d'information de l'AP-HP	28
7.4	Accès sécurisés aux ressources du système d'information	29
8 -	Sécurité	29
9 -	Organisation opérationnelle du Titulaire	30
10 -	Diagramme et modalités d'intervention	30
10.1	Description des conditions générales d'exécution	30
10.2	Outil de surveillance	31

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	2 / 58

10.3	Transmission des instructions et restitution de la vacation	32
10.4	Principe d'intervention	33
10.4.1	Principe d'escalade	33
10.4.2	Procédure de surveillance périodique	34
10.4.3	Dossier des procédures d'intervention (actions correctives)	34
10.4.4	Reporting	34
10.4.5	Protocole de transfert vers l'astreinte AP-HP	34
11 -	Suivi des prestations commandées	35
11.1	Vérification des moyens mis en œuvre par le Titulaire au regard de sa proposition chiffrée	35
11.2	Avancement et suivi des Livrables attendus	35
11.3	Conditions de remise des livrables	35
11.4	Validation – réception des prestations	36
11.5	Validation de la prestation	36
11.6	Validation des livrables documentaires	36
12 -	Ressources affectées à la prestation de télésurveillance HNO	36
12.1	Montée en compétence et autonomie	37
12.2	Prise de poste d'une nouvelle ressource	37
12.3	Évaluation « à blanc » par l'AP-HP	37
12.4	Période probatoire opérationnelle	38
12.5	Stabilité des équipes (turnover)	38
12.5.1	Indicateur de stabilité des effectifs (12 mois glissants)	38
12.5.2	Engagements minimaux du Titulaire	39
12.6	Niveau minimum d'expérience des opérateurs HNO	39
12.7	Langue de la prestation	39
12.8	Sous-Traitance	39
13 -	Suivi opérationnel et d'exécution du Marché	39
13.1	Intervenants de l'AP-HP	39
13.2	Le Responsable de Département ou Pôle AP-HP	39
13.3	Le Directeur de Projets AP-HP, responsable du marché	40
13.4	Le Chef de projet AP-HP	40
13.5	Responsable des Achats AP-HP (Agence Générale des Equipements et Produits de Santé AGEPS)	41
13.6	Le Responsable Qualité AP-HP	41
13.7	Responsable Sécurité AP-HP	41
14 -	Intervenants du Titulaire	41
14.1	Directeur de Projet Responsable de Compte du Titulaire	42
14.2	Coordinateur Technique du Titulaire	42
14.3	Synthèse	43
15 -	Instances	44
15.1	Réunion de lancement	44
15.2	Le Comité de Pilotage Mensuel	44
15.3	Le Comité Technique Hebdomadaire	46
15.4	Le Comité de Pilotage du Marché	47
15.5	Synthèse des comités	48
16 -	Suivi du marché	49
16.1	Suivi global du compte AP-HP	49
16.2	Suivi d'activité	49
16.3	Rapport mensuel d'activité	50
16.4	Rapport annuel d'activité	50
16.5	Indicateurs et tableaux de bord	50
16.5.1	Tableaux de bord mensuels	50
16.5.2	Tableaux de bord annuels	50
16.6	Récapitulatif des indicateurs	51
17 -	Audit	52
17.1	Origine et objet	52

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	3 / 58

17.2	Organisation et Résultat	52
18 -	Normes et Recommandations	53
18.1	Principes généraux de conformité	53
18.2	Réglementation applicable aux environnements hospitaliers	53
18.3	Exigences relatives à l'environnement électrique	53
18.4	Protection et sécurité électrique	54
18.5	Conditions environnementales de fonctionnement	54
19 -	Réversibilité	55
19.1	Contenu de la prestation	55
19.1.1	Dossier de réversibilité	55
19.1.2	Comptes-rendus	56
19.2	Plan de session de transfert d'acquis	56
19.3	Organisation et animation des sessions de transfert d'acquis	56
19.4	Livrables attendus et délais	56
20 -	Glossaire et abréviations	57
21 -	Annexes	58

1 - Général

Ce document et ses annexes constituent le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) de la consultation dont l'objet est défini ci-après.

L'Assistance Publique- Hôpitaux de Paris est désignée dans le présent document sous l'appellation AP-HP.

La société ou le consortium choisi pour l'exécution du présent marché est désigné sous l'appellation « le Titulaire ».

2 - Objet de la consultation

Le présent accord-cadre a pour objet l'acquisition, la fourniture de « prestations de surveillance et de maintien en conditions opérationnelles des applications et équipements d'infrastructure informatique critiques de l'AP-HP en Heures Non Ouvrées (HNO) ».

La consultation comprend un lot unique.

Le marché a pour finalité d'externaliser la surveillance continue et proactive des composants du Système d'Information (SI) relevant du périmètre HNO afin de :

- Garantir un niveau élevé de disponibilité, de performance et de continuité des services numériques critiques ;
- Anticiper la survenance des incidents afin d'en réduire les délais de détection et de rétablissement ;
- Améliorer la qualité de service rendue aux utilisateurs internes et externes ;
- Compléter la couverture opérationnelle assurée par les équipes internes en dehors des heures ouvrées.

A ce titre, le Titulaire assure :

- Une couverture HNO du SI complémentaire à celle réalisée par les équipes AP-HP en HO, avec un périmètre adapté au HNO ;
- La détection, la prise en charge et le traitement rapide des anomalies ;
- La qualification, le diagnostic et l'escalade des incidents conformément aux procédures en vigueur ;
- La traçabilité et la documentation de toutes les actions et événements ;
- La production des rapports et indicateurs nécessaires au pilotage contractuel et à l'amélioration continue des prestations.

Les prestations attendues s'inscrivent dans une logique de continuité de service et de sécurisation des environnements critiques du SI dans le respect des exigences de qualité, de sécurité et de confidentialité.

3 - Contexte de la consultation

3.1 Présentation de l'AP-HP

L'AP-HP est un **centre hospitalier universitaire (CHU)** à dimension européenne mondialement reconnu. Elle est organisée en six groupements hospitalo-universitaires (GHU).

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	5 / 58

Les sites de l'AP-HP sont essentiellement basés en Île-de-France :

- **GHU AP-HP.Sorbonne Université** : Charles Foix, Pitié-Salpêtrière, Rothschild, Saint-Antoine, Trousseau - La Roche Guyon, Tenon,
- **GHU AP-HP.Nord - Université de Paris** : Beaujon, Bichat - Claude-Bernard, Bretonneau, Lariboisière - Fernand-Widal, Louis Mourier, Robert-Debré, Saint-Louis,
- **GHU AP-HP.Centre - Université de Paris** : HEGP - Corentin-Celton - Vaugirard-Gabriel-Pallez, Cochin, Necker – Enfants-Malades, Broca, Hôtel-Dieu,
- **GHU AP-HP.Université Paris Saclay** : Antoine-Béclère, Raymond-Poincaré, Bicêtre, Paul Brousse, Ambroise-Paré, Sainte-Périne, Hôpital Maritime de Berck,
- **GHU AP-HP.Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis** : Avicenne, Jean-Verdier, René-Muret,
- **GH AP-HP.Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor** : Henri-Mondor Albert-Chenevier, Emile-Roux, Dupuytren, Georges-Clemenceau.

Trois hôpitaux ne sont pas rattachés à l'Île-de-France :

- **Hôpitaux hors Ile de France non rattachés à un GHU** : Hendaye, San Salvador, Paul Doumer.

L'AP-HP comprend également un siège ainsi que des pôles d'intérêt commun (pharmacie centrale, blanchisserie centrale...).

Ses 38 hôpitaux accueillent chaque année plus de **8 millions de patients** : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile.

Elle assure **un service public de santé pour tous**, 24h/24, et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté. L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : **près de 100 000 personnes – médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers** y travaillent.

Le schéma suivant présente l'implantation des sites de l'AP-HP à Paris, en région parisienne et en province.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	6 / 58



3.2 Présentation de la Direction des Services Numériques (DSN)

La Direction des Services Numériques (DSN) a pour mission d'assister le Directeur Général de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris dans la conception, le pilotage et la mise en œuvre de la politique Système d'Information de l'AP-HP qui comprend les systèmes d'information utilisés par les professionnels de santé, ainsi que les systèmes d'information de gestion (RH, finances et logistique).

Cette direction gère les emplois, les ressources humaines et les budgets affectés aux systèmes d'information. Elle coordonne les actions des groupes hospitaliers dans ce domaine et assure également la responsabilité de la sécurité des systèmes d'information. Environ 90 000 collaborateurs de l'AP-HP sont utilisateurs directs des systèmes d'Information.

La DSN est composée de 12 pôles opérationnels, dont :

- Le pôle Centre de Solutions Applicatives (CSA), en charge de définir la stratégie applicative de l'AP-HP en liaison avec les Maîtrises d'Ouvrage, de conduire les projets de construction et de déploiement des nouvelles applications du Système d'Information (SI) de l'AP-HP, d'assurer la maintenance évolutive et corrective de ces applications ;
- Le pôle Centre de Solutions Infrastructures (CSI), qui a pour mission de fournir, déployer, les infrastructures allant des équipements réseaux à la fourniture d'images de référence pour les postes de travail en passant par la mise en place de baies de stockage et de serveurs ;
- Le pôle Innovation & Données, en charge, de la mise en œuvre des projets des Direction des Services Numériques de partage de l'information et de communication, et décisionnels, notamment dans le domaine des méga données et de l'exploitation des données cliniques de l'AP-HP, de l'identification des nouveaux usages numériques à l'hôpital et de mener des pilotes

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	7 / 58

dans les domaines pouvant inclure le traitement des données, la mobilité et les nouvelles technologies ;

- Le pôle Centre de Support Unifié (CSU), point de contact unique pour les utilisateurs du SI de l'AP-HP, qui assure la prise en charge des sollicitations des utilisateurs (niveau N0 et niveau N1) pour incidents, assistance, demandes, parvenant par appel téléphonique, mail et portail libre-service SMAX (outil de gestion des tickets d'incidents retenu par l'AP-HP) ;
- Le pôle Opérations (OPS), en charge, du maintien en conditions opérationnelles des infrastructures hébergées dans les Datacenters de la DSN, des mises en production et de l'exploitation au quotidien des applications du SI de l'AP-HP hébergées dans les Datacenters de la DSN, de la mesure et de l'optimisation des performances des applications.

4 - Contexte applicatif

4.1 Périmètre technique

La prestation de télésurveillance porte sur un ensemble de composants techniques et applicatifs du système d'information de l'AP-HP, nécessaires au fonctionnement des activités hospitalières, médico-techniques et administratives.

À la date de notification du marché, le périmètre comprend environ soixante (60) briques techniques et applicatives, réparties entre :

- Des composants d'infrastructure du système d'information ;
- Des applications métiers critiques du système d'information hospitalier.

La liste détaillée des composants concernés est fournie en annexe au présent CCTP.

Cette liste présente un caractère indicatif et évolutif. Elle peut faire l'objet, pendant toute la durée du marché, d'ajouts, modifications ou suppressions de composants, notamment dans le cadre :

- De la mise en service de nouvelles applications ;
- De l'évolution de l'architecture du système d'information ;
- De la mise hors service de composants existants.

Le titulaire s'engage à prendre en compte ces évolutions du périmètre supervisé, dans les conditions définies au présent marché et selon les procédures d'exploitation de l'AP-HP.

4.1.1 Alarmes supervisées

La prestation couvre la prise en charge des alarmes émises par les outils de supervision relatifs aux infrastructures et aux applications du périmètre supervisé.

À ce titre, sont notamment concernées les alarmes relatives :

- Aux équipements et infrastructures réseau ;
- Aux serveurs et systèmes d'exploitation ;
- Aux équipements d'infrastructure informatique ;
- Aux composants applicatifs et services techniques ;
- Aux traitements automatisés et processus d'exploitation.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	8 / 58

Le titulaire assure la prise en charge, l'analyse et le traitement de ces alarmes conformément aux consignes d'exploitation et aux procédures de gestion des incidents définies par l'AP-HP.

4.1.2 Outils d'exploitation et de supervision

La prestation s'appuie sur les outils d'exploitation, de supervision et de gestion des incidents mis à disposition par l'AP-HP.

À la date de lancement du marché, les principaux outils utilisés sont notamment :

- L'outil de supervision Centreon ;
- L'outil d'ordonnancement des traitements VTOM ;
- L'outil de gestion des incidents SMAX (ITSM).

Cette liste est susceptible d'évoluer pendant la durée du marché, notamment en cas de remplacement ou d'évolution des outils d'exploitation.

Le titulaire utilise exclusivement les outils mis à disposition ou validés par l'AP-HP pour :

- La supervision des composants du système d'information ;
- La gestion et la traçabilité des alarmes ;
- L'enregistrement et le suivi des incidents ;
- La traçabilité des actions réalisées dans le cadre de la prestation.

Le titulaire s'engage à respecter les procédures d'exploitation et les règles d'utilisation de ces outils définies par l'AP-HP. En cas de dysfonctionnement des outils (exemple : ITSM SMAX), le Titulaire s'engage à proposer un mode dégradé.

4.2 Criticité des applications et infrastructures

Les applications composant le Système d'Information (SI) de l'AP-HP, qu'elles concourent aux activités médicales ou aux fonction administratives et financières de l'institution, présentent un caractère essentiel pour le fonctionnement des établissements. A ce titre, elles font l'objet d'un suivi opérationnel permanent afin de garantir leur bon fonctionnement et la continuité de services rendus.

Toute interruption de service est susceptible d'entraîner des conséquences particulièrement importantes, notamment en ce qui concerne :

- La continuité et la régularité du suivi médical des patients ;
- La responsabilité de l'institution ;
- La qualité de l'accueil et la prise en charge des patients ;
- La continuité des flux d'information et des processus entre établissements ou au sein d'un même établissement, avec des incidences directes sur l'activité et les équilibres économiques de l'institution.

Dans ce contexte, les applications et services d'infrastructure du système d'information relevant du périmètre de la télésurveillance présentent un niveau de criticité élevé.

En conséquence :

- Ces applications et services d'infrastructure doivent être disponibles 24h/24, 7 jours sur 7 ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	9 / 58

- Les alarmes et incidents doivent être pris en charge et traités 24h/24, 7 jours sur 7, avec un objectif de rétablissement du service dans les plus brefs délais.

4.3 Périmètre couvert

4.4 Périmètre

Le Titulaire assure la télésurveillance à distance du SI de l'AP-HP afin de garantir la continuité, la disponibilité et la sécurité applicatifs et l'infrastructure.

À titre indicatif, ce périmètre comprend près de 400 systèmes applicatifs et composants techniques, incluant notamment :

- Une quarantaine d'applications, dont certaines sont instanciées par site hospitalier ;
- Des services d'infrastructure nécessaires au fonctionnement du système d'information, notamment :
 - o Les solutions de transfert de fichiers et d'intégration applicative (EAI) ;
 - o Les services intranet ;
 - o Les annuaires d'entreprise ;
 - o Les composants et équipements réseau ;
 - o Les systèmes de téléphonie ;
 - o Les équipements et composants d'infrastructure informatique susceptibles de générer des alertes dans les outils de supervision.

Le Titulaire assure la surveillance continue des éléments de ce périmètre au moyen des outils de supervision mis à disposition ou validés par l'AP-HP.

4.4.1 Prise en charge et traitement des alarmes

Le Titulaire assure la prise en charge opérationnelle des alarmes émises par les outils de supervision du système d'information.

Pour chaque alarme générée, le Titulaire :

- Procède à son acquittement dans l'outil de supervision ;
- Ouvre et suit le ticket de traçabilité ;
- Réalise l'analyse de son origine et de sa criticité ;
- Applique la consigne d'exploitation associée ;
- Déclenche, lorsque la situation le nécessite ou lorsque la consigne le prévoit, la procédure de gestion d'incident conformément aux procédures en vigueur.

À titre indicatif, l'activité associée à cette prestation représente :

- Entre 4 000 et 9 000 alarmes à acquitter par mois en moyenne ;
- Environ 350 alarmes par mois donnant lieu à l'ouverture d'un incident.

Le Titulaire assure la traçabilité des alarmes traitées et des actions réalisées dans les outils de supervision et de gestion des incidents.

Les volumétries mentionnées dans la présente section sont communiquées à titre strictement indicatif et ne constituent pas des engagements contractuels. Les volumes contractuels applicables sont ceux définis au chapitre 6 "Unités d'œuvre ».

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	10 / 58

4.4.2 Application des consignes d'exploitation

Le Titulaire applique les consignes d'exploitation définies par l'AP-HP pour le traitement des alarmes, la gestion des incidents et la réalisation des contrôles d'exploitation.

Ces consignes comprennent notamment :

- Des consignes permanentes, applicables de manière récurrente dans le cadre de l'exploitation du système d'information ;
- Des consignes exceptionnelles, transmises ponctuellement par l'AP-HP dans le cadre d'opérations spécifiques ou d'événements d'exploitation.

Le Titulaire garantit que les personnels affectés à la prestation maîtrisent les consignes applicables, estimées à environ 100 consignes permanentes.

À titre indicatif :

- La durée moyenne d'application d'une consigne simple est d'environ 10 minutes ;
- La durée moyenne d'application d'une consigne associée à un incident est d'environ 20 minutes.

Les consignes exceptionnelles ou transmissions de vacation représentent en moyenne entre une et quatre consignes par vacation.

Le Titulaire assure la prise en compte et la transmission de ces consignes entre les différents intervenants de la vacation, afin de garantir la continuité de l'exploitation.

4.4.3 Réalisation de contrôles d'exploitation et travaux planifiés

Dans le cadre de ses obligations d'exploitation, le Titulaire réalise un ensemble de contrôles d'exploitation planifiés visant à vérifier le bon déroulement des traitements informatiques et le fonctionnement des applications et infrastructures surveillées.

Ces contrôles comprennent notamment :

- Des contrôles des processus applicatifs, réalisés à raison d'environ deux contrôles de quinze minutes par vacation ;
- Des contrôles des traitements d'ordonnancement VTOM le week-end, d'une durée indicative d'environ trente minutes ;
- Des contrôles VTOM spécifiques relatifs au suivi d'exécution du traitement de la paie, d'une durée indicative d'environ une heure et trente minutes par vacation ;
- Des contrôles spécifiques préalables au démarrage d'une nouvelle application sur un site hospitalier ;
- Des contrôles spécifiques réalisés à l'issue d'une mise en production (MEP).

Le Titulaire réalise ces contrôles conformément aux procédures d'exploitation définies par l'AP-HP et en assure la traçabilité dans les outils d'exploitation.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	11 / 58

4.4.4 Prise en charge et gestion des incidents

Le Titulaire assure la prise en charge de premier niveau des incidents survenant sur le périmètre supervisé pendant les heures non ouvrées.

Dans ce cadre, le Titulaire :

- Enregistre et qualifie l'incident dans l'outil de gestion des incidents ;
- Applique les consignes d'exploitation associées ;
- Réalise les actions de résolution de premier niveau relevant de son périmètre ;
- Procède, lorsque nécessaire, à l'escalade vers les équipes d'astreinte ou les équipes techniques compétentes, conformément aux procédures définies par l'AP-HP.

A titre indicatif, le volume d'activité observé est d'en moyenne 400 incidents/mois, répartis comme suit :

- Environ 350 incidents consécutifs à une alarme ;
- Environ 50 incidents signalés par appel téléphonique.

Le Titulaire garantit la traçabilité complète du traitement des incidents et des actions réalisées.

4.4.5 Gestion des communications téléphoniques

Dans le cadre de la gestion des incidents et de la coordination avec les équipes d'astreinte, le Titulaire assure la gestion des communications téléphoniques nécessaires à l'exploitation du service.

A titre indicatif, l'activité mensuelle moyenne comprend :

- Environ 125 appels sortants, notamment vers les équipes d'astreinte ou les interlocuteurs techniques ;
- Environ 125 appels entrants, correspondant notamment à des signalements/suivis d'incidents en provenance des équipes identifiées ou à des demandes d'intervention.

Le Titulaire assure la disponibilité opérationnelle pour la réception et l'émission de ces appels, veille à la bonne orientation des demandes et garantit la traçabilité des échanges liés à l'exploitation du service, conformément aux procédures définies par l'AP-HP.

4.4.6 Installation de Patches correctifs

Afin de minimiser, pour les utilisateurs, l'impact de l'installation de patches correctifs sur les applications du SI de l'AP-HP, et donc de réduire le nombre des arrêts de service en heures ouvrées, il est prévu, dans la mesure du possible, de planifier l'exécution de procédures de patches correctifs durant les périodes de télésurveillance de nuit.

La montée en charge de l'exécution de patches en HNO sera progressive et sera conditionnée par le succès des actions réalisées par le Titulaire (installations sans incident).

Des unités d'œuvre pour l'exécution de ces procédures sont prévues à cet effet :

- Apprentissage de l'installation de patch correctif, avec plusieurs niveaux basés sur la durée de la session de validation,
- Installation d'un patch correctif pour une application, avec plusieurs niveaux de complexité basés sur la durée type d'exécution de la procédure, telle qu'elle a pu être mesurée en Qualification ou en Préproduction.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	12 / 58

Le Titulaire assure la disponibilité opérationnelle pour la réception et l'émission de ces appels, veille à la bonne orientation des demandes et garantit la traçabilité des échanges liés à l'exploitation du service, conformément aux procédures définies par l'AP-HP.

5 - Prestations attendues

Le système d'information est exploité et supervisé de manière continue, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, afin d'assurer la continuité des services numériques nécessaires au fonctionnement des établissements et aux activités de soins.

Dans ce cadre, le Titulaire assure des prestations de télésurveillance et de supervision opérationnelle du système d'information en HNO, incluant la gestion des alertes, la qualification des incidents, l'application des procédures d'exploitation et l'escalade vers les équipes compétentes lorsque nécessaire.

Les prestations réalisées par le Titulaire visent notamment à :

- Assurer la surveillance continue des infrastructures techniques, des applications et des services numériques ;
- Détecter, qualifier et traiter les incidents de premier niveau ;
- Déclencher les procédures d'escalade prévues par l'AP-HP ;
- Garantir la traçabilité des événements et des actions réalisées ;
- Maintenir une vision opérationnelle en temps réel de l'état du système d'information pendant les périodes couvertes par les prestations.

Le Titulaire met en œuvre l'ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires à la réalisation des prestations décrites ci-après.

5.1 Périmètre Horaires Non Ouvrés (HNO)

Les prestations de télésurveillance sont réalisées durant les jours et heures non ouvrées (HNO) de l'AP-HP, à savoir les nuits en semaine, les week-ends et les jours fériés.

A ce titre, la télésurveillance couvre en standard les périodes suivantes :

- En semaine de 19h00 jusqu'au lendemain 07h00 ;
- Du vendredi 19h00 au lundi 07h00 pour les week-ends ;
- De la veille d'un jour férié à 19h00 au lendemain du jour férié à 07h00.

Compte tenu de l'évolution possible de l'organisation des astreintes, les plages horaires pourront être modifiées ou étendues à la demande de l'AP-HP, sous réserve d'un préavis de 1 mois. La plage initiale de référence demeure fixée de 19h00 à 07h00. Ces modifications feront l'objet de régularisation.

Les horaires non-standard pouvant être commandés portent sur :

Début de vacation : 17h00, 18h00 ;

Fin de vacation : 08h00 ou 09h00.

En cas de modification des horaires en cours de trimestre, les coûts forfaitaires des prestations concernées sont appliqués au prorata temporis, en fonction de la date effective d'entrée en vigueur des nouveaux horaires.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	13 / 58

5.2 Pilotage et réception des alertes

Le Titulaire assure en HNO la supervision opérationnelle du système d'information à partir des outils de supervision et de gestion des services informatiques mis à disposition par l'AP-HP.

A ce titre, le Titulaire :

- Assure la surveillance des outils de supervision et de gestion des incidents, notamment les outils de supervision technique et l'outil ITSM de l'AP-HP (notamment Centreon, SMAX ou tout outil équivalent déployé pendant la durée du marché) ;
- Réceptionne et analyse les alertes générées par ces outils ;
- Réceptionne les sollicitations opérationnelles transmises par les différents acteurs du système d'information, notamment :
 - o Les équipes de support (CSU) en heures ouvrées (HO) et en heures non ouvrées (HNO)
 - o Les établissements de l'AP-HP ;
 - o Les entités de gouvernance de l'institution ;
 - o Les partenaires ou prestataires intervenant sur le système d'information.

Le Titulaire assure la prise en compte immédiate des alertes et sollicitations pendant la période de couverture des prestations.

5.3 Gestion des tickets

Le Titulaire assure la gestion des incidents et événements dans l'outil de gestion des services informatiques (ITSM) mis à disposition par l'AP-HP.

A ce titre, le Titulaire :

- Enregistre les incidents et événements détectés ou signalés ;
- Crée les tickets nécessaires à leur traitement ;
- Reprend les tickets en cours lors des passations de vacation ;
- Assure le suivi et la mise à jour des tickets pendant toute la durée du traitement ;
- Procède à leur escalade ou clôture conformément aux règles de gestion définies par l'AP-HP.

L'ensemble des actions est tracé dans l'outil ITSM conformément aux règles de gestion et de traçabilité définies par la Direction des Services Numériques (DSN).

5.4 Qualification des incidents

Le Titulaire réalise la qualification de premier niveau des incidents affectant le système d'information.

A ce titre, il :

- Analyse les alertes remontées par les outils de supervision ;
- Réalise les premières actions de diagnostic ;
- Identifie la nature de l'incident et les composants concernés ;
- Classe l'incident selon les référentiels de priorisation définis par l'AP-HP ;
- Évalue les impacts potentiels sur les services numériques et les applications métiers.

Le délai de prise en charge d'un incident doit être :

- Inférieur à 10 minutes pour les appels téléphoniques en provenance du CSU ou des partenaires de la DSN (COLT, SFR...), le titulaire doit :
 - o Prendre en compte l'appel téléphonique ;
 - o Créer un ticket incident dans l'outil ITSM (SMAX).

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	14 / 58

- Inférieur à 15 minutes pour les alarmes Centreon de type « Critique » (Critical), le titulaire doit :
 - o Prendre en compte l'alarme ;
 - o Créer un ticket incident dans l'outil ITSM (SMAX) ;
 - o Acquitter l'alarme Centreon en mettant en commentaire le numéro du ticket incident.
- Inférieur à 30 minutes pour les alarmes Centreon de type « Alerte / Avertissement » (Warning), le titulaire doit :
 - o Prendre en compte l'alarme ;
 - o Créer un ticket incident dans l'outil ITSM (SMAX) ;
 - o Acquitter l'alarme Centreon en mettant en commentaire le numéro du ticket incident.

NB : Centreon définit 2 types de priorisation :

- o Warning :
 - Indique qu'un paramètre dépasse un seuil "normal", mais reste encore acceptable ;
 - C'est un signal précoce : alerte non impactante dans l'immédiat, potentiel dysfonctionnement.
- o Critique :
 - Indique que le seuil critique est atteint ou dépassé ;
 - Le service, le système ou l'application est en danger immédiat ou déjà impacté.

5.5 Application des procédures et consignes d'exploitation

En cas d'incident ou d'événement affectant le système d'information, le Titulaire applique les procédures opérationnelles et consignes d'exploitation définies par l'AP-HP.

A ce titre, le Titulaire :

- Déclenche les procédures applicables à la situation rencontrée ;
- Réalise les actions techniques prévues dans les procédures d'exploitation ;
- Applique les consignes mises à disposition dans les espaces documentaires de la Direction des Services Numériques.

Le Titulaire intervient exclusivement dans le cadre des procédures validées et communiquées à l'initialisation du marché par l'AP-HP.

5.6 Escalade

Le Titulaire doit déclencher les procédures d'escalade vers les équipes compétentes dans un délai inférieur à 30 minutes dans les cas suivants :

- Lorsque les procédures le prévoient ;
- Lorsque la résolution d'un incident dépasse le périmètre d'intervention.

A ce titre, le Titulaire :

- Contacte les équipes d'astreinte internes de l'AP-HP ;
- Sollicite les partenaires ou prestataires identifiés par l'AP-HP ;
- Transmet les informations nécessaires à la prise en charge de l'incident.

Le Titulaire assure le suivi de l'incident jusqu'à sa prise en charge effective par l'équipe compétente.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	15 / 58

5.7 Suivi des incidents et traçabilité

Le Titulaire garantit la traçabilité complète des incidents et des actions réalisées.

Pour chaque incident, il enregistre notamment :

- L'origine de l'alerte ;
- La date et l'heure de détection et de prise en charge ;
- La qualification de l'incident ;
- Les impacts identifiés ;
- Les actions réalisées par le Titulaire ;
- Les actions réalisées par les équipes d'astreinte ou les partenaires sollicités ;
- Les évolutions du statut de l'incident.

Ces informations sont consignées dans les outils mis à disposition par l'AP-HP et constituent un élément de suivi contractuel des prestations.

5.8 Communication opérationnelle

Le Titulaire assure une communication opérationnelle continue avec les équipes de l'AP-HP.

A ce titre, il :

- Informe les équipes de support HNO de l'AP-HP de l'avancement du traitement des incidents ;
- Relais les informations relatives aux incidents signalés par les équipes d'astreinte ou les établissements ;
- Assure une assistance téléphonique aux administrateurs de permanence des hôpitaux et des entités du siège de l'AP-HP ;
- Et réalise de manière périodique (30 minutes) des relances téléphoniques vers les équipes sollicitées.

5.9 Passation de vacation

Le Titulaire participe aux opérations de passation de vacation avec les équipes de la Direction des Services Numériques (DSN) afin d'assurer la continuité de la supervision du système d'information.

A ce titre, le personnel du Titulaire est tenu d'être présent quinze (15) minutes avant le début de la vacation et de demeurer en poste quinze (15) minutes après sa fin, afin de garantir la transmission des informations nécessaires à la continuité du service.

A ce titre, il :

- Prend connaissance des incidents et événements en cours ;
- Réceptionne les consignes opérationnelles émises par le pôle Opérations (OPS) de la DSN ;
- Intègre ces consignes dans le dispositif de supervision pour la période concernée.
- Transmet les faits marquants en HNO vers le HO

5.10 Réalisation d'opérations planifiées

Le Titulaire réalise, sur instruction de l'AP-HP ou conformément aux procédures d'exploitation, certaines opérations techniques planifiées.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	16 / 58

Ces opérations comprennent notamment :

- L'application de correctifs techniques (patches) ;
- Le redémarrage de services ou d'équipements ;
- L'exécution de mises à jour ;
- Toute autre action technique prévue dans les procédures d'exploitation.

Ces interventions sont réalisées dans le respect des fenêtres d'intervention définies par l'AP-HP afin de limiter les impacts sur les activités hospitalières.

6 - Unités d'œuvre

6.1 Télésurveillance pour une période de 3 mois

Cette unité d'œuvre de surveillance récurrente couvre, forfaitairement :

- Les coûts récurrents du Titulaire ;
- L'opérateur pour réactivité sur alarme, incident, ou appel ;
- Le traitement des alarmes ;
- L'application des consignes sur alarmes ;
- Les travaux annexes et planifiés de contrôles manuels ;
- Traitement au plus de 6 000 alarmes mensuelles, soit 18 000 alarmes par trimestre, hors consignes spécifiques (ex: ne pas tenir compte des alarmes lors d'une montée de version du DPI).
- Un incident pouvant donner lieu à plusieurs appels.

Télésurveillance durant 3 mois		TSUR
Contenu de la prestation		
Superviser l'exploitation durant 3 mois :		
✓ Surveillance et acquittement de toutes les alarmes issues des consoles de supervision / hypervision :		
○ La plateforme de supervision basée sur Centreon		
○ VTOM pour le suivi des plans d'exécution		
✓ Prise en compte des appels téléphoniques, ces appels sont émis majoritairement par le support HNO, mais aussi par les administrateurs de garde des sites, certains fournisseurs voire certains utilisateurs (SAMU, laboratoire de garde)		
✓ Utilisation du progiciel OpenText « SMAX » (outil de gestion des incidents) utilisé à l'AP-HP :		
○ Prise en compte des incidents SMAX affectés au groupe du Titulaire		
○ Prise en compte des mails adressés au Titulaire en cours de vacation		
○ Création de tickets d'incidents dans SMAX		
✓ Ces activités doivent être réalisées en permanence :		
○ Pas d'appel manqué : nécessité de gérer le double appel,		
○ Les alarmes doivent être acquittées et traitées dans des délais conformes à la réactivité exigée dans le principe d'escalade exposé plus loin.		
✓ Travaux annexes et complémentaires, consignes exceptionnelles :		
○ Contrôles manuels de la messagerie,		
○ Contrôles du déroulement de jobs VTOM pour le suivi de la paie,		
○ Analyse et traitement des rapports périodiques d'erreurs,		
○ Application de mises à jour de sécurité		
○ etc.		
✓ Traitement de 18 000 alarmes trimestrielles, hors consignes spécifiques (ex: ne pas tenir compte des alarmes lors d'une montée de version du DPI).		
✓ Traitement des incidents (alarmes ou appels) prévus forfaitairement : voir le contenu de la prestation dans l'UO « Traitement d'un incident ou appel ».		
✓ Télésurveillance de l'exploitation ;		
✓ Procédures d'exploitation exécutées ;		
✓ Application de la procédure d'escalade ;		
✓ Appels et incidents pris en charge ;		

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	17 / 58

Télésurveillance durant 3 mois		TSUR
✓ Suivi des incidents. <u>Remarque</u> : quelles que soient les unités d'œuvres commandées, chaque UO inclut la ventilation : • De la charge de production du livrable de synthèse liée à la restitution de la prestation globale ; • Des charges de coordination et d'encadrement technique/qualité liées à la prestation globale.		
Antécédents, prérequis, fournitures		Profil type pour la partie opérationnelle de l'UO
✓ Dossier d'exploitation ; ✓ Consignes d'exploitation ; ✓ Toute documentation pertinente et disponible.		✓ Proposition du Titulaire

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	18 / 58

Télésurveillance durant 3 mois		TSUR
Livrables spécifiques attendus		
✓ Pour chaque vacation ○ Mails de confirmation de prise en compte des consignes et des plannings d'astreintes ; ○ Point de transfert des consignes (avant et après vacation), 15 minutes avant le début de la vacation du titulaire et dès la fin de la vacation du titulaire ; ○ Les mails d'échanges avec les astreintes AP-HP et partenaires ; ○ Les rapports d'exécution post vacation ▪ Pré-rapport de la vacation, 15 minutes avant le point de transfert des consignes du matin ; ▪ Compte-rendu de la vacation, 15 minutes après la fin de la vacation ; ✓ Comitologie (participation et production du support et CR) : ○ CTH (Comité Technique Hebdomadaire) hebdo ; ○ COPIL (Comité de Pilotage de la prestation) mensuel, planifié au plus tard le 10 du mois M+1 ;		
Métrique unitaire		
✓ Prestation forfaitaire		
Détail des sous-unités d'œuvre		
Désignation	Horaires	Sous-UO
Plage 19h-7h	Semaine : de 19h00 le soir au lendemain 7h00 Week-end : du vendredi 19h00 au lundi 7h00 Jour férié : de la veille 19h00 au lendemain 7h00	TSUR_197
Plage 18h-7h	Semaine : de 18h00 le soir au lendemain 7h00 Week-end : du vendredi 18h00 au lundi 7h00 Jour férié : de la veille 18h00 au lendemain 7h00	TSUR_187
Plage 19h-8h	Semaine : de 19h00 le soir au lendemain 8h00 Week-end : du vendredi 19h00 au lundi 8h00 Jour férié : de la veille 19h00 au lendemain 8h00	TSUR_198
Plage 18h-8h	Semaine : de 18h00 le soir au lendemain 8h00 Week-end : du vendredi 18h00 au lundi 8h00 Jour férié : de la veille 18h00 au lendemain 8h00	TSUR_188

6.2 Télésurveillance pour les heures supplémentaires

Cette unité d'œuvre de surveillance NON-STANDARD couvre mensuellement, forfaitairement :

Télésurveillance durant 1 mois		THNS
Contenu de la prestation		
Superviser l'exploitation durant 1 mois :		
✓ Surveillance et acquittement de toutes les alarmes issues des consoles de supervision / hypervision : ○ La plateforme de supervision basée sur Centreon ○ VTOM pour le suivi des plans d'exécution ✓ Prise en compte des appels téléphoniques, ces appels sont émis majoritairement par le support HNO, mais aussi par les administrateurs de garde des sites, certains fournisseurs voire certains utilisateurs (SAMU, laboratoire de garde) ✓ Utilisation du progiciel OpenText « SMAX » (outil de gestion des incidents) utilisé à l'AP-HP : ○ Prise en compte des incidents SMAX affectés au groupe du Titulaire ○ Prise en compte des mails adressés au Titulaire en cours de vacation ○ Création de tickets d'incidents dans SMAX ✓ Ces activités doivent être réalisées en permanence : ○ Pas d'appel manqué : nécessité de gérer le double appel, ○ Les alarmes doivent être acquittées et traitées dans des délais conformes à la réactivité exigée dans le principe d'escalade exposé plus loin. ✓ Travaux annexes et complémentaires, consignes exceptionnelles : ○ Contrôles manuels de la messagerie, ○ Contrôles du déroulement de jobs VTOM pour le suivi de la paie,		

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	19 / 58

Télésurveillance durant 1 mois		THNS
○ Analyse et traitement des rapports périodiques d'erreurs, ○ Application de mises à jour de sécurité ○ etc.		
✓ Traitement des incidents (alarmes ou appels) prévus forfaitairement : voir le contenu de la prestation dans l'UO « Traitement d'un incident ou appel ».		
<u>Remarque</u> : quelles que soient les unités d'œuvres commandées, chaque UO inclut la ventilation :		
• De la charge de production du livrable de synthèse liée à la restitution de la prestation globale ; • Des charges de coordination et d'encadrement technique/qualité liées à la prestation globale.		
Antécédents, prérequis, fournitures		Profil type pour la partie opérationnelle de l'UO
✓ Dossier d'exploitation ; ✓ Consignes d'exploitation ; ✓ Toute documentation pertinente et disponible.		✓ Proposition du Titulaire

Télésurveillance durant 1 mois		THNS
Livrables spécifiques attendus		
✓ Télésurveillance de l'exploitation ; ✓ Procédures d'exploitation exécutées ; ✓ Application de la procédure d'escalade ; ✓ Les journaux et rapports d'exécution ; ✓ Appels et incidents pris en charge ; ✓ Suivi des incidents.		
Métrique unitaire		
✓ Prestation forfaitaire		
Détail des sous-unités d'œuvre		
Désignation	Horaires	Sous-UO
Plage complémentaire 1h	En complément de l'UO trimestriel TSUR	THNS_1
Plage complémentaire 2h	En complément de l'UO trimestriel TSUR	THNS_2
Plage complémentaire 3h	En complément de l'UO trimestriel TSUR	THNS_3
Plage complémentaire 4h	En complément de l'UO trimestriel TSUR	THNS_4

6.3 Traitement des alarmes au-delà du quota forfaitaire

Cette unité d'œuvre de traitement des alarmes au-delà du quota forfaitaire.

Elle est utilisée lorsque le nombre d'alarmes distinctes traitées dépasse le volume forfaitaire trimestriel des 18 000 alarmes.

La régularisation est réalisée le mois suivant la période de constat, sur la base des statistiques issues :

- Des outils de supervision ;
- De l'outil de gestion des incidents de l'AP-HP (SMAX) ;
- Des rapports d'exploitation produits par le Titulaire.

Traitement des alarmes au-delà du quota forfaitaire trimestriel	TSUP-ALARM
Contenu de la prestation	
Couvre le traitement des alarmes excédant le volume trimestriel de 18000 alarmes inclus dans l'unité d'œuvre TSUR et THNS.	
Elle comprend l'ensemble des opérations nécessaires à la prise en charge, l'analyse et le suivi de ces alarmes, conformément aux procédures d'exploitation et aux règles de supervision en vigueur à l'AP-HP à savoir :	
✓ Surveillance et acquittement de toutes les alarmes issues des consoles de supervision / hypervision : ○ La plateforme de supervision basée sur Centreon ○ VTOM pour le suivi des plans d'exécution ✓ Prise en compte des appels téléphoniques, ces appels sont émis majoritairement par le support HNO, mais aussi par les administrateurs de garde des sites, certains fournisseurs voire certains utilisateurs (SAMU, laboratoire de garde) ✓ Utilisation du progiciel OpenText « SMAX » (outil de gestion des incidents) utilisé à l'AP-HP : ○ Prise en compte des incidents SMAX affectés au groupe du Titulaire ○ Prise en compte des mails adressés au Titulaire en cours de vacation ○ Création de tickets d'incidents dans SMAX ✓ Ces activités doivent être réalisées en permanence : ○ Pas d'appel manqué : nécessité de gérer le double appel, ○ Les alarmes doivent être acquittées et traitées dans des délais conformes à la réactivité exigée dans le principe d'escalade exposé plus loin. ✓ Travaux annexes et complémentaires, consignes exceptionnelles :	

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	21 / 58

Traitement des alarmes au-delà du quota forfaitaire trimestriel		TSUP-ALARM
○ Contrôles manuels de la messagerie, ○ Contrôles du déroulement de jobs VTOM pour le suivi de la paie, ○ Analyse et traitement des rapports périodiques d'erreurs, ○ Application de mises à jour de sécurité		
Remarque : quelles que soient les unités d'œuvres commandées, chaque UO inclut la ventilation : • De la charge de production du livrable de synthèse liée à la restitution de la prestation globale ; • Des charges de coordination et d'encadrement technique/qualité liées à la prestation globale.		
Antécédents, prérequis, fournitures		Profil type pour la partie opérationnelle de l'UO
✓ Dossier d'exploitation ; ✓ Consignes d'exploitation ; ✓ Toute documentation pertinente et disponible.		
		✓ Proposition du Titulaire

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	22 / 58

Traitement des alarmes au-delà du quota forfaitaire trimestriel		TSUP-ALARM
Livrables spécifiques attendus		
✓ Les journaux et rapports d'exécution ; ✓ Nombre d'appels et incidents pris en charge ; ✓ Suivi des incidents.		
Métrique unitaire		
✓ Prestation forfaitaire, par tranche d'alarmes traitées au-delà du quota trimestriel.		
Détail des sous-unités d'œuvre		
Désignation	Horaires	Sous-UO
Tranche 1 – Alarmes supplémentaires	De 1 à 100 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T1
Tranche 2 – Alarmes supplémentaires	De 101 à 200 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T2
Tranche 3 – Alarmes supplémentaires	De 201 à 300 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T3
Tranche 4 – Alarmes supplémentaires	De 301 à 400 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T4
Tranche 5 – Alarmes supplémentaires	De 401 à 500 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T5
Tranche 6 – Alarmes supplémentaires	De 501 à 600 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T6
Tranche 7 – Alarmes supplémentaires	De 601 à 700 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T7
Tranche 8 – Alarmes supplémentaires	De 701 à 800 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T8
Tranche 9 – Alarmes supplémentaires	De 801 à 900 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T9
Tranche 10 – Alarmes supplémentaires	De 901 à 1000 alarmes au-delà du quota trimestriel	TSUP_ALARM_T10

6.4 Télésurveillance dédiée à une application spécifique

Certaines applications du SI AP-HP, de par leur criticité extrême sur certaines périodes, par exemple, l'application SI-DEP lors de la dernière vague de la pandémie, peuvent nécessiter une surveillance particulière avec un personnel dédié à cette activité.

Cette unité d'œuvre concerne la surveillance d'une application spécifique par un personnel du Titulaire dédié à cette surveillance

Cette unité d'œuvre de surveillance récurrente couvre, forfaitairement :

- Les coûts récurrents du Titulaire ;
- L'opérateur pour réactivité sur alarme, incident, ou appel ;
- Le traitement des alarmes ;
- L'application des consignes sur alarmes ;
- Les travaux annexes et planifiés de contrôles manuels ;
- Traitement au plus de 4 000 alarmes mensuelles, hors consignes spécifiques (ex: ne pas tenir compte des alarmes lors d'une montée de version du DPI).
- Un incident pouvant donner lieu à plusieurs appels.

Jours et plages horaires :

- Semaine : de 19h00 le soir au lendemain 7h00
- Week-end : du vendredi 19h00 au lundi 7h00
- Jour férié : de la veille 19h00 au lendemain 7h00

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	23 / 58

Télésurveillance dédiée à une application spécifique durant 1 mois		T_DEDIEE
Contenu de la prestation		
Superviser une application spécifique durant 1 mois avec un personnel dédié:		
✓ Surveillance et acquittement de toutes les alarmes issues des consoles de supervision / hypervision : ○ La plateforme de supervision basée sur Centreon ○ VTOM pour le suivi des plans d'exécution ✓ Prise en compte des appels téléphoniques, ces appels sont émis majoritairement par le support HNO, mais aussi par les administrateurs de garde des sites, certains fournisseurs voire certains utilisateurs (SAMU, laboratoire de garde) ✓ Utilisation du progiciel OpenText « SMAX » (outil de gestion des incidents) utilisé à l'AP-HP : ○ Prise en compte des incidents SMAX affectés au groupe du Titulaire ○ Prise en compte des mails adressés au Titulaire en cours de vacation ○ Création de tickets d'incidents dans SMAX ✓ Ces activités doivent être réalisées en permanence : ○ Pas d'appel manqué : nécessité de gérer le double appel, ○ Les alarmes doivent être acquittées et traitées dans des délais conformes à la réactivité exigée dans le principe d'escalade exposé plus loin. ✓ Travaux annexes et complémentaires, consignes exceptionnelles : ○ Contrôles manuels de la messagerie, ○ Contrôles du déroulement de jobs VTOM pour le suivi de la paie, ○ Analyse et traitement des rapports périodiques d'erreurs, ○ Application de mises à jour de sécurité ○ etc. ✓ Traitement de 4 000 alarmes mensuelles, hors consignes spécifiques (ex: ne pas tenir compte des alarmes lors d'une montée de version du DPI). ✓ Traitement des incidents (alarmes ou appels) prévus forfaitairement : voir le contenu de la prestation dans l'UO « Traitement d'un incident ou appel ». ✓ Télésurveillance de l'exploitation ; ✓ Procédures d'exploitation exécutées ; ✓ Application de la procédure d'escalade ; ✓ Appels et incidents pris en charge ; ✓ Suivi des incidents. ✓ <u>Remarque</u> : quelles que soient les unités d'œuvres commandées, chaque UO inclut la ventilation : ✓ De la charge de production du livrable de synthèse liée à la restitution de la prestation globale ; ✓ Des charges de coordination et d'encadrement technique/qualité liées à la prestation globale.		
Antécédents, prérequis, fournitures		Profil type pour la partie opérationnelle de l'UO
✓ Dossier d'exploitation ; ✓ Consignes d'exploitation ; ✓ Toute documentation pertinente et disponible.		✓ Proposition du Titulaire

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	24 / 58

Télésurveillance dédiée à une application spécifique durant 1 mois	T_DEDIEE
Livrables spécifiques attendus	
✓ Pour chaque vacation ○ Mails de confirmation de prise en compte des consignes et des plannings d'astreintes ; ○ Point de transfert des consignes (avant et après vacation), 15 minutes avant le début de la vacation du titulaire et dès la fin de la vacation du titulaire ; ○ Les mails d'échanges avec les astreintes AP-HP et partenaires ; ○ Les rapports d'exécution post vacations dédiées ▪ Pré-rapport de la vacation, 15 minutes avant le point de transfert des consignes du matin ; ▪ Compte-rendu de la vacation, 15 minutes après la fin de la vacation ; ✓ Comitologie (participation et production du support et CR) : ○ CTH (Comité Technique Hebdomadaire) hebdo ; ○ COPIL (Comité de Pilotage de la prestation) mensuel, planifié au plus tard le 10 du mois M+1 ;	
✓	
Métrique unitaire	
✓ Prestation forfaitaire	

6.5 Apprentissage de l'installation de patch correctif

Cette unité d'œuvre correspond à l'apprentissage, par les intervenants du titulaire, de l'exécution d'une procédure d'installation d'une série de patches correctifs pour une application du SI de l'AP-HP en vue de leur exécution en HNO.

Apprentissage de l'installation d'un patch correctif		T_ApprentiCorr
Contenu de la prestation		
Apprentissage en deux temps : ✓ Auto-formation des intervenants sur la base des procédures remises par l'AP-HP. ✓ Session de validation en présentiel sur site AP-HP (site de la Direction des Services Numériques (DSN) – 75012 PARIS), de jour, avec ces mêmes intervenants, durant ½ ou 1 journée : exécution de la procédure sous le contrôle et avec l'aide de l'AP-HP. Durant la session l'AP-HP évalue les intervenants et valide leur maîtrise des procédures et leur aptitude à les exécuter en Heures Non Ouvrées. Si ce n'est pas le cas il reste à la charge du Titulaire de faire le nécessaire pour parfaire l'auto-formation des intervenants et demander une nouvelle session. <u>Remarque</u> : quelles que soient les unités d'œuvres commandées, chaque UO inclut la ventilation : • De la charge de production du livrable de synthèse liée à la restitution de la prestation globale ; • Des charges de coordination et d'encadrement technique/qualité liées à la prestation globale.		
Antécédents, prérequis, fournitures		Profil type pour la partie opérationnelle de l'UO
✓ Pour tout intervenant proposé le Titulaire doit faire valoir qu'il est formé au contexte AP-HP en étant déjà entraîné à la télésurveillance de l'AP-HP en HNO ; ✓ Procédure industrialisée d'installation du patch.		✓ Technicien d'exploitation
Livrables spécifiques attendus		
✓ Application de la procédure maîtrisée ; ✓ Intervenants validés.		
Métrique unitaire		
✓ Prestation forfaitaire.		
Détail des sous-unités d'œuvre		
Complexité	Description	Sous-UO
Session courte	Auto-formation et session d'une demi-journée à l'AP-HP	T_ApprentiCorr1
Session longue	Auto-formation et session d'une journée à l'AP-HP	T_ApprentiCorr2

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	25 / 58

NB : En cas d'échecs répétés d'un intervenant l'AP-HP peut refuser qu'il soit de nouveau présenté.

6.6 Installation d'un patch correctif

Cette unité d'œuvre correspond à l'installation d'un patch correctif pour une application du SI de l'AP-HP, durant les périodes de télésurveillance confiées au Titulaire (degré de complexité basé sur le temps d'exécution de la procédure).

Pour tout nouvel intervenant devant appliquer un patch correctif, le Titulaire se charge de :

- Lui transférer la connaissance des procédures d'application des patches,
- Le faire valider auprès de l'AP-HP préalablement à toute intervention.

Installation d'un patch correctif		T_InstallCorr
Contenu de la prestation		
Installation d'un patch correctif pour une application durant les périodes de télésurveillance confiées au Titulaire : ✓ Installation du patch à partir de la procédure industrialisée transmise par l'AP-HP. <u>Remarque</u> : quelles que soient les unités d'œuvres commandées, chaque UO inclut la ventilation : • De la charge de production du livrable de synthèse liée à la restitution de la prestation globale ; • Des charges de coordination et d'encadrement technique/qualité liées à la prestation globale.		
Antécédents, prérequis, fournitures		Profil type pour la partie opérationnelle de l'UO
✓ Procédure industrialisée d'installation du patch ; ✓ Apprentissage des intervenants validé par l'AP-HP ; ✓ Consignes d'exploitation.		✓ Technicien d'exploitation
Livrables spécifiques attendus		
✓ Patch installé ; ✓ Les journaux et rapports d'exécution ; ✓ Application de la procédure d'escalade ; ✓ Incidents éventuels résolus ; ✓ Suivi des incidents.		
Métrique unitaire		
✓ Prestation forfaitaire.		
Détail des sous-unités d'œuvre		
Complexité	Désignation	Sous-UO
Faible	Durée de la procédure inférieure ou égale à 15'	T_InstallCorr1
Moyenne	Durée de la procédure supérieure à 15' et inférieure ou égale à 30'	T_InstallCorr2
Grande	Durée de la procédure supérieure à 30' et inférieure ou égale à 1 heure	T_InstallCorr3
Très grande	Durée de la procédure supérieure à 1 heure et inférieure ou égale à 4 heures	T_InstallCorr4

NB : les durées de procédures sont hors prérequis et hors actions de communication après.

6.7 Vis ma vie

Cette unité d'œuvre correspond à un déplacement sur le site de l'AP-HP par le Titulaire pour une durée de 3 jours. L'objectif de cette UO est d'acculturer les équipes du Titulaire au contexte et à l'organisation de la DSN.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	26 / 58

Vis ma vie		T_VisMaVie
Contenu de la prestation		
• Acculturation des équipes du Titulaire au contexte et organisation de la DSN. Cette intégration se déroule sur 3 jours dans les locaux de l'AP-HP.		
Antécédents, prérequis, fournitures		Profil type pour la partie opérationnelle de l'UO
✓ Identification auprès des services de la DSN ; ✓ Avoir connaissance du poste occupé.		
Livrables spécifiques attendus		
✓ Connaissances transférées par l'AP-HP ; ✓ Restitution des documents confiés par l'AP-HP ; ✓ Bilan du vis ma vie.		
Métrique unitaire		
✓ Prestation forfaitaire.		

6.8 Transfert de connaissance

En fin de marché, une unité d'œuvre de « transfert de connaissance » déclenchée par un bon de commande permettra au Titulaire du marché de transmettre les connaissances acquises durant la durée du marché, à l'AP-HP ou à un tiers désigné par l'AP-HP.

Transfert de connaissance		T_TDC
Contenu de la prestation		
Transfert de connaissance de la télésurveillance de l'environnement d'exploitation, à l'AP-HP ou à un tiers désigné par l'AP-HP.		
<u>Remarque</u> : quelles que soient les unités d'œuvres commandées, chaque UO inclut la ventilation :		
• De la charge de production du livrable de synthèse liée à la restitution de la prestation globale ; • Des charges de coordination et d'encadrement technique/qualité liées à la prestation globale.		
Antécédents, prérequis, fournitures		Profil type pour la partie opérationnelle de l'UO
✓ Dossier d'exploitation ; ✓ Consignes d'exploitation ; ✓ Toute documentation pertinente et disponible.		
Livrables spécifiques attendus		✓ Proposition du Titulaire
✓ Connaissances transférées à l'AP-HP ou à un tiers désigné par l'AP-HP ; ✓ Restitution des documents confiés par l'AP-HP ; ✓ Bilan du transfert de connaissance.		
Métrique unitaire		
✓ Prestation forfaitaire.		

7 - Implantation du centre de surveillance et des moyens techniques

7.1 Implantation des centres de surveillance

Le Titulaire met en œuvre un centre de surveillance dédié à l'exécution des prestations.

Le centre de surveillance est situé dans les locaux du Titulaire.

Les prestations sont réalisées principalement dans les locaux du Titulaire ou, le cas échéant occasionnellement avec l'accord de l'AP-HP, en télétravail, sous sa responsabilité.

Afin de garantir la continuité des prestations et la résilience du dispositif de supervision, le Titulaire dispose obligatoirement de deux sites de surveillance distincts :

- Un site principal de supervision ;
- Un site de secours.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	27 / 58

Le site de secours permet d'assurer la continuité des prestations en cas d'indisponibilité du site principal.

Le Titulaire garantit la capacité de bascule opérationnelle entre ces deux sites afin d'assurer la continuité de la supervision du système d'information de l'AP-HP.

Le Titulaire assure, sous sa responsabilité, l'ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires au fonctionnement des centres de surveillance.

7.2 Moyens matériels, logiciels et techniques

Le Titulaire met en place et maintien en condition opérationnelle l'ensemble des équipements matériels, logiciels et techniques nécessaires à la réalisation des prestations de supervision dans ses centres de surveillance.

Il s'équipe notamment :

- D'un poste téléphonique permettant la gestion du double appel ainsi que la consultation de l'historique des communications ;
- Un poste informatique du Titulaire qui doit permettre de visualiser simultanément l'outil de Supervision (Centreon) et l'ITSM (SMAX) ;
- D'un poste informatique de secours, permettant une bascule immédiate en cas de défaillance du poste principal ;
- D'un logiciel antivirus et d'outils bureautiques installés sur le poste principal et sur le poste de secours.

Le Titulaire veille à faire évoluer les matériels et logiciels afin d'en garantir la compatibilité permanente, notamment en matière de sécurité et de performance, avec les recommandations et exigences techniques de l'AP-HP.

Les accès sécurisés aux serveurs, aux messageries électroniques et aux outils de surveillance doivent permettre l'établissement des diagnostics requis et la réalisation des interventions conformément aux procédures et instructions transmises par l'AP-HP.

7.3 Connectivité avec le système d'information de l'AP-HP

La réalisation des prestations repose sur l'établissement de liaisons de télécommunication sécurisées définies par l'AP-HP.

En fonction des évolutions technologiques, et des contraintes de sécurité, l'AP-HP se réserve le droit de modifier ces méthodes de connexion.

Actuellement, la connexion nominale est réalisée depuis un VPN SSL (technologie Netscaler). La traçabilité nominative détaillée des actions du Titulaire est réalisée par un bastion d'administration (technologie Wallix)

Une connexion de secours devra être réalisée au travers d'une VPN dédié entre les centres de surveillance du Titulaire et le réseau du système d'information de l'AP-HP.

Chaque site du Titulaire devra disposer d'un accès internet sécurisée et hautement disponible,

A ce titre :

- Les différents sites du Titulaire sont raccordés au réseau de l'AP-HP via des opérateurs de télécommunication distincts, directement ou indirectement ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	28 / 58

- L'architecture de communication mise en place par le Titulaire empêche qu'une défaillance d'un opérateur de télécommunication entraîne l'interruption simultanée des liaisons des deux sites.

Le Titulaire met en place, exploite et maintien en condition opérationnelle les liaisons nécessaires à l'exécution des prestations pendant toute la durée du marché.

7.4 Accès sécurisés aux ressources du système d'information

Le Titulaire met en œuvre les dispositifs nécessaires afin de garantir des accès sécurisés aux ressources du système d'information de l'AP-HP, notamment :

- Aux serveurs et infrastructures techniques ;
- Aux boîtes aux lettres fonctionnelles ;
- Aux outils de supervision et de gestion des incidents.

Ces accès permettent au Titulaire de réaliser les diagnostics nécessaires à la qualification des incidents et d'intervenir conformément aux procédures d'exploitation transmises par l'AP-HP.

Le Titulaire respecte les règles de sécurité du système d'information définies par l'AP-HP ainsi que toute évolution de ces règles pendant la durée du marché.

8 - Sécurité

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Titulaire fournit à l'AP-HP une liste des personnels autorisés à intervenir sur le SI.

Cette liste est régulièrement mise à jour et précise, pour chaque intervenant :

- Le niveau d'habitation ;
- La nature des accès autorisés ;
- Les ressources du SI concernées.

L'AP-HP précise que l'accès aux ressources de son SI s'effectue exclusivement au moyen de comptes nominatifs.

A ce titre, chaque intervenant du Titulaire reçoit un compte individuel attribué par l'AP-HP. Aucun intervenant ne se connecte au SI de l'AP-HP sans l'utilisation de ce compte nominatif.

Conformément aux dispositifs nationaux ou gouvernementaux relatifs à la sécurité, l'AP-HP, peut imposer un renforcement des mesures de contrôle d'accès, tant physiques que logiques, aux équipements et infrastructures concernés.

Le Titulaire reconnaît avoir pris connaissance de la charte « Sécurité des Systèmes d'Information » annexée au présent document et s'engage à en respecter l'ensemble des dispositions.

Les audits prévus par cette charte peuvent être réalisés par l'AP-HP au sein du centre de télésurveillance du Titulaire. Lorsque ce centre est situé à l'étranger, les frais de déplacement ainsi que, le cas échéant, les frais de traduction nécessaires à la réalisation de ces audits sont pris en charge par le Titulaire.

Enfin, les liaisons entre l'AP-HP et les centres de surveillance du Titulaire font l'objet de mesures de protection appropriées garantissant le maintien de la conformité de l'AP-HP aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	29 / 58

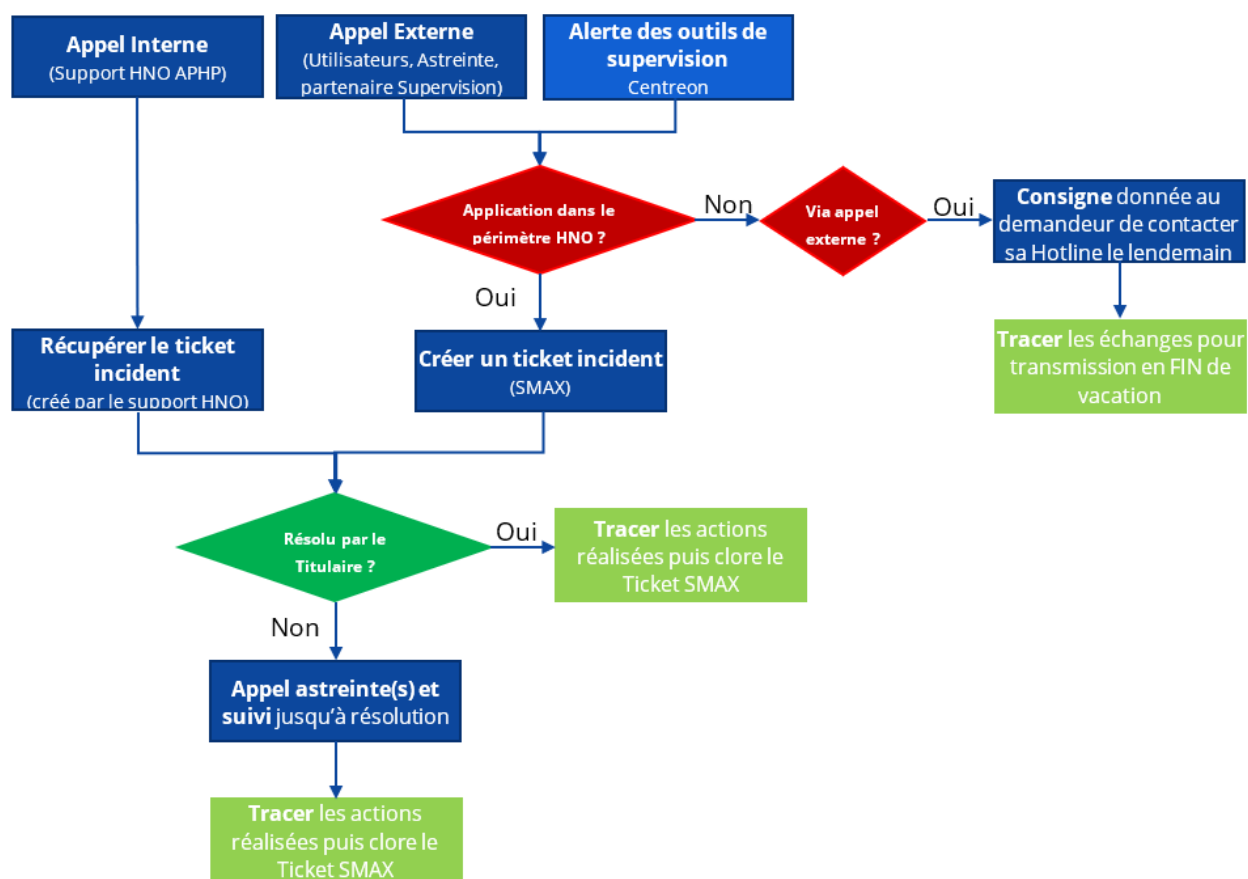
9 - Organisation opérationnelle du Titulaire

Le Titulaire assure, à la demande de l'AP-HP, des interventions sur site. A ce titre, il doit pouvoir se rendre sur le site de la DSN de l'AP-HP localisé à PARIS (75012), dans un délai maximal d'une (1) semaine en cas de demande non planifiée afin de :

- Participer aux réunions de suivi et aux Comités de Pilotage (COPIL) prévus dans le cadre du marché ;
- Procéder aux travaux d'analyse et d'instruction relatifs aux correctifs et mises à jour ;
- Prendre en compte toute évolution impactant l'exécution des prestations, telle qu'une modification des plages horaires d'intervention.

L'organisation retenue par le Titulaire, y compris lorsqu'elle repose sur des équipes intervenant en horaires de nuit, ne saurait faire obstacle au respect de ces obligations de présence sur site.

10 - Diagramme et modalités d'intervention



10.1 Description des conditions générales d'exécution

Durant ses périodes de vacation, le Titulaire a pour mission de réceptionner le tableau des consignes émis par les équipes du pôle OPERATIONS (OPS), chargé de l'exploitation des infrastructures et des

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	30 / 58

applications du système d'information. Le Titulaire intègre ces consignes dans le dispositif de télésurveillance applicable à la période considérée, afin de garantir une continuité et une conformité de la surveillance.

Le Titulaire réceptionne également l'ensemble des appels pouvant provenir du support HNO, des hôpitaux, du siège de l'AP-HP, des SAMU et des partenaires de l'AP-HP. Il interprète les alertes transmises par les outils de surveillance automatique liés aux applications et services d'infrastructure entrant dans le périmètre de la télésurveillance. Les courriels émanant des partenaires de l'AP-HP, tels que SFR ou COLT, sont également pris en compte et analysés.

Pour chaque alerte ou appel, le Titulaire crée un ticket d'incident dans l'outil SMAX, reprenant l'ensemble des données pertinentes et approfondit le diagnostic tout en traçant toutes les actions réalisées dans cet outil.

Lorsque cela est nécessaire, le Titulaire effectue les actions préventives et correctives définies dans le dossier des procédures, conformément aux instructions établies. Après intervention, il adresse, selon les circonstances, des messages d'information aux interlocuteurs concernés, notamment les appelants, les équipes des hôpitaux et le support HNO.

En fonction de la nature de l'incident observé, le Titulaire contacte le personnel d'astreinte informatique de l'AP-HP et assure le suivi des actions entreprises par ce personnel. L'ensemble des événements observés et des opérations réalisées est consigné dans les tableaux de bord et rapports quotidiens. Enfin, le Titulaire informe les équipes du pôle OPS, lors de la reprise du suivi de l'exploitation le matin en semaine, de tous les événements survenus pendant la période de vacation.

10.2 Outil de surveillance

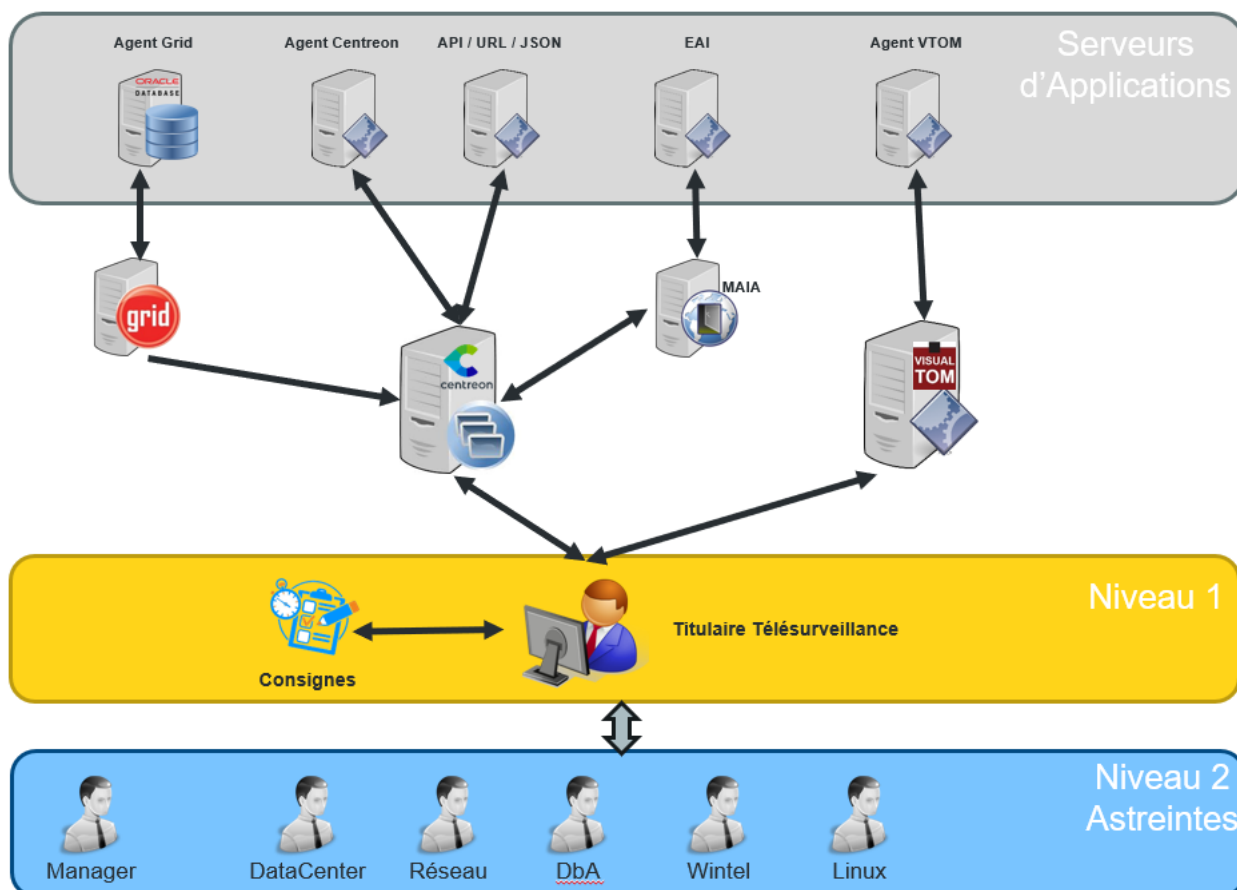
L'AP-HP met à disposition du Titulaire les différents outils nécessaires à la réalisation de la prestation, accessibles via des serveurs de rebond spécifiques.

Les droits d'accès à ces serveurs sont strictement nominatifs et liés à chaque ressource désignée par l'AP-HP. L'ensemble de l'infrastructure d'accès est filmé et monitoré afin de permettre le contrôle de la qualité de la prestation. Le Titulaire se connecte au réseau de l'AP-HP via un VPN sécurisé.

Pour l'exploitation des applications et des services d'infrastructure situés dans les datacenters de l'AP-HP, les outils actuellement utilisés sont CENTREON et VTOM pour l'ensemble des applications mutualisées. CENTREON centralise les alertes émises par les agents Centreon (supervision Unix, Windows et scripts) ainsi que par GRID CONTROL pour la supervision des bases Oracle. VTOM assure le bon déroulement de l'exécution des plans d'ordonnancement techniques et applicatifs, notamment pour les applications SAP et HR-ACCESS. Par ailleurs, MAIA constitue la console de supervision des flux de l'EAI.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	31 / 58

Le schéma ci-après illustre l'infrastructure de télésurveillance des applications :



Le Titulaire est informé que, durant la durée du marché, d'autres outils aux fonctionnalités équivalentes pourront être mis en œuvre et que l'accès et l'utilisation de ces outils devront respecter les mêmes conditions de sécurité et de contrôle que celles actuellement en vigueur.

10.3 Transmission des instructions et restitution de la vacation

Au plus tôt une heure avant le début de chaque vacation, l'AP-HP transmet au Titulaire, par messagerie électronique, les instructions particulières à prendre en compte au cours de la période de surveillance.

Au début et à la fin de chaque vacation, un transfert d'activité est effectué par le biais d'un appel téléphonique initié par l'AP-HP. Ce point téléphonique permet de communiquer les changements effectués en journée, de faire état des incidents ou opérations en cours, et de vérifier que l'ensemble des consignes transmises par messagerie a été correctement intégré par le Titulaire.

En fin de vacation, le Titulaire adresse à l'AP-HP, par messagerie électronique, un compte rendu exhaustif de qualité des incidents survenus et des actions menées durant la période ainsi qu'une "Météo".

Par ailleurs, le Titulaire peut mettre à disposition de l'AP-HP, sur un site web sécurisé de consultation, les documents et tableaux de bord produits dans le cadre de la prestation. L'accès à ce site s'effectue via Internet par le biais d'une URL, avec authentification sécurisée (identifiant et mot de passe en HTTPS). Dès la notification du marché, le Titulaire communique à l'AP-HP l'adresse du site ainsi que les identifiants et mots de passe nécessaires à la consultation.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	32 / 58

10.4 Principe d'intervention

Le principe d'intervention consiste en la prise en charge des alarmes à partir des écrans de visualisation des outils de surveillance mis à disposition par l'AP-HP. Les procédures correctives peuvent être exécutées automatiquement ou nécessiter une intervention manuelle. Dans ce dernier cas, lorsque le dossier des actions correctives le prescrit, ces interventions doivent être réalisées conformément aux instructions mentionnées dans le dossier.

Dans tous les cas, les incidents observés doivent être traités conformément au principe d'escalade décrit ci-après.

10.4.1 Principe d'escalade

La réactivité demandée au Titulaire pour la prise en charge des incidents est la suivante :

- Une réactivité instantanée est exigée lors d'un appel, sauf situation particulière (double appel, etc.) ;
- L'acquittement d'une alarme ou le rappel d'un appel non pris doit s'effectuer dans un délai conforme à l'article 5.4 du présent CCP ;
- La prise en charge complète d'un incident doit intervenir dans un délai conforme à l'article 5.4 du présent CCP.

Si le Titulaire n'est pas en mesure de résoudre l'incident dans les 30 minutes suivant sa détection, il doit :

- Escalader l'incident vers les personnels d'astreinte informatique de l'AP-HP, conformément aux consignes associées aux alarmes remontées ou mentionnées dans les procédures transmises par l'AP-HP ;
- Informer l'astreinte AP-HP de la situation observée et des actions déjà réalisées.

L'astreinte AP-HP prend alors en charge la résolution de l'incident et peut :

- Effectuer un complément de diagnostic et proposer une solution au Titulaire par téléphone ;
- Se connecter à distance, via son poste portable, sur le serveur mutualisé et intervenir pour résoudre le problème ;
- Se déplacer sur site si la nature ou la complexité des actions correctives ne permet pas une résolution à distance ;
- Exceptionnellement, contacter le représentant de la Direction de permanence si l'incident nécessite une décision critique, telle que l'activation d'une procédure de back-up.

Dans tous les cas, l'incident doit être référencé à la fois par le Titulaire et par l'astreinte AP-HP dans SMAX.

Lors du transfert de l'activité le matin vers les équipes OPS de la DSN, le Titulaire doit clôturer les incidents résolus et, pour ceux restant ouverts, procéder à leur escalade vers le groupe approprié.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	33 / 58

10.4.2 Procédure de surveillance périodique

Les procédures de surveillance périodique ont pour objet de vérifier le bon fonctionnement du Système d'Information de l'AP-HP. Elles sont exécutées par le Titulaire au moyen des outils mis à sa disposition, notamment par l'intermédiaire d'un menu d'exploitation ou d'outils spécifiques de supervision.

Ces procédures permettent d'assurer un contrôle régulier de certains composants techniques du système d'information et portent notamment sur le suivi et la vérification des éléments suivants : les processus systèmes, les bases de données, les fichiers d'archivage des journaux, les tâches planifiées.

Dans le cadre de ces procédures, le Titulaire intervient afin d'exécuter les actions correctives nécessaires lorsque des anomalies sont détectées lors des contrôles effectués.

A ce titre, les interventions peuvent notamment consister à procéder à l'arrêt et à la relance de processus techniques, au déverrouillage de connexions bloquées ou encore à la résolution d'incidents liés aux mécanismes d'impression.

Ces actions sont réalisées conformément aux procédures d'exploitation et aux consignes fournies par l'AP-HP et font l'objet d'une traçabilité dans les outils de gestion des incidents et de suivi d'exploitation.

10.4.3 Dossier des procédures d'intervention (actions correctives)

Les actions correctives font l'objet de dossiers de procédures élaborés et maintenus par l'AP-HP. Ces dossiers constituent la documentation de référence permettant au Titulaire d'effectuer les interventions nécessaires à la résolution des incidents.

Ces procédures sont mises à disposition en ligne et accessibles à partir des outils de supervision utilisés dans le cadre de la prestation. Le Titulaire s'engage à appliquer strictement les instructions décrites dans ces dossiers lors de la mise en œuvre des actions correctives.

10.4.4 Reporting

Dans le cadre de la prestation, le Titulaire assure un suivi régulier de l'activité et complète les documents de reporting définis par l'AP-HP.

A ce titre, le Titulaire produit et met à jour les documents suivants :

- Un compte rendu quotidien de prestation, un tableau hebdomadaire des incidents, ainsi que des tableaux de bord mensuel, trimestriel et annuel permettant de suivre l'activité, les incidents traités et les actions réalisées dans le cadre de la prestation.

Ces éléments de reporting permettent à l'AP-HP d'assurer le suivi opérationnel, la traçabilité des incidents et l'évaluation de la qualité de service fournie par le Titulaire.

10.4.5 Protocole de transfert vers l'astreinte AP-HP

Les échanges entre le Titulaire et les équipes d'astreinte informatique de l'AP-HP s'effectuent exclusivement par téléphone.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	34 / 58

L'AP-HP dispose actuellement de plusieurs lignes d'astreinte spécialisées, notamment pour les domaines suivants :

- Système Unix,
- Environnement Windows,
- Bases de données (DBA),
- Réseau, logistique et datacenters,
- Paie, pendant les périodes de traitement de la paie.

Lorsqu'un incident doit être escaladé vers l'astreinte AP-HP, le Titulaire initie un rapport d'intervention retraçant la situation constatée, les actions réalisées et les éléments nécessaires à la prise en charge de l'incident.

Ce rapport est ensuite complété soit par l'astreinte AP-HP, soit par le Titulaire lors de la transmission des informations relatives aux actions ayant permis la résolution de l'incident.

11 - Suivi des prestations commandées

11.1 Vérification des moyens mis en œuvre par le Titulaire au regard de sa proposition chiffrée

A l'initialisation de chaque prestation, le Titulaire présente les intervenants prévus dans le cadre de la proposition chiffrée en rappelant leurs expériences et compétences au regard de la prestation demandée. Que ce soit au stade de la proposition chiffrée ou durant l'exécution de la prestation, l'AP-HP se réserve le droit d'exiger du Titulaire le remplacement sous quinze jours ouvrés de tout ou partie de ses intervenants si l'un ou plusieurs d'entre eux ne correspondent pas aux exigences de compétence ou d'expérience prévues dans ce présent marché.

Pour rappel, le Titulaire est en charge de la démonstration de la qualification, selon les exigences de profil de l'AP-HP, des intervenants qu'il propose pour exécuter les prestations commandées.

11.2 Avancement et suivi des Livrables attendus

Pour rappel L'AP-HP a décidé de mettre en œuvre un pilotage par les livrables pour les prestations commandées avec obligation de résultat.

Le découpage des prestations en phase / étapes, les livraisons intermédiaires opérationnelles ainsi que le suivi des plannings de réalisation doit permettre à l'AP-HP de s'assurer du bon déroulement des prestations et éviter l'effet « tunnel ».

Le suivi des prestations est assuré en comité projet qui se réunit au minimum une fois par an. À tout moment au cours de la prestation, au vu du niveau de la qualité de service fournie, du niveau de complétude et de justesse des livrables, l'AP-HP se réserve le droit d'exiger du Titulaire le remplacement sous quinze jours ouvrés de tout ou partie de ses intervenants (pour insuffisance au vu des résultats obtenus et en regard des exigences du marché). Le Titulaire est en charge de la démonstration de la qualification, selon les exigences de profil de l'AP-HP, des intervenants qu'il propose en ajout ou en remplacement de ceux travaillant sur les prestations commandées.

11.3 Conditions de remise des livrables

Les livrables finaux sont identifiés dans chaque phase et unités d'œuvre, le cas échéant, du cahier des charges et de la proposition forfaitaire ayant fait l'objet du bon de commande.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	35 / 58

La remise des livrables finaux se fait par étape identifiée de chaque phase ou unité d'œuvre, selon le planning validé par les deux parties et par défaut selon les dates prévues dans le cadre du bon de commande, voire le cas échéant par le cahier des charges transmis par le chef de projet AP-HP.

Chaque remise se fait selon les modalités prévues au marché et fait l'objet d'un bon de livraison où sont notamment listés les livrables finaux. Ce bon de livraison est produit par le Titulaire et doit être daté et signé par le chef de projet AP-HP.

11.4 Validation – réception des prestations

Suite à la remise des livrables finaux selon les conditions définies ci-dessus, l'AP-HP effectue les vérifications en fonction du contenu de la phase (le cas échéant par étape). Cette vérification vise également le nombre d'UO consommé qui peut être inférieur au nombre commandé mais en aucun cas supérieur.

11.5 Validation de la prestation

Elle fait l'objet d'un PV de « service fait » qui déclenche le paiement.

La constatation du « service fait » de cette prestation est prononcée au vu :

- Du constat de la qualité et du délai de réponse pour les corrections des incidents/anomalies apportées et pour les demandes d'information, l'AP-HP se réservant la possibilité de mener une enquête de satisfaction utilisateur.
- De la bonne validation par l'AP-HP pour la période.

11.6 Validation des livrables documentaires

Dans le cas de livrables documentaires, les validations s'effectuent dans un délai maximum d'un mois selon les modalités prévues au CCAP.

La procédure de validation peut déboucher sur les statuts suivants :

- Accepté : traduit la validation du livrable et vaut constat de service fait.
- Accepté avec réserve : traduit la validation du livrable et le constat de service fait sous conditions. Le service est réputé fait lorsque les conditions sont remplies.
- Refusé : traduit le refus en l'état du livrable (description des arguments de refus).

Selon les modalités indiquées dans le CCAP. Dans le cas où le chef de projet valide les prestations sans réserve, l'AP-HP établit un Procès-verbal de réception des prestations.

12 - Ressources affectées à la prestation de télésurveillance HNO

Le Titulaire est responsable de la qualification, de la formation et de la montée en compétence des ressources mobilisées.

Le Titulaire met à la disposition de l'AP-HP une équipe dédiée pour les prestations de télésurveillance HNO.

Toute ressource affectée au marché fait l'objet d'un processus encadré de prise de poste et de montée en compétence avant toute intervention autonome.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	36 / 58

12.1 Montée en compétence et autonomie

Le Titulaire organise la montée en compétence des ressources afin qu'elles atteignent un niveau d'autonomie opérationnelle compatible avec les exigences de la prestation.

Cette montée en compétence comprend :

- La connaissance du périmètre fonctionnel et technique de la supervision ;
- La connaissance des méthodes de connexion au SI de l'AP-HP ;
- L'appropriation des procédures et consignes d'exploitation ;
- La maîtrise des outils de supervision et de gestion des incidents ;
- La connaissance des processus de traitement et d'escalade des incidents dans une communication claire, précise et compréhensible.

Le Titulaire assure que toute ressource nouvellement affectée atteint son autonomie opérationnelle dans un délai maximal de quatre (4) semaines à compter de sa première participation aux activités HNO.

Durant cette période, la ressource peut intervenir sous supervision ou accompagnement d'une ressource expérimentée.

Le Titulaire reste responsable de la continuité et de la qualité du service pendant cette phase de montée en compétence.

12.2 Prise de poste d'une nouvelle ressource

Avant toute prise de poste effective, le Titulaire s'assure que la ressource :

- Dispose des compétences techniques et fonctionnelles nécessaires ;
- A pris connaissance :
 - o Du dossier d'exploitation ;
 - o Des consignes d'exploitation ;
 - o Des procédures de supervision et de traitement des incidents ;
 - o Des procédures d'escalade ;
 - o Des outils utilisés dans le cadre de la prestation, notamment SMAX et la plateforme de supervision.
- A bénéficié d'un transfert de connaissances interne réalisé par le Titulaire ou par une ressource déjà habilitée sur le périmètre.

Le Titulaire s'assure que la ressource possède les habilitations nécessaires et respecte les règles de sécurité et de confidentialité de l'AP-HP.

12.3 Évaluation « à blanc » par l'AP-HP

Avant la prise de poste en autonomie, chaque nouvelle ressource peut faire l'objet d'une évaluation opérationnelle dite « à blanc » organisée par l'AP-HP.

Cette évaluation vérifie que la ressource :

- Utilise les outils de supervision et de gestion des incidents ;
- Applique les consignes d'exploitation ;
- Analyse et qualifie une alarme ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	37 / 58

- Met en œuvre les procédures de gestion des incidents et d'escalade ;
- Respecte les délais de réactivité attendus.

Elle peut se faire via :

- Mises en situation simulées ;
- Tests sur cas d'exploitation représentatifs ;
- Exercice de traitement d'alarme ou d'incident simulé.

À l'issue, l'AP-HP :

- Autorise la prise de poste en autonomie ;
- Ou demande un complément de formation ou d'accompagnement ;
- Ou demande le remplacement de la ressource si ses compétences sont jugées insuffisantes.

12.4 Période probatoire opérationnelle

Toute nouvelle ressource est soumise à une période probatoire de quatre (4) semaines à compter de sa première participation.

Durant cette période :

- La ressource intervient sous supervision ;
- L'AP-HP peut effectuer des points de suivi opérationnels pour valider son aptitude.

À l'issue :

- La ressource est validée pour une intervention autonome ;
- Ou le Titulaire met en œuvre mesures correctives (formation, accompagnement) ;
- Ou l'AP-HP demande le remplacement de la ressource.

Le Titulaire reste responsable de la qualification et de la compétence des ressources pendant toute la durée de la période probatoire.

12.5 Stabilité des équipes (turnover)

Le Titulaire assure la stabilité des équipes affectées à la prestation pour garantir la continuité de service et la capitalisation des connaissances.

Le Titulaire doit garantir une stabilité opérationnelle des équipes affectées à l'exécution des prestations de télésurveillance en HNO. Cette stabilité constitue un élément essentiel de la qualité du service rendu.

12.5.1 Indicateur de stabilité des effectifs (12 mois glissants)

Afin d'assurer une visibilité sur la continuité des ressources, le Titulaire doit suivre et communiquer un indicateur de turnover à son initiative calculé sur 12 mois glissants, défini comme suit :

Taux de turnover = (Nombre de départs sur 12 mois glissants / Effectif moyen affecté au marché sur la même période) × 100

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	38 / 58

12.5.2 Engagements minimaux du Titulaire

Le Titulaire limite le taux de turnover annuel à son initiative à un pourcentage inférieur ou égal à 20 % de renouvellement des ressources HNO et en cas de remplacement :

- Informe l'AP-HP dans un délai d'un mois avant le départ de la ressource ;
- Assure la continuité de service ;
- Affecte une ressource de niveau équivalent ou supérieur.

Tout remplacement suit le processus de prise de poste et de montée en compétence. L'AP-HP peut demander le remplacement d'une ressource jugée incompatible avec les exigences du marché.

12.6 Niveau minimum d'expérience des opérateurs HNO

Les opérateurs HNO doivent :

- Avoir au moins un an d'expérience professionnelle dans la supervision, l'exploitation ou le support technique ;
- Maîtriser les principes de supervision et de gestion des incidents ;
- Être capables d'analyser et qualifier des alarmes et d'appliquer les procédures d'exploitation et d'escalade ;
- Maîtriser les outils de supervision et de gestion des incidents.

Le Titulaire s'assure que les ressources disposent d'un niveau d'autonomie opérationnelle suffisant pour assurer la surveillance et le traitement des alarmes.

Au moins un opérateur par vacation HNO dispose d'une expérience significative sur le périmètre de supervision du marché, afin de sécuriser la continuité et la qualité du service.

12.7 Langue de la prestation

Dans la mesure où les prestations objet du marché sont réalisées pour un groupement hospitalier français, le Titulaire s'assure que l'ensemble des prestations soit assuré en langue française.

12.8 Sous-Traitance

Le Titulaire se conforme au CCAP concernant les règles de sous-traitance.

13 - Suivi opérationnel et d'exécution du Marché

13.1 Intervenants de l'AP-HP

L'organisation du suivi du marché s'inscrit dans le cadre plus large du pilotage du Système d'Information de l'AP-HP. L'organisation mise en place par l'AP-HP est la suivante :

13.2 Le Responsable de Département ou Pôle AP-HP

Le Responsable de Département ou Pôle est le représentant du DSN pour les missions qui le concernent.

Il assure la qualité du service rendu pour chacun des services dont il a la charge :

- Participation aux arbitrages ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	39 / 58

- Supervision globale des opérations du pôle ;
- Coordination du pôle.

13.3 Le Directeur de Projets AP-HP, responsable du marché

Il est responsable de la Maîtrise d'œuvre du marché et engage l'AP-HP sur la totalité du marché. Il est l'interlocuteur unique du Directeur de projet Titulaire, et est chargé de coordonner les activités d'Assistance Technique de la (des) application(s), et de s'assurer de la disponibilité des ressources nécessaires. Il assure la liaison contractuelle avec le Titulaire.

Il assure la coordination et le suivi des projets du marché :

- Coordination des Chefs de Projets du marché sur les prestations liées à ce dernier en relation avec le Responsable de Domaine ;
- Le pilotage et le suivi budgétaire globaux du marché.

Il vérifie l'adéquation des engagements du Titulaire avec la qualité de la prestation en s'appuyant sur le bilan des versions et le reporting client. Le cas échéant, il prend les mesures nécessaires afin de recadrer les projets en fonction des objectifs d'origine : action vis à vis des chefs de projet, de la MOA et du Titulaire.

Le responsable du marché participe à tous les comités de pilotage et aux comités de suivi si nécessaire.

Il partage avec le ou les chef(s) de projet AP-HP, la responsabilité du suivi de la bonne application du présent CCTP.

En termes d'acteurs, cette fonction sera assumée soit par le responsable de domaine soit par un des chefs de projets (cf. ci-dessous).

13.4 Le Chef de projet AP-HP

L'AP-HP désigne pour chaque projet informatique un chef de projet ayant la compétence adéquate pour conduire le projet et rendre compte auprès de la DSN. Ce chef de projet représente l'AP-HP dans les réunions, échanges avec le Titulaire, relatifs au suivi du marché et aux dépenses concernant son projet. Il est l'interlocuteur habilité pour répondre à toute question technique et organisationnelle du Titulaire.

Il est responsable de la Maîtrise d'œuvre d'un ou de plusieurs services opérationnels.

Au titre de sa mission au sein de l'AP-HP, il est responsable des opérations et activités menées autour de la solution ou des application(s) de son périmètre. Il est l'interlocuteur unique de l'AP-HP auprès de la Maîtrise d'ouvrage (MOA) le cas échéant, ou de tout autre émetteur de demande d'Assistance Technique. **Il est garant, vis à vis de la MOA et des utilisateurs le cas échéant, du respect des délais, du contenu et de la qualité des services opérationnels** mis en œuvre.

Néanmoins, à travers la commande d'unités d'œuvre prévue au présent marché, il délègue tout ou partie de ses responsabilités au chef de projet du Titulaire.

En particulier au titre du présent marché, il est responsable de :

- **La gestion des demandes :**
 - Il collecte des demandes d'Assistance Technique émises par les diverses sources possibles ;
 - Il étudie et regroupe les demandes pour créer des commandes qu'il soumet au Titulaire ;
 - Il contrôle avec le Titulaire de la bonne interprétation des unités œuvres au regard des prestations demandées pour chaque commande ou ligne de commande.
- **Le suivi de l'exécution du marché pour le compte de son projet :**
 - Il prépare et suit le budget qui lui est alloué ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	40 / 58

- Il produit des éléments de planification et de suivi des prestations sur la base des informations transmises par le Titulaire et de son propre suivi ;
- Il organise matérielle nécessaire à l'activité du Titulaire ;
- Il organise le travail de son éventuelle propre équipe AP-HP ;
- Il coordonne des interventions des autres services.
- **La qualité des produits livrés par le Titulaire :**
 - Il vérifie du respect du CCTP et de la bonne application des indicateurs Qualité (annexe 1 Qualité Services) ;
 - Il contrôle de la qualité des prestations commandées,
 - Il produit des Procès-verbaux de Réception des prestations, de Vérification d'Aptitude ou de Vérification de Service Régulier, sur proposition du Titulaire le cas échéant ;
 - Il produit des Certificats de Service Fait ;
 - Il supervise de la mise en production.

En cas d'absence temporaire du Chef de Projet AP-HP (congrés, temps partiel, maladie), un représentant AP-HP est désigné pour le remplacer. Le remplaçant assure alors momentanément les mêmes fonctions.

13.5 Responsable des Achats AP-HP (Agence Générale des Equipements et Produits de Santé AGEPS)

Le Responsable AGEPS pour les missions qui le concernent.

Il assure la qualité du suivi de l'exécution de l'accord-cadre dont il a la charge :

- Participation aux arbitrages ;

Supervision globale de l'accord-cadre, en liaison avec la DSN

13.6 Le Responsable Qualité AP-HP

Il s'agit du Responsable Qualité affecté au Contrôle Qualité de la (des) application(s), dans le cadre défini par le dispositif Qualité.

Il est principalement chargé de s'assurer que les exigences de l'AP-HP sont prises en compte de façon opérationnelle dans le dispositif qualité et que les obligations de l'AP-HP au titre de ce dispositif Qualité sont appliquées.

13.7 Responsable Sécurité AP-HP

Il s'agit du Responsable Sécurité affecté au Contrôle de la Sécurité du SI et de ses infrastructures, dans le cadre défini par le dispositif Qualité et Sécurité.

Il est principalement chargé de s'assurer que les exigences de l'AP-HP sont prises en compte de façon opérationnelle dans le dispositif sécurité et que les obligations de l'AP-HP au titre de ce dispositif Sécurité sont appliquées.

14 - Intervenants du Titulaire

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	41 / 58

Le Titulaire s'engage à mettre en place une équipe projet permettant à l'AP-HP d'avoir un nombre suffisant d'interlocuteurs.

Pour ce faire, l'AP-HP demande au Titulaire la mise en place de l'équipe minimale suivante :

- Responsable de compte
- Coordinateur technique

Cette équipe est appuyée en tant que de besoin par les différents Experts Techniques du Titulaire.

Dans les huit jours suivant la notification du marché, le Titulaire fournit à l'AP-HP le nom de ses intervenants sur la base de son offre. Il ne peut les remplacer qu'après information de l'AP-HP (voir article 10.3.1 du CCAP), qui peut refuser l'un des intervenants du Titulaire.

Pour assurer la qualité d'accueil sur appel entrant et l'efficacité lors d'un incident :

- Il est exigé que les intervenants sachent traiter les incidents dans le respect des consignes ;
- L'AP-HP se garde le droit de refuser qu'un pilote soit affecté à la télésurveillance AP-HP

Les compétences requises pour qu'un pilote de télésurveillance soit affecté à l'AP-HP sont :

- Maîtrise des environnements WINDOWS SERVERS ;
- Maîtrise UNIX /LINUX ;
- Connaissance d'un outil de ticketing (par exemple SMAX) ;
- Connaissance d'outils de supervision (en particulier CENTREON) ;
- Connaissance d'ordonnanceurs (par exemple VTOM) ;
- Bonne connaissance des outils bureautiques ;
- Capacité à communiquer ;
- Gestion du stress.

14.1 Directeur de Projet Responsable de Compte du Titulaire

Le Responsable de Compte du Titulaire est l'interlocuteur de l'AP-HP, essentiellement, pour les opérations suivantes :

- Les demandes d'informations ;
- La gestion du compte ;
- L'organisation des réunions mensuelles et annuelles de suivi ;
- Le suivi des incidents et des anomalies ;
- Le contrôle de la qualité ;
- L'établissement et le suivi des indicateurs et tableaux de bord.

14.2 Coordinateur Technique du Titulaire

Le Coordinateur Technique du Titulaire a pour mission d'être l'interlocuteur de l'AP-HP essentiellement pour les opérations suivantes :

- Prise de connaissance continue du contexte de l'AP-HP
- Calcul des indicateurs et constitution des tableaux de bord

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	42 / 58

- Organisation et suivi administratif des réunions de suivi hebdomadaire (y compris rédaction des comptes rendus de réunions, supports de réunions...)
- Animation des réunions périodiques de suivi
- Suivi du processus d'enregistrement des demandes d'intervention de l'AP-HP, incluant matériels et logiciels
- Communication et préparation des comptes rendus d'activité support
- Communication des diverses questions et demandes de l'AP-HP auprès des interlocuteurs appropriés du Titulaire
- Présentation ponctuelle d'informations techniques diverses
- Prise en compte des demandes de compléments d'information sur les actions réalisées lors de la vacation passée

14.3 Synthèse

Pour traiter l'ensemble des prestations demandées au titre du présent marché, l'AP-HP a mis en place un Référentiel de profils/expériences.

L'AP-HP a personnalisé ces profils de compétences en définissant des profils-types combinant ces profils de compétences et une grille de niveaux d'expérience.

Ce croisement a permis d'aboutir au tableau suivant :

Profil type	Profil(s) compétence de la nomenclature CIGREF
Directeur de Projet	Pilote un ou plusieurs projets stratégiques en garantissant l'atteinte des objectifs en termes de coûts, délais, qualité et valeur métier. Il assure la gouvernance, le pilotage budgétaire, la gestion des risques, le management des équipes et le reporting auprès des instances de direction.
Manager	Le Manager encadre une équipe ou un domaine du SI, pilote l'activité opérationnelle ou projet, garantit l'atteinte des objectifs, la qualité de service, la performance et la cohérence des actions menées. Il assure la gestion des ressources, la priorisation, la planification, le suivi des résultats, et contribue à la gouvernance du SI.
Coordinateur Technique	Garant de la cohérence et de la qualité technique des solutions mises en œuvre. Il coordonne les équipes techniques, valide les choix d'architecture, veille au respect des standards SI et assure l'interface entre les équipes projet et les équipes d'exploitation.
Technicien d'exploitation	Le Technicien d'exploitation assure le fonctionnement quotidien, la supervision, la maintenance courante et la mise en œuvre opérationnelle des environnements techniques du SI (serveurs, traitements, sauvegardes, ordonnancement, supervision). Il garantit la continuité de service, la qualité d'exécution des traitements, et intervient en premier niveau lors des incidents techniques.

Dans le cadre de ses prestations, le Titulaire fait ainsi intervenir les personnels techniques présentant les profils adéquats et conforme à ce référentiel de compétences, en quantité nécessaire et suffisante pour réaliser au mieux et dans les délais impartis les prestations commandées.

En outre, le **Titulaire s'engage à maintenir une matrice de compétences suffisante** pour traiter les besoins de l'AP-HP dans les délais requis.

15 - Instances

15.1 Réunion de lancement

Dès la notification du marché, le Titulaire organise une réunion de lancement avec la DSN et l'AGEPS pour présenter son offre et définir le déploiement global du marché.

La première réunion est organisée dès notification du marché et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la notification du marché.

15.2 Le Comité de Pilotage Mensuel

Le Comité de pilotage mensuel est l'instance de concertation entre l'AP-HP et le Titulaire sur les aspects opérationnels.

Composition	De façon générale, les membres et rôles affectés côté AP-HP sont susceptibles d'évoluer selon les modifications de l'organisation de l'AP-HP. Sa composition est la suivante : - Le directeur du pôle OPERATIONS ou son représentant - Le responsable de compte du Titulaire - Le responsable du domaine supervision – incidents du pôle OPERATIONS - Le coordinateur technique du Titulaire - Des responsables Applicatifs ou fonctionnels (ou mandatés) selon les sujets à traiter. Il appartient aux participants d'être présents aux dates retenues ou de se faire représenter par une personne disposant des pouvoirs et des responsabilités de la personne absente. Ce Comité peut être élargi, si nécessaire, à d'autres membres concernés par l'ordre du jour.
-------------	--

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	44 / 58

Rôle	Instance décisionnaire et stratégique qui arbitre les choix organisationnels et techniques à mettre en œuvre. Ces réunions ont pour objet de rendre compte de l'activité de la période écoulée, des incidents constatés, des actions en cours, du planning prévisionnel mis à jour, d'émettre des alertes sur les problèmes rencontrés ou les risques, quelle que soit leur nature (technique, fonctionnelle, organisationnelle ou financière), de décider d'un plan d'action, et plus généralement de prendre toute décision opérationnelle ou stratégique concernant le projet. <u>Doit être traité lors des réunions :</u> - Le suivi du processus de gestion des erreurs et anomalies en cours - L'examen des actions effectuées depuis la dernière réunion - Le suivi et l'examen des indicateurs et des tableaux de bord, ainsi que les décisions d'actions correctrices - L'examen des comptes rendus d'interventions du Titulaire - L'examen de problèmes rencontrés par l'AP-HP ou le Titulaire dans l'exécution du marché Pour ce faire : L'AP-HP : - Analyse les tableaux de bord issus de l'activité du Titulaire. - Fournit au Titulaire tout document ou toute procédure nécessaire à maintenir la qualité de ses activités. - Informe le Titulaire de tout changement concernant les applications et infrastructures du périmètre de télésurveillance (organisation de sessions / d'ateliers de présentation) ; - Recense et présente les besoins nouveaux ; - Décide de la mise en œuvre de groupes de travail, indique les objectifs et contrôle l'avancement des travaux ; - Veille au respect de l'application du cahier des charges. Le Titulaire : - Élabore et diffuse les tableaux de bord ; - Procède au contrôle exhaustif des incidents et à leur résolution ; - Élabore et diffuse les indicateurs d'exploitation ; - Respecte l'application du cahier des charges.	
Fréq. / Durée	Tous les mois durant tout le marché. Durant le déroulement de l'unité d'œuvre d'initialisation, la fréquence peut être augmentée à une réunion tous les 15 jours à la demande de l'AP-HP. Des réunions complémentaires se tiendront, exceptionnellement : - Si de graves incidents se produisent ; - Si certains incidents ont tendance à se répéter ; - Si l'AP-HP n'est pas satisfaite des prestations ; - Pour une demande d'évolution technique d'importance ; - Pour une demande d'extension de prestation ou bien pour présenter les résultats d'un groupe de travail. L'initiative de ces réunions peut être prise par l'un ou l'autre des partenaires.	
Convocation	Il appartient à l'AP-HP d'établir l'ordre du jour et de convoquer les participants à ces réunions qui se tiendront dans les locaux de l'AP-HP à Paris (site de la Direction des Services Numériques (DSN) (DSN) – 75012 PARIS).	
Animation	L'animation est assurée par l'AP-HP. Les modalités de cette animation sont définies lors de l'initialisation du marché.	
Rédaction	Le responsable de compte du Titulaire rédige le compte rendu de la réunion et le soumet, dans les deux jours suivant la réunion, à l'approbation des représentants de l'AP-HP qui disposent de deux jours pour lui faire parvenir leurs demandes de modifications.	
A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	45 / 58

Validation	Les participants. Sans remarques dans les 5 jours ouvrés, le compte rendu est considéré approuvé.
Diffusion	Quand : une fois validé par l'AP-HP A qui : aux participants (absents compris), avec éventuellement une diffusion plus large. Par qui : le rédacteur.
Valeur	Les décisions prises et validées par ce Comité prévalent sur ses décisions antérieures. Le Comité est habilité à prendre des décisions en contradiction avec des choix du (des) Comité(s) de pilotage des services opérationnels d'un pôle ou d'un comité de suivi d'un service opérationnel. Les décisions prises et consignées dans le compte rendu validé de ce Comité s'imposent sur tout autre document préalable (selon ses propres modalités de mise à jour).
Archivage	Le compte rendu du Comité de Pilotage Mensuel est archivé pendant toute la durée du marché chez le Responsable du Suivi des Marchés de l'AP-HP, le Responsable du marché de l'AP-HP et le Titulaire Signataire du Marché.

15.3 Le Comité Technique Hebdomadaire

Composition	De façon générale, les membres et rôles affectés côté AP-HP sont susceptibles d'évoluer selon les modifications de l'organisation de l'AP-HP. Sa composition est la suivante : - Le coordinateur technique du Titulaire ; - Le responsable du domaine supervision – incidents du pôle OPERATIONS. Il appartient aux participants d'être présents aux dates retenues ou de se faire représenter par une personne disposant des pouvoirs et des responsabilités de la personne absente. Ce Comité peut être élargi, si nécessaire, à d'autres membres concernés par l'ordre du jour.
Rôle	Le comité technique hebdomadaire est l'instance de suivi de l'activité opérationnelle. <u>Doit être traité lors des réunions :</u> - La revue de l'ensemble des incidents saisis sur la période ; - La requalification (application, site, groupe d'escalade, etc.) de ces incidents ; - Le suivi des interventions de support du Titulaire ; - L'examen des comptes rendus d'interventions du Titulaire ; - L'examen de l'ensemble des indicateurs de suivi de la qualité de la prestation. Pour ce faire : L'AP-HP : - Analyser les tableaux de bord issus de l'activité du Titulaire ; - Fournir au Titulaire tout document ou procédure nécessaire à maintenir la qualité de ses activités ; - Informer le Titulaire de tout changement concernant les applications et infrastructures du périmètre de télésurveillance ; - Veiller au respect de l'application du cahier des charges. Le Titulaire : - Élaborer et diffuser les tableaux de bord ; - Procéder au contrôle exhaustif des incidents et à leur résolution ; - Élaborer et diffuser les indicateurs d'exploitation ; - Respecter l'application du cahier des charges.
Fréq. / Durée	Toutes les semaines durant tout le marché.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	46 / 58

Convocation	Il appartient à l'AP-HP d'établir l'ordre du jour et de convoquer les participants à ces réunions qui se tiendront dans les locaux de l'AP-HP à Paris (site de la Direction des Systèmes Numériques (DSN) – 75012 PARIS).
Animation	L'animation est assurée par l'AP-HP. Les modalités de cette animation sont définies lors de l'initialisation du marché.
Rédaction	Le responsable de compte du Titulaire rédige le compte rendu de la réunion et le soumet, dans les deux jours suivant la réunion, à l'approbation des représentants de l'AP-HP qui disposent de deux jours pour lui faire parvenir leurs demandes de modifications.
Validation	Les participants. Sans remarques dans les 5 jours ouvrés, le compte rendu est considéré approuvé.
Diffusion	Quand : une fois validé par l'AP-HP A qui : aux participants (absents compris), avec éventuellement une diffusion plus large. Par qui : le rédacteur.
Valeur	Les décisions prises et validées par ce Comité prévalent sur ses décisions antérieures. Le Comité est habilité à prendre des décisions en contradiction avec des choix du (des) Comité(s) Techniques Hebdomadaire des services opérationnels d'un pôle ou d'un comité de suivi d'un service opérationnel. Les décisions prises et consignées dans le compte rendu validé de ce Comité s'imposent sur tout autre document préalable (selon ses propres modalités de mise à jour).
Archivage	Le compte rendu du Comité Technique Hebdomadaire est archivé pendant toute la durée du marché chez le Responsable du Suivi des Marchés de l'AP-HP, le Responsable du marché de l'AP-HP et le Titulaire Signataire du Marché.

15.4 Le Comité de Pilotage du Marché

L'instance de suivi et de pilotage du marché s'appelle « Comité de Pilotage du Marché ». Cette instance est d'un niveau décisionnel et stratégique.

Le « Comité de Pilotage du Marché » se réunit chaque trimestre, pour vérifier l'exécution du marché selon deux axes principaux suivants :

- Le bon fonctionnement du marché sur les plans administratif, juridique et financier ;
- Le bon fonctionnement opérationnel des services qu'il recouvre.

Le « Comité de Pilotage du Marché » présente les caractéristiques suivantes :

Composition	De façon générale, les membres et rôles affectés côté AP-HP sont susceptibles d'évoluer selon les modifications de l'organisation de l'AP-HP. Sa composition est la suivante, notamment par défaut concernant l'AP-HP : • Le Directeur du pôle OPERATIONS ou son représentant, • Le Responsable du Suivi des Marchés de l'AP-HP (AGEPS), • Les Responsables Qualité et Sécurité AP-HP et Titulaire – facultatif (selon OdJ). • Le Responsable du marché de l'AP-HP, • Le Directeur de projet Titulaire, • Le Titulaire Signataire du Marché (lot) ou son représentant délégué. Ce Comité peut être élargi, si nécessaire, à d'autres membres concernés par l'ordre du jour.
--------------------	--

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	47 / 58

— Rôle	Vérification du bon fonctionnement du marché selon les éléments non exhaustifs ci-dessous : - Tableaux de bord synthétique et détaillé de l'avancement financier du marché intégrant notamment les informations des bons de commandes, des bons de réception, des factures et de leur paiement (numéro de marché, no commande, no réception, no facture, projet, phase, étape, UO, quantité, montants, dates, ...) - Tableaux de bord des indicateurs - Caractère forfaitaire des prestations - Respect de la solution des UO (complexité, métrique, ressources, temps passé) Vérification du bon fonctionnement des services opérationnels - Principaux incidents - Principaux risques - Principaux problèmes - Réaffectation des priorités des travaux à effectuer
— Production	La préparation du bilan sur la période à la charge du Titulaire et de l'AP-HP. Un compte rendu de chaque réunion (bilan validé et complété par les points abordés + décision prises pendant le comité). Un tableau de bord des activités reprenant l'ensemble des indicateurs défini dans l'annexe 1 du CCTP
— Fréq. / Durée	Trimestriel / durée de 3 heures maxi
— Convocation	La première fois, ce Comité est convoqué selon des modalités définies à l'initialisation du marché. La date de la réunion sera inscrite dans le compte rendu de la réunion précédente.
— Animation	L'animation est assurée par l'AP-HP. Les modalités de cette animation sont définies lors de l'initialisation du marché.
— Rédaction	L'AP-HP établit et envoie par email le compte rendu dans les 2 jours ouvrés au Titulaire signataire du marché ou son représentant délégué pour validation.
— Validation	Les participants. Sans remarques dans les 5 jours ouvrés, le compte rendu est considéré approuvé.
— Diffusion	Quand : une fois validé par l'AP-HP A qui : aux participants (absents compris), avec éventuellement une diffusion plus large. Par qui : le rédacteur AP-HP
— Valeur	Les décisions prises et validées par ce Comité prévalent sur ses décisions antérieures. Le Comité est habilité à prendre des décisions en contradiction avec des choix du (des) Comité(s) de pilotage des services opérationnels d'un pôle ou d'un comité de suivi d'un service opérationnel. Les décisions prises et consignées dans le compte rendu validé de ce Comité s'imposent sur tout autre document préalable (selon ses propres modalités de mise à jour).
— Archivage	Le compte rendu du Comité de pilotage est archivé pendant toute la durée du marché chez le Responsable du Suivi des Marchés de l'AP-HP, le Responsable du marché de l'AP-HP et le Titulaire Signataire du Marché.

Le Titulaire est tenu de réunir tous les éléments de visibilité nécessaires au contrôle de la bonne exécution du présent marché. Il doit recueillir toutes les informations nécessaires sur les différents aspects impactant les prestations commandées, les exploiter, les préparer et les présenter au Comité. Toutes les actions du Titulaire décrites ci-dessus ne font pas l'objet d'un bon de commande.

15.5 Synthèse des comités

Le tableau ci-après synthétise la comitologie associée à l'accord cadre :

Réunions/comités	Participants	Fréquence/lieu
------------------	--------------	----------------

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	48 / 58

Comité de Pilotage Mensuel	- Le directeur du pôle OPERATIONS ou son représentant ; - Le responsable de compte du Titulaire ; - Le responsable du domaine supervision – incidents du pôle OPERATIONS ; - Le coordinateur technique du Titulaire ; - Des responsables Applicatifs ou fonctionnels selon les sujets à traiter.	Tous les mois durant tout le marché. Durant le déroulement de l'UO d'initialisation, la fréquence peut être augmentée à une réunion tous les 15 jours à la demande de l'AP-HP. Des réunions complémentaires peuvent se tenir, exceptionnellement
Comité Technique Hebdomadaire	-Le coordinateur technique du Titulaire ; -Le responsable du domaine supervision – incidents du pôle OPERATIONS.	Toutes les semaines durant tout le marché.
Comité de Pilotage du Marché	-Le Directeur du pôle OPERATIONS ou son représentant ; -Le Responsable du Suivi des Marchés de l'AP-HP (AGEPS) ; -Les Responsables Qualité et Sécurité AP-HP et Titulaire – facultatif (selon OdJ) ; -Le Responsable du marché de l'AP-HP ; -Le Directeur de projet Titulaire, Le Titulaire Signataire du Marché (lot) ou son représentant délégué.	Trimestriel / durée de 3 heures maxi

16 - Suivi du marché

Le Titulaire met en place un dispositif complet de contrôle de la qualité et suivi personnalisé, permettant à l'AP-HP de suivre la bonne exécution des prestations de télésurveillance et de disposer d'informations précises sur l'activité et la performance du service.

16.1 Suivi global du compte AP-HP

Le suivi global comprend au minimum :

- La gestion de l'équipe projet du Titulaire ;
- L'animation des réunions hebdomadaires de suivi technique (points téléphoniques) ;
- L'animation des comités de pilotage mensuels dans les locaux de l'AP-HP à Paris (DSN – 75012 PARIS) ;
- La gestion des incidents ;
- La constitution des indicateurs et tableaux de bord ;
- Le suivi des commandes et des livraisons ;
- La réalisation du bilan annuel.

16.2 Suivi d'activité

A la fin de chaque période d'intervention, le Titulaire transmet à l'AP-HP un rapport quotidien, incluant :

- Rappel des consignes reçues en début de période de télésurveillance ;
- Heure du contact téléphonique ;
- Nombre d'alertes en début et fin de période ;
- Alertes remontées par les outils de supervision ;
- Incidents traités suite aux appels reçus ;
- Escalades vers les astreintes de l'AP-HP ;
- Appels entrants et sortants ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	49 / 58

- Résultats des contrôles journaliers et actions réalisées.

16.3 Rapport mensuel d'activité

Le rapport mensuel est fourni sous forme électronique (tableur) au plus tard cinq (5) jours après la fin du mois.

Il présente :

- Volumétrie des alertes et délai de prise en charge ;
- Volumétrie des incidents traités et top 10 des applications concernées ;
- Appels entrants et taux de décroché ;
- Appels sortants ;
- Nombre de demandes d'intervention de l'astreinte AP-HP ;
- Délais moyens et maximum d'intervention ;
- Suivi des indicateurs de qualité de service.

16.4 Rapport annuel d'activité

Le rapport annuel, transmis sous forme électronique (tableur) avant le 31 janvier, contient :

- Synthèse annuelle des rapports mensuels ;
- Appréciation du Titulaire sur tous les aspects relatifs à l'exercice des prestations délivrées au cours de l'année.

16.5 Indicateurs et tableaux de bord

Le Titulaire produit des rapports périodiques et tableaux de bord ajustés pour refléter les compléments ou évolutions nécessaires au suivi de l'activité, sans incidence sur la facturation.

16.5.1 Tableaux de bord mensuels

Le Titulaire met à disposition des tableaux de bord mensuels, consultables en ligne, comprenant au minimum :

- Période couverte par le tableau ;
- Nombre d'incidents par type et par application ;
- Nombre de demandes d'intervention de l'astreinte AP-HP ;
- Répartition des appels par site AP-HP ;
- Nombre d'appels critiques relevés par application ;
- Les KPI contractuels présents dans le marché.

Une fonction permet l'affichage des périodes antérieures.

16.5.2 Tableaux de bord annuels

Le Titulaire fournit des tableaux de bord annuels, sous forme électronique (tableur), incluant au minimum :

- Nombre d'alertes et d'incidents par application ;
- Nombre d'appels reçus mois par mois et par site ;
- Nombre d'appels traités mois par mois ;
- Nombre de demandes d'intervention de l'astreinte AP-HP ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	50 / 58

- Nombre d'appels critiques relevés par application ;
- Tout autre indicateur pertinent pour apprécier la qualité de service.

Le Titulaire fournit à l'AP-HP un rapport de stabilité des équipes comprenant :

- L'effectif dédié au marché ;
- Les entrées et sorties sur les 12 derniers mois glissants ;
- Le taux de turnover calculé selon la formule précisée à l'article 12 du CCTP.

Ces éléments permettent à l'AP-HP d'assurer un suivi complet et précis des prestations. Cette liste n'est pas limitative et pourra être complétée selon les besoins opérationnels et le cadre de réponse technique du Titulaire.

16.6 Récapitulatif des indicateurs

Type de suivi	Fréquence / délai	Contenu minimum
Rapport quotidien	Chaque période d'intervention	- Rappel des consignes - Heure du contact téléphonique - Nombre d'alertes début/fin de période - Alertes remontées par supervision - Incidents traités suite aux appels - Escalades vers astreintes AP-HP - Appels entrants et sortants - Résultats des contrôles journaliers
Rapport mensuel d'activité	Au plus tard 5 jours après la fin du mois	- Volumétrie des alertes et délais de prise en charge - Volumétrie des incidents et top 10 des applications - Appels entrants et taux de décroché - Appels sortants - Demandes d'intervention de l'astreinte - Délais moyens et maximum d'intervention - Indicateurs de qualité de service
Rapport annuel d'activité	Avant le 31 janvier	- Synthèse annuelle des rapports mensuels - Appréciation globale du Titulaire sur les prestations
Tableaux de bord mensuels	Mise à jour chaque mois	- Période couverte - Nombre d'incidents par type et par application - Nombre de demandes d'intervention de l'astreinte - Répartition des appels par site - Nombre d'appels critiques par application
Tableaux de bord annuels	Mise à disposition annuelle	- Nombre d'alertes et incidents par application - Nombre d'appels reçus mois par mois et par site - Nombre d'appels traités mois par mois - Nombre de demandes d'intervention de l'astreinte - Nombre d'appels critiques par application - Autres indicateurs pertinents pour la qualité de service

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	51 / 58

17 - Audit

À tout moment, l'AP-HP se réserve le droit de faire effectuer des audits ou revues sur les prestations en cours d'exécution et le bon fonctionnement des programmes et des documents produits. L'objectif est notamment de s'assurer du bon respect des standards et normes de l'AP-HP ainsi que de la bonne application du Plan d'Assurance Qualité.

Une revue ou un audit peut être en particulier invoqué par les chefs de projet AP-HP, les responsables des Services des Domaines du SI, le(s) responsable(s) Qualité / Sécurité ou le Représentant de la Gouvernance du SI AP-HP (ou son représentant délégué).

17.1 Origine et objet

Le déclenchement d'un Audit peut avoir lieu à tout moment du projet, à la demande :

- De la direction de Projet AP-HP sur proposition de son chef de projet ;
- Du (des) responsable(s) de la Qualité et/ou Sécurité de l'AP-HP ;
- Du Comité de Pilotage ;
- De la hiérarchie du Directeur de Projet MOE sur proposition conjointe de son chef de Projet et de son responsable Qualité.

Les audits peuvent être réalisés sur les points suivants :

- La conformité des résultats attendus de la prestation (état de la documentation, pertinence des choix techniques, conformité du code, à l'état de l'art, degré de réversibilité ou de transférabilité...) et, pour les prestations dans le cadre d'un marché public, le bon respect des clauses prévues au CCAP et au CCTP ainsi que des bons de commandes de l'AP-HP, le tout éventuellement amendé par décision(s) du Comité de Pilotage inscrite(s) au compte-rendu de ce dernier ;
- Le dispositif d'organisation interne mis en place pour effectuer les prestations dues et de manière générale la bonne application des dispositions du présent Plan Qualité ; et tout autre thème que l'AP-HP jugerait de nature à pouvoir perturber le projet.

17.2 Organisation et Résultat

L'audit est mis en œuvre par l'AP-HP ou par une équipe externe commanditée par l'AP-HP. Tous les acteurs (MOA, MOE...) doivent faciliter le déroulement de l'audit : entretiens, mise à disposition des documents, ...

Les audits doivent respecter les règles suivantes :

- Formalisation des objectifs et du déroulement de l'audit ;
- Validation par le commanditaire de l'audit ;
- Communication des objectifs et du déroulement aux personnes sollicitées ;
- Présentation des résultats au commanditaire de l'audit.
- En fin d'analyse, l'auditeur présente aux responsables :
 - Les faits observés et les erreurs ou manquements détectés ;
 - Les plans d'actions et améliorations préconisés.
- Cette présentation a lieu dans l'une des instances suivantes en fonction de l'origine de l'audit :
 - Le Comité de Pilotage mensuel suivant si les demandeurs sont issus des équipes Projet (AP-HP ou Prestataire)
 - La Revue suivant la fin de l'audit si le commanditaire est le comité de Pilotage ou le responsable Qualité de l'AP-HP.

L'instance en question décide de la mise en œuvre ou non des préconisations et de l'échéance de cette mise en œuvre.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	52 / 58

18 - Normes et Recommandations

18.1 Principes généraux de conformité

Dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché, le Titulaire respecte l'ensemble des normes, réglementations, recommandations techniques et référentiels applicables, notamment ceux mentionnés dans le présent article, ainsi que toute évolution réglementaire intervenant pendant la durée du marché.

Le Titulaire garantit que les équipements, matériels, logiciels et dispositifs techniques qu'il met en œuvre dans le cadre des prestations sont conformes aux normes françaises et européennes en vigueur, ainsi qu'aux exigences spécifiques applicables aux environnements hospitaliers et aux systèmes d'information critiques.

Le Titulaire s'assure que l'ensemble des équipements et dispositifs fournis ou utilisés dans le cadre des prestations disposent, le cas échéant, des certifications, marquages ou labels requis, notamment le marquage CE et toute certification relative à la sécurité, à la compatibilité électromagnétique ou à la performance environnementale.

Le Titulaire indique dans son offre les certifications, labels ou attestations de conformité dont bénéficient les équipements proposés.

18.2 Réglementation applicable aux environnements hospitaliers

Le Titulaire intervient dans le respect des dispositions réglementaires applicables aux établissements publics de santé, ainsi que des règles internes applicables au sein de l'AP-HP.

A ce titre, le Titulaire respecte notamment :

- La réglementation applicable aux établissements publics de santé ;
- Le règlement intérieur de l'AP-HP ;
- Les règles de sécurité applicables aux systèmes d'information et aux infrastructures techniques de l'AP-HP.

Le Titulaire veille à ce que ses personnels respectent strictement ces dispositions pendant toute la durée d'exécution du marché.

18.3 Exigences relatives à l'environnement électrique

Les équipements utilisés dans le cadre des prestations sont compatibles avec l'environnement électrique des infrastructures informatiques de l'AP-HP.

A ce titre :

- Les équipements sont équipés de câbles et prises d'alimentation conformes aux normes françaises ;

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	53 / 58

- Les équipements fonctionnent normalement en cas de variation de la tension d'alimentation de $\pm 10\%$;
- Les équipements ne présentent aucun défaut de fonctionnement en cas de microcoupures de l'alimentation électrique d'une durée pouvant atteindre 10 millisecondes.
- Le Titulaire met en œuvre les dispositifs nécessaires afin de protéger les équipements contre les surtensions accidentelles susceptibles d'apparaître sur les circuits d'alimentation ou de télécommunication, notamment en mode commun ou en mode différentiel.
- Le Titulaire respecte également les contraintes techniques applicables aux salles informatiques, notamment :
 - Les charges maximales admissibles au sol dans les salles techniques et leurs accès ;
 - Les exigences relatives aux installations de baies informatiques ou de stockage ;
 - La mise en œuvre de dispositifs anti-basculement des baies informatiques lors des opérations de manutention ou d'installation de matériels lourds.

18.4 Protection et sécurité électrique

Les installations et équipements utilisés dans le cadre des prestations respectent les normes relatives à la sécurité électrique des installations et des matériels.

A ce titre, les dispositions suivantes s'appliquent notamment :

- NF C15-100 conception, réalisation, vérification et entretien des installations électriques alimentées sous une tension au plus égale à 1 000 volts (valeur efficace) en courant alternatif et à 1 500 volts en courant continu.
- EN 60950 Sécurité des matériels de traitement de l'information
- NF EN 61140 Protection contre les chocs électriques - Aspects communs aux installations et aux matériels
- EN 61643-11/A11 (2007-05-01) Parafoudres basse-tension - Partie 11
- EN 62262 Degrés de protection procurés par les enveloppes de matériels électriques contre les impacts mécaniques externes (code IK)
- NF C18-505-1 Travaux sous tension sur les installations électriques basse tension - Mesures de prévention mises en œuvre - Partie 1 : prescriptions générales.
- NF C18-505-2-3 Travaux sous tension sur les installations électriques basse tension - Mesures de prévention mises en œuvre - Partie 2-3 : prescriptions particulières pour les opérations sur les batteries d'accumulateurs stationnaires.
- NF EN 50272-1 Règles de sécurité pour les batteries et les installations de batteries - Partie 1 : information générale de sécurité
- NF EN 50272-2 Règles de sécurité pour les batteries et les installations de batteries - Partie 2 : batteries stationnaires

18.5 Conditions environnementales de fonctionnement

Les équipements fournis ou utilisés dans le cadre des prestations fonctionnent sans altération de performance dans les conditions environnementales normales d'exploitation des infrastructures informatiques.

En conditions normales de fonctionnement, les équipements fonctionnent dans les plages suivantes :

- Température comprise entre $+15\text{ °C}$ et $+27\text{ °C}$;
- Humidité relative comprise entre 20% et 80% .

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	54 / 58

Les équipements doivent également pouvoir fonctionner pendant une durée maximale de 24 heures consécutives dans des conditions exceptionnelles, notamment en cas de dysfonctionnement temporaire des installations de climatisation, dans les plages suivantes :

- Température comprise entre +5 °C et +35 °C ;
- Humidité relative comprise entre 5 % et 90 %.

19 - Réversibilité

Cette prestation a pour but d'organiser un transfert de connaissances du Titulaire aux personnels désignés par l'AP-HP ou tout autre tiers désigné par celle-ci.

A l'issue du présent accord-cadre, le Titulaire assure une total réversibilité au fil de l'eau de l'ensemble des acquis relatifs aux prestations du présent accord-cadre.

Le Titulaire a l'obligation d'exécuter cette prestation et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

Durant cette période de réversibilité, le Titulaire conserve l'entière responsabilité de l'exécution des prestations. L'objectif de cette prestation est de permettre la reprise de l'ensemble des activités réalisées par le Titulaire et par le personnel de l'administration.

19.1 Contenu de la prestation

Le Titulaire fournit la totalité de la documentation existante à jour. Le Titulaire organise des réunions de revue des documents pour la transmission des informations. Ces réunions ont lieu sur le site ou à distance à l'appréciation de l'AP-HP.

Au titre de la réversibilité, le Titulaire assure les opérations suivantes :

19.1.1 Dossier de réversibilité

- Description de la méthodologie utilisée ;
- Documentations techniques à jour relatives à l'exécution de l'accord-cadre au format papier et au format électronique (les fichiers doivent être fournis sous formats modifiables par l'administration) ;
- Le plan de transfert de connaissances présentant la méthodologie de transfert de compétence ainsi que l'organisation détaillée de la réversibilité, comprenant :
 - o Les personnes intervenant dans la réversibilité ;
 - o La planification détaillée de cette phase de réversibilité : réunions, sessions de formation, principaux jalons ;
- La présentation générale des environnements du domaine concerné par la prestation et du détail des prestations exécutées par le Titulaire au titre du présent accord-cadre ;
- La présentation détaillée de l'ensemble des composants ;
- L'état des lieux des difficultés particulières et des dossiers en cours.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	55 / 58

19.1.2 Comptes-rendus

- Fourniture des comptes-rendus des réunions de revue des documents.

19.2 Plan de session de transfert d'acquis

- Fourniture d'un plan de session de transfert d'acquis décrivant les actions à mener, et contenant au minimum :
 - o Planning des sessions de transfert d'acquis ;
 - o Supports des sessions de transfert d'acquis ;
 - o Grille d'évaluation des sessions de transfert d'acquis permettant de réaliser le relevé de satisfaction ;
 - o Bilan des sessions de transfert d'acquis constitué des fiches d'évaluation des formations et détaillant les actions d'amélioration à mener.

19.3 Organisation et animation des sessions de transfert d'acquis

L'Organisation et animation des sessions de transfert d'acquis des personnes désignées par l'administration. Cette prestation peut être réalisée en plusieurs sessions dont le calendrier est planifié par le Titulaire en accord avec l'administration.

19.4 Livrables attendus et délais

Livrables	Délais de livraison	Délais et modalités de vérification
Dossier de réversibilité	Dix (10) jours ouvrés à l'issue de la notification du bon de commande.	Vérification par l'administration dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la remise du livrable.
Compte rendu de réunion de revue des documents	Trois (3) jours ouvrés à l'issue de la réunion de revue des documents	Vérification par l'administration dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la remise du livrable.
Support de session de transfert des acquis	Aux dates prévues dans le dossier de réversibilité	Vérification par l'administration dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la remise par le Titulaire du rapport d'évaluation des personnes formées.
Rapport (par les participants formés) d'évaluation de la session transfert d'acquis sur la base d'un modèle fourni par le Titulaire	Trois (3) jours ouvrés à l'issue de la session de transfert d'acquis	Vérification par l'administration dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la remise du rapport.
Bilan de la session de transfert des acquis.	Trois (3) jours ouvrés à l'issue de la prestation	Vérification par l'administration dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la remise du livrable.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	56 / 58

20 - Glossaire et abréviations

Abréviation	Libellé
AE	Acte d'Engagement
AGEPS	Agence Générale des Equipements et Produits de Santé
AP-HP	Assistance Publique – Hôpitaux de Paris
ALARME	Signal ou notification généré automatiquement par un système ou un équipement afin d'indiquer une anomalie, un dysfonctionnement ou un dépassement de seuil nécessitant une analyse ou une intervention.
BPU	Bordereau de Prix Unitaires (cf. CRF)
CCAG-TIC	Cahier des Clauses Administratives Générales - Technologies de l'Information et de la Communication
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
CDRF	Cadre de Réponse Financière
CHU	Centre Hospitalier Universitaire
COPIL	Comité de pilotage de la prestation
CdRF	Cadre de réponse financier, pièce contractuelle, offre financière
CdRT	Cadre de réponse technique, pièce contractuelle, offre technique
CSA	Centre de Solutions Applicatives
CSI	Centre de solutions infrastructures
CSU	Centre de Support Unifié
DCE	Dossier de Consultation des Entreprises
DEEE	Réglementation relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques
DEX	Dossier d'Exploitation est un document regroupant l'ensemble des informations techniques, administratives et opérationnelles nécessaires à la gestion, l'entretien et le suivi d'un système ou d'un équipement
DSN	Direction des services numériques
GH	Groupe hospitalier de l'AP-HP
GHU	Groupements Hospitalo-Universitaires
MCO	Maintien en conditions opérationnelles
MOA	Maîtrise d'Ouvrage
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MOE	Maîtrise d'Œuvre
OPS	Pôle OPERATIONS, l'une des entités de la Direction des Services Numériques (DSN) de l'AP-HP
OS	« Operating system » : Système d'exploitation (SE)
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
PV	Procès-verbal
SCB	Service Central de Blanchisserie
UF	Unité Fonctionnelle
UO	Unité d'œuvre ; elle caractérise la prestation attendue dans le cadre d'une activité et se définit notamment avec une métrique et le cas échéant un facteur de complexité

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	57 / 58

VA	Vérification d'Aptitude
VSR	Vérification de Service Régulier

21 - Annexes

- Annexe 1 : PGSI
- Annexe 2 : Cadre de Cohérence Technique
- Annexe 3 Fournisseurs Sécurité
- Annexe 4 : Cadre d'interopérabilité
- Annexe 5 Conformité des marchés publics à l'Urbanisation
- Annexe 6 : Fiche de Conformité – Règles d'urbanisation et interopérabilité

A.P.-H.P.	Consultation n° 26.02-IT	AGEPS
CCTP	Dernière mise à jour du : 15/04/2026	58 / 58