CCTP MAINTENANCE INFORMATIQUE

MAINTENANCE FORFAITAIRE
ET PRESTATIONS ASSOCIEES

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE GRENOBLE ALPES
DIRECTION DES SERVICES NUMERIQUES
CS 10217
38043 GRENOBLE CEDEX 09

Le présent marché public a pour objet de formaliser la maintenance informatique forfaitaire.

Au travers de ce marché public, l'Opérateur Economique s'engage sur les critères de maintenance de la solution informatique implantée et précise les prestations associées pour les acquisitions futures (logiciels, matériels, extensions, spécifiques, interfaces, interventions humaines).

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble - Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

SOMMAIRE

1. Contacts CHU Grenoble - Alpes 4
2. Périmètre de la maintenance forfaitaire et globale annuelle 5
3. Définitions 5
4. Nature de la maintenance forfaitaire et globale annuelle 6
4.1 Contenu 6
4.2 L'assistance technique 7
4.2.1 Assistance téléphonique 7
4.2.2 Télémaintenance 7
4.3 La maintenance corrective : La correction d'anomalie ou de régression 7
4.4 Maintenance évolutive 8
4.4.1 Contenu 8
4.4.2 Installation sur site des mises à jour et formation sur site 9
4.4.3 Evolutions réglementaires 9
4.5 L'adaptation aux évolutions des progiciels de base 9
4.6 Documentation 10
4.6.1 Procédure descriptive du support et rapport d'intervention 10
4.6.2 Exploitation 10
4.6.3 Nouvelle version 10
5. Procédure d'intervention et rapport 10
5.1 Période d'intervention 10
5.2 Modalité de déclaration 10
5.3 Modalité d'intervention 10
5.4 Délai d'intervention 11
5.5 Délai de réparation 11
5.6 Fin de l'indisponibilité 11
5.7 Fonctionnement en période de crise 11
5.8 Devoir d'information et suivi de maintenance 12
5.8.1 De la part de l'Opérateur Economique 12
5.8.2 De la part du Pouvoir Adjudicateur 12
5.9 Procédures de télémaintenance 13
6. Modalité de travail en commun 13
7. Obligation du Pouvoir Adjudicateur 13
8. Exclusions de la maintenance corrective et évolutive 14
9. Responsabilités des parties 14
10. Secret, confidentialité 14
11. Réversibilité des prestations 15
11.1 Objet 15
11.2 Déclenchement 15
11.3 Durée 16
11.4 Contenu des prestations de réversibilité 16
11.4.1 Restitution des données 16
11.4.2 Formats et exploitabilité 16
11.4.3 Assistance à la reprise 16
11.5 Spécificités RFID 16
11.6 Propriété des données 17
11.7 Conditions financières 17
11.8 Vérification et tests 17
11.9 Sanctions 17
11.10 Fin de réversibilité 17
ANNEXES A COMPLETER PAR L'OPERATEUR ECONOMIQUE 17
12. Annexe 1 - « Annexe de maintenance informatique : Grille de réponse de l'Opérateur Economique » 17

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

1. Contacts CHU Grenoble - Alpes

Pour toute question CCTP, contacter la Direction des Services Numériques :

Monsieur David PATUREL et Madame Aurélie BARBUTO, chargés des achats de la DSN
dpaturel1@chu-grenoble.fr /abarbuto@chu-grenoble.fr

Monsieur RIGOT, Responsable du secteur « FAST » de la DSN
origot1@chu-grenoble.fr

Monsieur Bruno LAVAIRE, Directeur des Services Numériques
blavaire@chu-grenoble.fr

Monsieur Ivan PATUREL, Directeur Technique et Responsable Sécurité du S.I.
ipaturel@chu-grenoble.fr

Pour toute question Administrative, contacter le Service de la Commande publique :
Marches@chu-grenoble.fr

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

2. Périmètre de la maintenance forfaitaire et globale annuelle

La maintenance forfaitaire globale annuelle objet de ce marché public comprend :

1. **L'assistance technique « Hotline »**
2. **La maintenance corrective**
3. **La maintenance évolutive : les nouvelles versions et mise à jour les licences (versions mineures et versions majeures)**
4. **L'adaptation aux évolutions des progiciels de base**
5. **La Documentation**

3. Définitions

COMPOSANTS : équipements, matériels, logiciels, connectique, modules, extensions, interfaces et connexions avec le Système d'Information Hospitalier acquis par le Pouvoir Adjudicateur auprès de l'Opérateur Economique autour des éléments du présent marché public.

La liste des composants sous maintenance correspond à la liste des composants commandés. Cette liste vient s'incrémenter par l'acquisition de nouveaux composants.

Anomalies (dites aussi bug) : défaut de fonctionnement des éléments composants le présent marché public, d'un module spécifique lié à l'équipement, au logiciel, ou des interfaces associées, répétitive et reproductible, empêchant l'exécution de l'une de ses fonctionnalités.

Régression : lors de l'installation d'une version supérieure d'un module acquis dans le présent marché public ou d'un de ses composants (spécifique, interface), dysfonctionnement ou dégradation d'une fonction par rapport à l'ancienne version.

Les anomalies et régressions sont qualifiées par le Pouvoir Adjudicateur selon trois types :

1. **Bloquantes** : une anomalie ou régression est dite bloquante lorsqu'elle rend impossible l'utilisation conforme d'un module des éléments composants le présent marché public ou d'un module spécifique associé Par exemple : impossibilité de planification, impossibilité d'édition, impossibilité de lancer les logiciels, interfaces bloquées…

2. **Majeures** : une anomalie ou régression est dite majeure si elle rend impossible l'utilisation conforme d'une fonction d'un module des éléments composants le présent marché public ou d'un module spécifique associé.

3. **Mineures** : une anomalie ou régression est dite mineure lorsqu'elle n'empêche pas l'utilisation complète des COMPOSANTS dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si celle-ci se fait au moyen d'une procédure de contournement.

Un **degré de priorité** est fixé par le Pouvoir Adjudicateur sur chaque demande d'assistance technique, de correction d'anomalie ou de régression :

4. **Alerte** : pour typer une demande à traiter de manière très urgente par l'Opérateur Economique; elle est associée à un problème typé « bloquant » pour lequel la prise en charge et la résolution doit être effectuée dans un délai très court.

5. **Haut** : pour typer une demande à traiter rapidement par l'Opérateur Economique. Elle est associée à un problème typé « bloquant » ou « majeur » pour lequel la prise en charge et la résolution doivent être effectués dans un délai court.

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

6. **Moyen** : pour typer une demande à traiter rapidement par l'Opérateur Economique. Elle est associée à un problème typé « majeur » ou « mineur ».

7. **Bas** : pour typer une demande à traiter rapidement par l'Opérateur Economique. Elle est associée à un problème typé « mineur ».

Indisponibilité : un élément est déclaré indisponible, lorsque, sans faute du pouvoir adjudicateur, et en dehors des travaux d'entretien, son usage est rendu impossible soit par le fonctionnement défectueux d'un organe ou dispositif ou d'une fonctionnalité qui y est inclus, soit en raison de l'indisponibilité d'un autre élément des COMPOSANTS auquel il est relié par des connexions fournies et entretenues par l'Opérateur Economique et auquel il est asservi pour l'exécution du travail en cours au moment de l'incident.

Documentation fonctionnelle : documents décrivant les fonctionnalités des COMPOSANTS et le mode d'utilisation. La documentation fonctionnelle doit être impérativement en français.

Documentation technique : documents décrivant les procédures informatiques pour la mise en place et l'exploitation. La documentation technique doit être impérativement en français.

La documentation fonctionnelle et technique doit être fournie sur support papier et sur support électronique, au format Open Office ou PDF éditable (CD ou DVD).

Etats techniques : formulations successives d'une même version à la suite de corrections, d'adaptations ou d'évolutions mineures.

Nouvelle version : ensemble formé par de nouvelles caractéristiques fonctionnelles et techniques majeures des COMPOSANTS.

4. Nature de la maintenance forfaitaire et globale annuelle

4.1 Contenu

1. L'assistance technique de type "mail/téléphone" : mise à disposition par l'Opérateur Economique d'un support technique téléphonique.

2. La maintenance corrective : correction d'anomalies dits « bugs » (bloquantes, majeures et mineures) ET correction de régressions (bloquantes, majeures et mineures) rencontrées lors de la mise en place de nouvelles versions. Cette maintenance corrective inclut la réinstallation des logiciels d'application par l'Opérateur Economique dans les cas suivants :
   - Effacement accidentel,
   - Changement ou évolution du matériel,
   - Mise à jour des logiciels d'application,
   - Mise à jour du système d'exploitation.

3. La maintenance évolutive : la mise à jour, mise à niveau et montées en version des logiciels (versions majeures et mineures), extensions logicielles, modules spécifiques et interfaces avec le Système d'Information Hospitalier, existants et à venir sur les COMPOSANTS. L'Opérateur Economique s'engage à livrer et installer gratuitement la dernière version des logiciels. La migration éventuelle des données et du paramétrage spécifique du CHU Grenoble-Alpes de l'ancienne version vers la nouvelle est également incluse de manière forfaitaire dans cette mise à jour.

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

Cette mise à jour inclut la mise à disposition de nouvelles versions des COMPOSANTS objets du présent CCTP – maintenance informatique, leur évolution, leur adaptation et leur continuité de fonctionnement, suite :

- ⇨ aux évolutions réglementaires,
- ⇨ aux évolutions fonctionnelles,
- ⇨ aux évolutions d'un ou plusieurs éléments appartenant aux COMPOSANTS,
- ⇨ aux évolutions des versions des progiciels de base, y compris en architecture WEB (système d'exploitation, serveur d'application WEB, S.G.B.D.R.), ou des systèmes, composants des COMPOSANTS,
- ⇨ à l'adaptation aux différentes versions des outils de développement,

4. L'adaptation et la mise à disposition de nouvelles versions des progiciels de base composants de l'architecture WEB, -- suite à l'identification de vulnérabilités -- ; en particulier, l'Opérateur Economique intègre et fournit chaque nouvelle version de ces logiciels corrigeant des vulnérabilités identifiées par les communautés open source sur des versions antérieures.

4.2 L'assistance technique

4.2.1 Assistance téléphonique

Cette assistance consiste à fournir, par téléphone, à l'utilisateur du Pouvoir Adjudicateur, les explications dont il a besoin pour identifier, vérifier et résoudre les anomalies qu'il pourrait rencontrer dans l'utilisation des COMPOSANTS. Ce service est accessible au Pouvoir Adjudicateur sur appel de sa part, dans les conditions décrites à l'article 5 : PROCEDURES D'INTERVENTION.

Le Pouvoir Adjudicateur doit mettre en œuvre les recommandations du service d'assistance ainsi formulées.

L'assistance téléphonique s'adresse à l'interlocuteur désigné par le Pouvoir Adjudicateur auquel il incombe d'effectuer les manipulations et paramétrages nécessaires.

Cette prestation d'assistance ne se substitue, en aucun cas, aux cours de formation qui sont nécessaires à l'optimisation du niveau de compétence des utilisateurs.

4.2.2 Télémaintenance

Ce service a pour objet de permettre à l'Opérateur Economique de diagnostiquer et/ou de corriger à distance (sans intervention sur site) les anomalies des COMPOSANTS et/ou d'informer le Pouvoir Adjudicateur des solutions provisoires de contournement dans l'attente de la résolution du bug initial, en se connectant à distance via un VPN et les modalités de connexions proposées par le Pouvoir Adjudicateur.

Dans tous les cas, l'Opérateur Economique informera le Pouvoir Adjudicateur des interventions effectuées selon la procédure décrite dans l'article 5.

4.3 La maintenance corrective : La correction d'anomalie ou de régression

Dans le cadre de cette intervention, l'Opérateur Economique assure une maintenance corrective, c'est-à-dire une correction des instructions propres aux COMPOSANTS qui sont à l'origine de l'anomalie ou la régression de fonctionnement, dans les conditions décrites à l'article 5 : PROCEDURES D'INTERVENTION.

En cas d'anomalie ou régression bloquante ou majeure, une solution provisoire de contournement est proposée par l'Opérateur Economique; la mise en place de cette solution provisoire de contournement

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

ne vient pas en remplacement de la résolution de l'anomalie/régression initiale, et n'interrompt pas les délais d'intervention et de résolution qui s'appliquent à l'anomalie/régression initiale et continuent donc de courir.

Seule est prise en compte l'anomalie de fonctionnement reproductible se traduisant par des résultats intrinsèquement erronés par rapport à la documentation y afférant.

Sur appel téléphonique du Pouvoir Adjudicateur et dans les conditions décrites à l'article 5 : PROCEDURES D'INTERVENTION, l'Opérateur Economique peut :

- soit intervenir par télémaintenance selon les conditions du Pouvoir Adjudicateur.
- soit fournir au Pouvoir Adjudicateur les informations nécessaires pour tenter de résoudre l'anomalie de fonctionnement par tous les moyens qui sont à sa disposition, tels que téléphone, mail, etc.…
- soit intervenir sur site.

L'Opérateur Economique s'engage à mettre à disposition du Pouvoir Adjudicateur l'état technique corrigeant l'anomalie ou la régression dès sa disponibilité.

4.4 Maintenance évolutive

4.4.1 Contenu

L'Opérateur Economique s'engage à informer régulièrement le Pouvoir Adjudicateur de toute évolution apportée aux COMPOSANTS maintenus.

La livraison et l'installation des mises à jour, mise à niveau et montées en version des COMPOSANTS **(versions majeures et mineures)** sont comprises dans le périmètre de la maintenance forfaitaire. Il faut entendre par « mise à jour des COMPOSANTS » : les compilations de corrections d'anomalies éventuelles, les améliorations et les nouvelles versions des COMPOSANTS.

Cette mise à disposition comporte aussi la fourniture de la documentation fonctionnelle et technique à jour, ainsi que l'assistance technique pour la mise en place telle que décrite dans ce document.

Les mises à jour des COMPOSANTS définies ci-dessus doivent être fournies au Pouvoir Adjudicateur par l'Opérateur Economique, sur tous supports et par tout moyen.

L'Opérateur Economique s'engage à fournir au Pouvoir Adjudicateur une fiche de version détaillant toutes les modifications effectuées (écrans, tables, fonctions, composants ou autres systèmes touchés) pour chaque version du logiciel livré.

Il s'engage également à maintenir simultanément au moins deux versions majeures successives du produit.

L'Opérateur Economique s'engage à mettre à disposition du Pouvoir Adjudicateur un produit à tout moment conforme à la réglementation selon un planning compatible avec les contraintes techniques de développement.

L'Opérateur Economique informe le Pouvoir Adjudicateur de la disponibilité d'une nouvelle version dès sa mise à disposition sur le marché public.

L'Opérateur Economique fournit et exécute, en collaboration avec le Pouvoir Adjudicateur, les outils automatiques de type « presse bouton » permettant la récupération automatique des données et du paramétrage.

La mise à disposition de nouvelle version ne doit pas comporter de régression par rapport aux modules progiciels et spécifiques installés au Pouvoir Adjudicateur.

Lors de la diffusion de nouvelles versions ou modifications du progiciel sur l'initiative de l'Opérateur Economique qui nécessiteraient des modifications importantes de la configuration ou de l'organisation du Pouvoir Adjudicateur, celui-ci se réserve la possibilité de ne pas les installer. Dans ce cas, l'Opérateur Economique s'engage à maintenir la précédente version installée pendant 12 mois

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

décomptés à partir de la réception par le Pouvoir Adjudicateur d'une lettre indiquant la date de commercialisation effective de la nouvelle version du progiciel.

4.4.2 Installation sur site des mises à jour et formation sur site

Cette prestation consiste en l'installation sur site de chaque mise à jour des COMPOSANTS. Elle se déroule en quatre phases distinctes :

1. En collaboration avec les informaticiens du Pouvoir Adjudicateur, l'installation d'une base de tests ou de préproduction avec la nouvelle version (si non existante) ou la migration de la base de tests existante (le nombre de jours et le nombre d'intervenants doivent être fixés par l'Opérateur Economique).

2. La migration de la base de production, le démarrage de la nouvelle version, le test des interfaces et l'accompagnement des utilisateurs durant cette phase de démarrage (le nombre de jours et le nombre d'intervenants doivent être fixés par l'Opérateur Economique).

3. La formation sur site des informaticiens du Pouvoir Adjudicateur pour installer et exploiter ces mises à jour (cette formation peut être réalisée pendant les étapes 1 et 2 ci-dessus).

4. Une session d'un jour de formation d'un groupe de maximum 8 utilisateurs aux nouvelles fonctionnalités sur la base de tests ou de préproduction mise à jour. Il reste à la charge du Pouvoir Adjudicateur de diffuser l'information vers tous les autres utilisateurs.

4.4.3 Evolutions réglementaires

Pour toutes les évolutions réglementaires ne remettant pas en cause le fondement du produit, l'Opérateur Economique s'engage à intégrer dans le progiciel, les évolutions de la réglementation, dans un délai de trois mois suivant la demande du Pouvoir Adjudicateur ou au plus tard deux mois avant le rendu exécutoire de l'évolution réglementaire.

4.5 L'adaptation aux évolutions des progiciels de base

L'Opérateur Economique garantit que les composants suivent les évolutions majeures des progiciels de base, y compris en architecture WEB (système d'exploitation, serveur d'application WEB, S.G.B.D.R.) qui sont utilisés dans la fabrication ou qui s'interfacent avec lui. Il s'engage :

- A intégrer, dans les 6 mois qui suivent sa commercialisation en France, les évolutions majeures des progiciels de base dans la prochaine version,
- A utiliser une version du S.G.B.D.R. et du composant WEB maintenue par l'éditeur.

Concernant l'architecture WEB, le présent CCTP-maintenance informatique intègre le suivi et l'évolution des versions des produits qui entrent dans la composition des COMPOSANTS, y compris en matière de sécurité : l'Opérateur Economique intègre et fournit chaque nouvelle version de ces logiciels corrigeant des vulnérabilités identifiées par les communautés open source sur des versions antérieures.

L'Opérateur Economique communique à chaque nouvelle version et pour les progiciels objets du présent CCTP-maintenance informatique :

- un inventaire des plates-formes d'environnement disponibles,
- des préconisations de configuration physique des serveurs (serveur de base de données, serveur d'application WEB), des bases de données et des postes de travail,
- des préconisations pour l'évolution des progiciels de base (serveur de base de données, serveur d'application WEB, postes de travail),
- des préconisations de version des bases de données.

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

4.6 Documentation

4.6.1 Procédure descriptive du support et rapport d'intervention

1. L'Opérateur Economique doit fournir une procédure complète décrivant le support proposé et le processus de traitement d'un incident (avec les niveaux d'escalade) de la prise d'appel jusqu'à la résolution.

2. L'Opérateur Economique est tenu de fournir un rapport écrit suite à chaque intervention de maintenance.

4.6.2 Exploitation

L'Opérateur Economique doit remettre au Pouvoir Adjudicateur l'ensemble des documents nécessaires au bon fonctionnement et à l'exploitation des équipements, et les procédures qu'il doit être amené à mettre en œuvre pour le bon déroulement du marché public.

4.6.3 Nouvelle version

L'Opérateur Economique doit remettre au Pouvoir Adjudicateur les **fiches de version** décrivant les nouvelles fonctionnalités des versions majeures et mineures et les changements par rapport à la version en cours installée au CHU Grenoble Alpes.

L'ensemble de ces documentations doivent être produites en français sur support électronique en format compatible avec Word ou Adobe Acrobat éditable (extraction de texte par « copier » possible).

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de reproduire tout ou partie de cette documentation pour un usage strictement interne.

5. Procédure d'intervention et rapport

5.1 Période d'intervention

L'Opérateur Economique précise la période d'intervention dans l'annexe de maintenance informatique *: tableau Excel «* CHUGA-*Annexe CCTP Maintenance Informatique Grille de réponse.xls »*, période qui constitue la **plage horaire de base**.

5.2 Modalité de déclaration

Les référents du Pouvoir Adjudicateur ont la faculté de soumettre toute demande d'assistance technique, typée en problème « bloquant », « majeur » ou « mineur », par téléphone, mail, déclaration sur un système « MANTIS » proposé par l'Opérateur Economique, à destination du support technique pendant la **plage horaire de base**. Le Pouvoir Adjudicateur précise également le degré de priorité : « Alerte », « Haut », « Moyen » « Bas ».

Le Pouvoir Adjudicateur s'oblige à communiquer à l'Opérateur Economique toutes les informations utiles et nécessaires (copie d'écran, de liste, de compte rendu, etc.) à la bonne exécution de ses prestations. Il doit notamment indiquer les circonstances exactes et l'origine de chaque incident signalé.

5.3 Modalité d'intervention

Dès la réception d'une demande d'intervention, l'Opérateur Economique affecte un numéro de

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

référence et adresse au Pouvoir Adjudicateur concerné par écrit un accusé de réception de prise en compte du problème, indiquant les dates et heures d'appel, le résumé du problème, et le responsable affecté chez lui.
Pour les demandes d'assistance technique et les anomalies, les interventions peuvent se faire selon les cas :

- par télémaintenance,
- par déplacement d'un technicien compétent,
- par conseil dont l'impact doit être la résolution immédiate du problème posé.

5.4 Délai d'intervention

Pour toute demande d'assistance technique, de correction d'anomalie ou de régression, l'Opérateur Economique s'engage à intervenir dans le délai précisé dans l'annexe de maintenance informatique *: tableau Excel « CHUGA-Annexe CCTP Maintenance Informatique Grille de réponse.xls »,* suivant la réception de l'appel téléphonique du Pouvoir Adjudicateur ou la réception du formulaire de demande d'intervention, le début du délai ne pouvant en tout état de cause intervenir qu'aux heures de la plage horaire de base.

5.5 Délai de réparation

Pour toute indisponibilité déclarée par le Pouvoir Adjudicateur, demande de correction d'anomalie ou de régression, l'Opérateur Economique s'engage à réparer dans le délai précisé dans l'annexe de maintenance informatique *: tableau Excel « CHUGA-Annexe CCTP Maintenance Informatique Grille de réponse.xls »,* suivant la réception de l'appel téléphonique du Pouvoir Adjudicateur ou la réception du formulaire de demande d'intervention, le début du délai ne pouvant en tout état de cause intervenir qu'aux heures de la plage horaire de base.

En cas d'anomalie ou régression bloquante ou majeure, une solution provisoire de contournement est proposée par l'Opérateur Economique; la mise en place de cette solution provisoire de contournement ne vient pas en remplacement de la résolution de l'anomalie/régression initiale, et n'interrompt pas les délais d'intervention et de résolution qui s'appliquent à l'anomalie/régression initiale et continuent donc de courir.

L'Opérateur Economique s'engage à mettre à disposition du Pouvoir Adjudicateur concerné l'état technique corrigeant l'anomalie ou la régression dès sa disponibilité.

5.6 Fin de l'indisponibilité

L'indisponibilité se termine quand l'Opérateur Economique remet les composants en état de marche à la disposition du Pouvoir Adjudicateur concerné, éventuellement à partir de la dernière sauvegarde validée. L'Opérateur Economique confirme par écrit la remise en état de marche des équipements ou du progiciel avec la date et heure et le détail des actions engagées en précisant les informations détaillées sur le dépannage.

5.7 Fonctionnement en période de crise

On entend par période de crise une période où se révèlent des problèmes à répétition impactant la production et le fonctionnement « normal » des COMPOSANTS. Durant cette période, l'Opérateur Economique s'engage à mettre en œuvre une assistance soutenue matérialisée par :

- Télésurveillance proactive avec rapport hebdomadaire,
- Vérification quotidienne par l'équipe de maintenance,
- Communication régulière plusieurs fois par jour avec l'équipe du Pouvoir Adjudicateur.

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

5.8 Devoir d'information et suivi de maintenance

5.8.1 De la part de l'Opérateur Economique

L'Opérateur Economique garantit que le service de maintenance est réalisé avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique.

Chaque opération de Maintenance et chaque intervention doit faire l'objet d'une validation préalable par le CHU Grenoble Alpes. L'Opérateur Economique s'engage à réaliser une communication préalable ainsi que pendant l'intervention auprès de l'équipe informatique du CHU Grenoble Alpes (personnes désignées par le CHU Grenoble Alpes), en indiquant les dates, la durée de l'intervention, la nature des opérations et le nom des intervenants.

Toute intervention technique hors contrôle de routine, fait l'objet d'un compte rendu écrit, par email, ou rapport d'intervention, contenant l'objectif de l'intervention, les actions effectuées, le résultat et les éventuelles actions prévues.

Par ailleurs, l'Opérateur Economique s'engage à informer par écrit le Pouvoir Adjudicateur de la suite donnée à toute demande d'intervention, d'assistance, à toute anomalie ou régression, sous forme de « suivi de l'appel » ou « rapport d'intervention » qui doit reprendre les informations déclarées par le Pouvoir Adjudicateur.

Les informations que l'Opérateur Economique doit indiquer, à la fois dans le « suivi de l'appel » que dans le « rapport d'intervention » sont les suivantes :

- le résumé du problème ou de la demande d'assistance,
- le numéro d'enregistrement par la hot line,
- les dates et heures de soumission du Pouvoir Adjudicateur concerné,
- les dates et heures de prise en compte par l'Opérateur Economique,
- le responsable et ses coordonnées directes,
- les rappels de gravité : « Bloquant », « Majeur », « Mineur »,
- le degré de priorité : « Alerte », « Haut », « Moyen » « Bas »,
- les dates et heures de planification par l'Opérateur Economique,
- les dates et heures de réalisation par l'Opérateur Economique,
- les dates et heures de début et fin d'intervention et le temps total d'intervention,
- la modalité d'intervention (télémaintenance, par téléphone, sur site),
- l'indicateur résolu ou pas,
- avec le détail de l'intervention et/ou des actions réalisées, ou une réponse argumentée.

5.8.2 De la part du Pouvoir Adjudicateur

Toute anomalie constatée sur un élément des COMPOSANTS est signalée immédiatement par le Pouvoir Adjudicateur dans la mesure du possible par appel au service technique de l'Opérateur Economique.

Le Pouvoir Adjudicateur peut effectuer son propre suivi, sous forme d'un tableau de suivi des demandes, précisant le type de problème et le degré de priorité et indiquant les appels passés, les accusés de réception reçus, les interventions réalisées, et les résolutions, le tout daté et détaillé, en indiquant :

- les raisons ayant justifié son appel (assistance ou incident),
- les conditions détaillées d'apparition des anomalies,
- les recommandations formulées par l'Opérateur Economique,
- les résultats issus de la mise en œuvre de ces préconisations.

Le tableau peut être mis à la disposition de l'Opérateur Economique, et il peut, s'il le souhaite consigner à cette occasion toute observation. Il est en outre autorisé à en prendre copie.

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

5.9 Procédures de télémaintenance

L'Opérateur Economique s'engage à respecter les modalités de connexions en vigueur au CHU Grenoble-Alpes.

6. Modalité de travail en commun

L'ensemble des interventions techniques réalisées par l'Opérateur Economique est réalisées sous contrôle et en coordination préalable avec un technicien du service informatique du Pouvoir Adjudicateur.

L'Opérateur Economique désigne une personne chargée de la bonne exécution de la prestation de maintenance.

Le Pouvoir Adjudicateur désigne de 1 à 4 interlocuteurs compétents (préalablement formé au paramétrage et à l'utilisation du logiciel) qui le représente (ent) auprès de l'Opérateur Economique.

Le Pouvoir Adjudicateur doit fournir au personnel de l'Opérateur Economique chargé de la réalisation des prestations de maintenance, et à sa demande, tous les documents, renseignements et autres éléments existants nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.

Si au cours de la prestation de maintenance une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des parties les engage à s'alerter et à se concerter le plus vite possible afin de mettre en place, dans les meilleurs délais, la solution la mieux adaptée.

7. Obligation du Pouvoir Adjudicateur

Le bon accomplissement de la maintenance nécessite de la part du Pouvoir Adjudicateur qui s'y obligent pour toute la durée du marché public :

- Le respect des règles d'emploi des COMPOSANTS sans les modifier sauf accord écrit de l'Opérateur Economique.
- A effectuer la sauvegarde quotidienne des données et de s'assurer de sa qualité.
- A assurer une alimentation électrique continue (onduleur) aux matériels utilisés.
- Avant appel pour dépannage, à effectuer quelques contrôles simples, conformément aux instructions de l'Opérateur Economique.
- Avant appel pour dépannage, à exécuter les procédures de sauvegarde des données, fichiers, programmes, destinées à éviter toute perte, destruction, altération, sauf à dégager la responsabilité de l'Opérateur Economique.
- A n'entreprendre aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait les opérations du service de maintenance sans en avoir averti préalablement l'Opérateur Economique.
- A mettre l'équipement à l'entière disposition de l'Opérateur Economique dès son arrivée sur le site, à être présent pendant toute la durée de l'intervention et à être en mesure de relancer l'équipement à la fin du **démarrage.**
- A mettre à la disposition de l'Opérateur Economique :
    1. Des espaces mémoire utiles au chargement de l'ensemble de ses programmes de tests.
    2. Des moyens de télécommunications (Modems, lignes spécialisées…) pour la prestation de télémaintenance.
- A informer l'Opérateur Economique d'éventuelles évolutions de la configuration du parc

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

informatique qui modifierait ou remettrait en cause la prestation de maintenance.

- A faire part à l'Opérateur Economique des règles d'accès particulières et des consignes éventuelles de sécurité propres au site.
- Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'exploiter les données des éléments acquis dans le présent marché public notamment pour alimenter son Infocentre.
- Le Pouvoir Adjudicateur a la faculté de faire communiquer toute application de son choix sans information préalable dès lors que sont utilisés les messages ou les API développés par l'Opérateur Economique. Dans ce cas, les interfaces mises en œuvre ne font pas partie du présent CCTP- maintenance informatique.

8. Exclusions de la maintenance corrective et évolutive

1. Accidents, négligences, mauvaises utilisations des Equipements. Si les dommages subis ne permettent pas la remise en route, il appartient au Pouvoir Adjudicateur de faire réparer le matériel préalablement à l'intervention de réinstallation ou autres.
2. Pannes provoquées par une intervention ou tentative d'intervention effectuée par le Pouvoir Adjudicateur en dehors des opérations « classiques » et documentées de dépannage effectuées régulièrement par l'équipe informatique dédiée au COMPOSANT sous maintenance.
3. Interruptions provoquées par la réinstallation par le Pouvoir Adjudicateur des logiciels système d'exploitation ou système de gestion de bases de données.
4. Les modifications effectuées par le Pouvoir Adjudicateur sur les COMPOSANTS ou sur la configuration matérielle, et l'adjonction de tous logiciels ou progiciels non compatibles avec le logiciel de base associé au matériel sur lequel sont utilisés les COMPOSANTS.

Elles seront sollicitées par bon de commandes au fur et à mesure des besoins, et seront réglées par application aux quantités réellement exécutées du tarif "prestations éventuelles complémentaires" à condition qu'aucune autre ligne du bordereau des prix ne corresponde.

9. Responsabilités des parties

Les interventions des techniciens de l'Opérateur Economique sur les équipements n'auront à aucun moment pour effet de lui transférer la garde des propriétés du Pouvoir Adjudicateur. Toutefois, l'Opérateur Economique doit être responsable, dans les conditions de droit commun, des dommages éventuellement imputables à ses techniciens et causés aux matériels ou autres biens du Pouvoir Adjudicateur. La preuve de l'origine, de la nature et de l'importance de tels dommages incombe au Pouvoir Adjudicateur.

La responsabilité de l'Opérateur Economique ne peut être recherchée si l'exécution du présent marché public est retardée ou empêchée en tout ou partie pour cause de force majeure ou en raison de conflits sociaux.

L'Opérateur Economique est chargé de réaliser, en collaboration avec le CHU Grenoble Alpes, les sauvegardes nécessaires à la restauration de données avant chaque intervention.

10. Secret, confidentialité

Chacune des parties s'engage à observer la plus grande discrétion sur toute information en provenance de l'autre partie qu'elle que soit la nature (droits de protection, formules, procédés, tours de mains...)

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

et ce, tant à l'égard des tiers qu'à l'égard des membres de son personnel non appelé à les utiliser ou à en avoir connaissance.

De plus, l'Opérateur Economique s'engage à ne pas divulguer ni sortir du CHUGA les données auxquelles elle a accès. Il en va de même pour toutes les données dont l'Opérateur Economique pourrait prendre connaissance à l'occasion de l'exécution du présent marché public.

En conséquence, l'Opérateur Economique s'engage à respecter, de façon absolue, ces obligations et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- ne pas utiliser les documents et informations communiqués à l'Opérateur Economique par le CHUGA à d'autres fins que celles spécifiées au présent marché public,
- ne conserver aucune copie des documents et supports informatiques contenant des informations nominatives confiées par le CHUGA, et utilisés par l'Opérateur Economique pour les besoins de l'exécution du présent marché public, au-delà de l'issue du travail nécessitant ces documents et/ou supports informatiques,
- ne pas communiquer les documents et informations divulguées à l'occasion de l'exécution du présent marché public à d'autres personnes, privées ou publiques, physiques ou morales, sauf à la demande du CHUGA.

Tout échange d'informations confidentielles doit être limité au strictement indispensable et est effectué par écrit signé de la partie qui a reçu les pièces ou information confidentielles.

L'obligation de la confidentialité continue après l'expiration du marché public. Elle devient caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la partie qui a reçu l'information.

L'Opérateur Economique s'engage à faire respecter cette obligation par ses collaborateurs, société mère, filiales et sous-traitants éventuels.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux informations qu'il est d'usage courant de communiquer à la clientèle, ni celles qui sont déjà connues du public.

11. Réversibilité des prestations

Les dispositions du présent chapitre sont applicables conformément à l'article 14.3 du CCAP et en constituent les modalités techniques de mise en œuvre.

11.1 Objet

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de garantir, en fin de marché ou en cas de résiliation, la réversibilité des prestations objet du présent marché.

La réversibilité a pour finalité de permettre :

- La continuité du service de gestion et de traçabilité du linge,
- La reprise de l'exploitation par le pouvoir adjudicateur ou un tiers désigné,
- La restitution complète et exploitable des données et paramétrages de la solution.

Cette obligation s'inscrit dans les prestations définies à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** du présent CCTP.

11.2 Déclenchement

La réversibilité peut être demandée par le pouvoir adjudicateur dans les cas suivants :

- Arrivée du terme du marché
- Non-renouvellement
- Résiliation anticipée, pour quelque cause que ce soit
- Décision de changement de solution

La décision de mise en œuvre est notifiée au titulaire par écrit.

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

11.3 Durée

La phase de réversibilité est fixée à une durée maximale de 3 mois à compter de la notification mentionnée à l'article 13.2.

Durant cette période, le titulaire :

- Maintient l'exploitation normale du service
- Assure le support et la maintenance
- Met en œuvre les opérations de transfert

11.4 Contenu des prestations de réversibilité

Le titulaire s'engage à réaliser, *a minima*, les prestations suivantes :

11.4.1 Restitution des données

Restitution exhaustive, sans altération ni perte, des données suivantes :

Données de traçabilité RFID :

- Identifiants des puces
- Correspondance puce / article
- Historique des mouvements et cycles

Référentiels :

- Articles textiles
- Catégories, tailles, typologies
- Services utilisateurs

Données d'exploitation :

- Stocks
- Dotations
- Mouvements
- Paramétrages applicatifs
- Profils et droits utilisateurs (hors secrets d'authentification)

11.4.2 Formats et exploitabilité

Les données devront être fournies :

1. Dans des formats standards, ouverts et interopérables (CSV ou XML)
2. Accompagnées d'une documentation complète décrivant :
   - La structure
   - Les règles de gestion
   - Les clés de correspondance

11.4.3 Assistance à la reprise

Le titulaire assure :

- Une assistance technique au pouvoir adjudicateur ou au titulaire entrant ;
- La mise à disposition des outils d'extraction ;
- Un support à la compréhension des données.

11.5 Spécificités RFID

Le titulaire garantit que la réversibilité permet la continuité de la traçabilité RFID, notamment :

- Restitution des correspondances puce RFID ↔ article textile ;
- Fourniture des caractéristiques techniques utiles à la reprise (formats, codifications, règles) ;
- Absence de mécanisme de verrouillage empêchant l'utilisation des puces RFID après la fin du marché.

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -

11.6 Propriété des données

L'ensemble des données est la propriété exclusive du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire :
- N'acquiert aucun droit sur ces données,
- S'interdit toute utilisation hors exécution du marché.

11.7 Conditions financières

Les prestations de réversibilité sont réputées incluses dans le prix des prestations définies au bordereau des prix unitaires (BPU) à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** du présent CCTP.

Aucune facturation complémentaire ne pourra être appliquée pour :
- L'extraction des données,
- La documentation,
- La transmission.

Toute prestation supplémentaire fera l'objet d'un accord préalable.

11.8 Vérification et tests

Le pouvoir adjudicateur peut, à tout moment :
- Demander un test de réversibilité ;
- Vérifier la qualité, la complétude et l'exploitabilité des données.

Le titulaire s'engage à corriger sans délai toute anomalie constatée.

11.9 Sanctions

En cas de manquement aux obligations de réversibilité, il pourra être appliqué des pénalités définies à l'article 14.4 du CCAP et, le cas échéant, des mesures prévues en cas de défaillance contractuelle.

11.10 Fin de réversibilité

À l'issue de la phase de réversibilité :
- Le titulaire remet une attestation de restitution complète des données
- Le titulaire procède à la destruction de toute copie des données, sauf obligation légale
- Il peut être exigé une attestation de destruction

ANNEXES A COMPLETER PAR L'OPERATEUR ECONOMIQUE

(voir doc excel)

12. Annexe 1 – « Annexe de maintenance informatique : Grille de réponse de l'Opérateur Economique »

Annexe de maintenance informatique *: tableau Excel « Annexe CCTP Maintenance Informatique Grille de réponse VF 2024.xlsx »*

- Ce document est la propriété du CHU Grenoble Alpes et ne peut être reproduit et communiqué à des tiers sans autorisation -