MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

SUIVI ET SUPPORT DU LOGICIEL SAP BI 4, ACQUISITIONS ET PRESTATIONS ASSOCIEES

Cahier des Clauses Techniques Particulières

1 OBJET DU MARCHE 4

1.1 Contexte 4
1.1.1 Description de l'existant et du contexte d'achat 4
1.1.2 Les enjeux du système d'information hospitalier 4
1.1.3 Les enjeux du marché 6
1.1.4 Contexte du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) 10

1.2 Objet du marche 10
1.2.1 - Contexte fonctionnel 11
1.2.2 - Les licences et les modules détenus 11
1.2.3 - Contexte technique : 12

2 ATTENTES ET CONTRAINTES TECHNIQUES 16

2.1 – Description des prestations attendues 16
2.1.1 Prestations de maintenance (suivi/support forfaitaire) 16
2.1.2 Acquisitions (à bons de commande) de licences logicielles supplémentaires 16
2.1.3 Prestations complémentaires (à bons de commande) 17

3 ORGANISATION DU SUPPORT ET ATTENTES ASSOCIEES autour DE LA MISE EN œuvre d'un projet 19

3.1 L'organisation opérationnelle du projet et plan D'ASSURANCE QUALITE 19
3.1.1 Démarche qualité 19
3.1.2 Méthode de réalisation attendue 19

3.2 Audit 19

3.3 Réalisation du paramétrage et des adaptations nécessaires 20

3.4 Intégration dans le système d'Information 20

3.5 Déploiement de la solution logicielle 21

3.6 VERIFICATIONS 21

3.7 Maintenance et services d'assistance 22
3.7.1 Exercice du support 23
3.7.2 Modalités de Support 23
3.7.3 Définitions des différents niveaux de dysfonctionnement 24
3.7.4 Evolution du système de la solution logicielle 26
3.7.5 Exclusion de la maintenance 27
3.7.6 Suivi pour évolution du système d'exploitation 27
3.7.7 Collaboration/ obligations des parties 27

3.8 Formation 28

4 PROTECTION DES DONNEES ET OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE 29

4.1 Protection des données personnelles par la mise en œuvre du R.G.P.D. 29
4.1.1 Description du traitement 29
4.1.2 Obligations du Titulaire vis-à-vis du Pouvoir Adjudicateur 30
4.1.3 Exercice de leurs droits par les personnes concernées 30
4.1.4 Notification des violations de données à caractère personnel 31
4.1.5 Assistance du Titulaire vis-à-vis du Pouvoir Adjudicateur 31
4.1.6 Mesures de sécurité 31
4.1.7 Sort des données 31
4.1.8 Délégué à la protection des données 31
4.1.9 Registre des catégories d'activités de traitement 31
4.1.10 Documentation 31
4.1.11 Obligations du Titulaire 32
4.1.12 Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant 33

4.2 Obligation de confidentialité 33
4.2.1 Obligations du Titulaire 33
4.2.2 Obligations du Pouvoir Adjudicateur 34
5 CONDITIONS DE DROIT D'USAGE DU LOGICIEL 35
5.1 Licence 35
5.2 Interdiction de céder la solution 35
5.3 Perte ou détérioration 35
5.4 Origine 35
5.5 Protection des progiciels sous licence 35
5.6 Autorisation de copier 36
5.7 Décompilation 36
5.8 Obligations des parties 36
5.9 Plateforme de test 37
5.10 Evolution des equipements 37
5.11 Utilisation des produits du titulaire sur des centres provisoires 37
6 ANNEXES AU CCTP 38
6.1 ANNEXE 1 – CHARTE D'UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION 38
6.2 ANNEXE 2 – CLAUSIER DE CONFORMITE DU NUMERIQUE 38
6.3 ANNEXE 3 – INFRASTRUCTURE 38
6.4 ANNEXE 4 – INTEGRATION EAI 38
6.5 ANNEXE 5 – POSTE DE TRAVAIL 38
6.6 ANNEXE 6 – RESEAU 38
6.7 ANNEXE 7 – SAAS PAAS IAAS 38

1 OBJET DU MARCHE

1.1 CONTEXTE

1.1.1 Description de l'existant et du contexte d'achat

La solution SAP Business Objects – Business Intelligence est utilisée au CHU de Toulouse et dans le GHT Haute Garonne – Tarn-Ouest, par les établissements parties : au CH Lavaur et au CH Comminges-Pyrénées. Mais également au CH de Muret via le programme SAP OEM (Original Equipment Manufacturer). Il est présent depuis plusieurs années et permet la restitution de données de divers domaines d'activité transverses comme les dépenses, les recettes, les ressources humaines, mais aussi pour des suivis très opérationnels au niveau des urgences, du SAMU, de la biologie, de l'activité des soins, de la logistique, de la stérilisation… Il facilite le pilotage de l'activité, le suivi des indicateurs de qualité et de performance, ainsi que la production de restitutions opérationnelles (listes de travail, contrôles, suivi des patients ou des actes). En mettant à disposition une information cohérente et actualisée, il aide les professionnels à prendre des décisions éclairées et à améliorer l'efficacité des organisations et des parcours de soins.

Cet outil est devenu une composante principale du suivi opérationnel.

Le présent marché a pour but de renouveler la maintenance de cet outil, ainsi que de prévoir des prestations complémentaires, en termes de développement, d'assistance, d'audit mais aussi d'achat de licences complémentaires dans le cadre de l'intensification de l'usage de l'outil.

Quelques mots de vocabulaire :

- CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières
- DSN : Direction des Services Numériques
- SIH : Système d'Information Hospitalier
- SID : Système d'Information Décisionnel
- BI4 : Business Intelligence, anciennement Business Objects, outils de la suite SAP
- CMC : Central Management Console

1.1.2 Les enjeux du système d'information hospitalier

Le Système d'Information Hospitalier (SIH) constitue un élément stratégique au service de la performance, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients. Il doit permettre de répondre aux enjeux croissants auxquels sont confrontés les établissements de santé : évolution des parcours de soins, coordination des acteurs, maîtrise des ressources, exigences réglementaires et transformation numérique du secteur sanitaire.

Dans un contexte de développement de la médecine de parcours, le SIH doit favoriser une prise en charge décloisonnée du patient en facilitant le partage sécurisé de l'information entre les professionnels de santé, les services cliniques, les fonctions médico-techniques, administratives et les partenaires externes. Il doit garantir la disponibilité d'une information fiable, pertinente et accessible au bon moment, tout en respectant les exigences de confidentialité et de protection des données de santé.

Les principaux enjeux du SIH sont les suivants :

A- Améliorer la qualité et la sécurité des soins

Le SIH doit contribuer à réduire les risques liés aux ruptures d'information, aux erreurs de saisie ou aux défauts de communication entre professionnels. Il doit fournir aux équipes soignantes des outils permettant une prise de décision éclairée grâce à des données structurées, fiables et actualisées.

B- Accompagner la transformation des parcours patients

L'évolution des organisations hospitalières nécessite un SIH capable de supporter des parcours patients plus fluides, intégrant les activités hospitalières, ambulatoires, médico-sociales et les coopérations territoriales. L'interopérabilité avec les systèmes partenaires constitue un enjeu majeur afin de garantir la continuité de la prise en charge.

C- Garantir l'interopérabilité et l'intégration des applications

Le SIH repose sur un écosystème applicatif complexe associant dossiers patients informatisés, logiciels métiers, systèmes administratifs, outils décisionnels et solutions externes. L'urbanisation du système d'information, le respect des standards d'échange et la capacité d'intégration des solutions constituent des facteurs clés de réussite.

D- Renforcer le pilotage médico-économique et décisionnel

La valorisation des données hospitalières représente un enjeu majeur pour améliorer le pilotage de l'établissement. Le SIH doit permettre la collecte, la fiabilisation, l'analyse et la restitution des informations nécessaires au suivi de l'activité, de la qualité, des ressources et de la performance.

E- Assurer la sécurité et la conformité réglementaire

Les établissements de santé manipulent des données sensibles nécessitant un haut niveau de protection. Le SIH doit répondre aux exigences réglementaires relatives à la protection des données personnelles, à l'hébergement des données de santé, à la traçabilité des accès et à la continuité d'activité.

F- Favoriser l'efficience des organisations

Le SIH doit accompagner la modernisation des pratiques professionnelles en simplifiant les processus, en limitant les tâches administratives à faible valeur ajoutée et en favorisant l'automatisation lorsque cela est pertinent. Il doit contribuer à une meilleure utilisation des ressources humaines, techniques et financières.

G- Préparer les évolutions futures

Face aux évolutions technologiques et organisationnelles (intelligence artificielle, exploitation avancée des données, télésanté, nouveaux modes de prise en charge), le SIH doit être évolutif, adaptable et capable d'intégrer de nouveaux services tout en préservant sa cohérence globale.

Ainsi, le présent marché s'inscrit dans une démarche visant à renforcer la capacité du Système d'Information Hospitalier à soutenir les missions de l'établissement, améliorer l'expérience patient, sécuriser les pratiques professionnelles et accompagner durablement les transformations du système de santé.

1.1.3 Les enjeux du marché

Les soins
Le Centre hospitalier universitaire, à vocation régionale établie par décret, assure des missions prioritaires de soins et d'éducation des malades. Il offre à ce titre des prestations médicales et chirurgicales courantes et hautement spécialisées, accueille les malades en urgence 24h/24h, et développe des alternatives à l'hospitalisation traditionnelle avec notamment des activités ambulatoires, la télémédecine, les activités en réseau, en partenariat avec les hôpitaux de la région, les cliniques et la médecine de ville. Il garantit aux plus démunis un accès à des structures d'accueil telles que le Point Santé, la PASS, les consultations de migrants.

La prévention
Le CHU participe à des actions de santé publique, de prévention et d'éducation sanitaire des patients accueillis, et aux campagnes collectives d'information du grand public par des actions coordonnées avec le réseau associatif (sida, toxicomanie, lutte contre le tabagisme, risques cardio-vasculaires, médecine sociale et humanitaire...).

L'enseignement
Partenaire des facultés de médecine, d'odontologie et de pharmacie, dans le cadre de conventions qui les lient avec l'université, le CHU concourt à l'enseignement universitaire et post universitaire, à la formation des praticiens hospitaliers et non hospitaliers. Grâce au pôle régional d'enseignement et de formation aux métiers de la santé (PREFMS), il assure également la mission d'enseignement initial vis-à-vis des professionnels de santé.

La recherche
Le CHU, dans le domaine de la recherche clinique, contribue activement au progrès des sciences médicales et pharmaceutiques, en coopération avec les facultés et les UFR, l'EPST, l'INSERM t le CNRS.

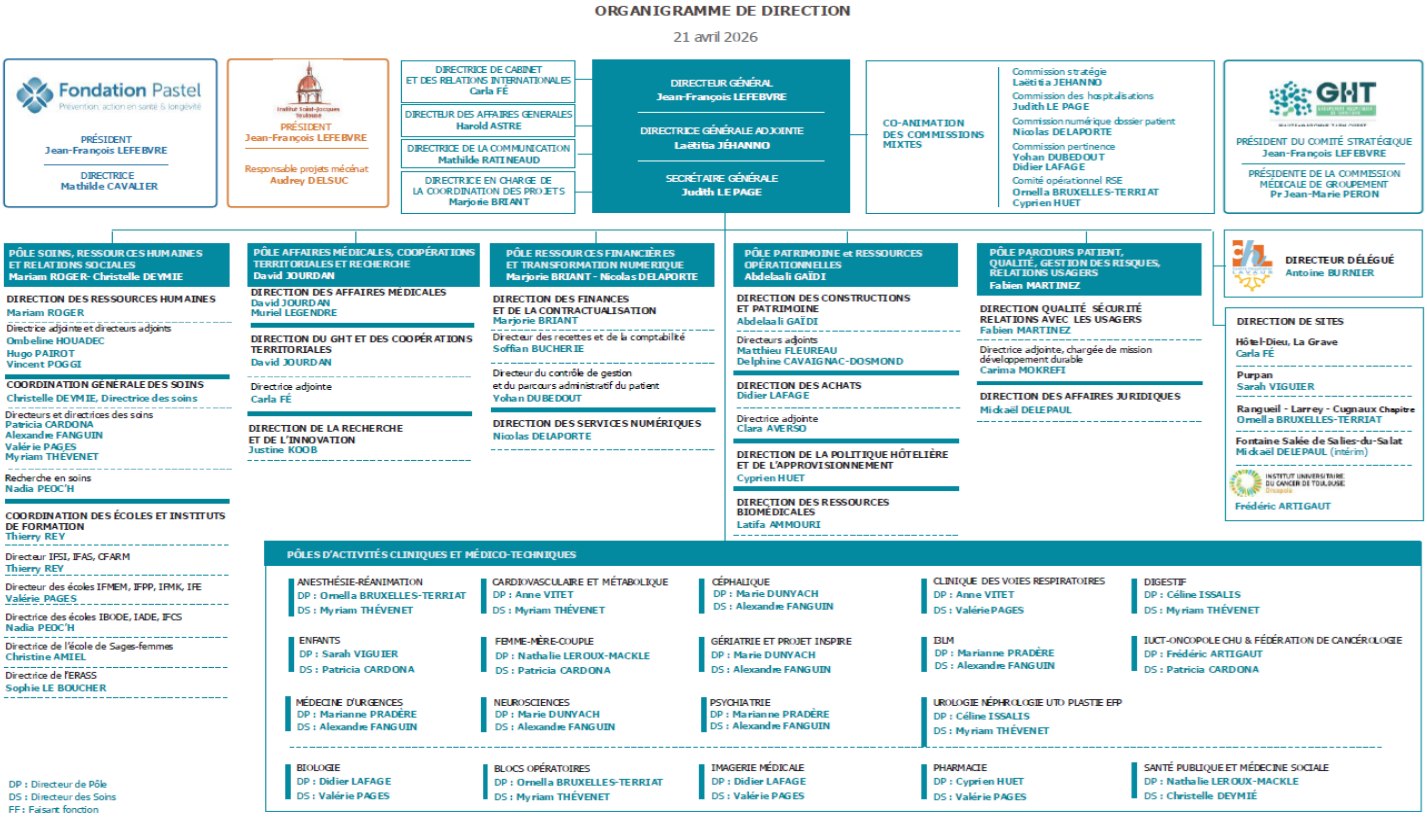
Le présent marché s'applique aux membres du GHT ayant déjà une solution Business Objects, ainsi qu'à ceux souhaitant l'acquérir

1- Le CHU de Toulouse

L'organisation en pôles
Le CHU de Toulouse est structuré autour de sa direction générale en **pôles d'activités** répartis selon trois grandes catégories :

- 5 pôles médico-techniques
- 14 pôles médicaux
  - La gestion d'un pôle médical est assurée par une équipe composée par :
    - Un chef de pôle (personnel médical)
    - Un directeur délégué de pôle (personnel administratif)
    - Un cadre supérieur de santé (personnel para-médical)
    - Un cadre administratif de pôle (personnel administratif)
  - Le pôle regroupe des services autour d'une logique d'activité formalisée par un projet de pôle.
- 5 **pôles supports**

Organigramme de direction du CHU de Toulouse



- Au sein du Pôle « Ressources Financières et Transformation Numérique », la Direction des Services Numériques (DSN) a pour missions de concevoir et d'exploiter des solutions applicatives en collaboration avec ses clients internes et ses partenaires externes, afin d'optimiser la productivité des professionnels de l'ensemble du CHU de Toulouse.

Le système d'information de l'établissement repose sur l'existant technique et logiciel suivant :***Environnement technique existant :***

Systèmes d'exploitation existants	Unix AIX, Windows, Linux
Systèmes de gestion de base de données	Oracle, SQL server¸ MySql, PostGréSQL
Postes de travail	PC sous Windows (> 8 000 postes) : Seven, W10 et W11
Imprimantes	Laser, Jet Encre, Thermique (> 2 000 imprimantes)
Bureautique	Suite Microsoft Office 2010, 2013, 2016, 2021
Messagerie interne	Exchange (client Outlook 2010, 2013, 2016, 2019, 2021)
Internet	Accès 1 Gbps
Réseau et type de liaison	TCP/IP sur Ethernet 10/100/1000/10000

SIH et Logiciels métiers :

Domaine fonctionnel	Solution existante (*)	éditeur
Gestion administrative des malades	Pastel	MIPIH
Gestion des RH	Agirh	MIPIH
Gestion économique et financière	Magh2	MIPIH
Gestion médicale	Dossier Patient Orbis	DEDALUS
Imagerie	PACS	MAINCARE
Laboratoires	Molis	CGM
Planning Patient et gestion des RDV	Qplanner, DXPlanning	DEDALUS
ITSM	Easyvista	Easyvista
Recherche	Easydore	Inetum

(*) Les principaux logiciels sont cités, les Hôpitaux de Toulouse utilisent près de 70 logiciels métiers

2- Le CH de Lavaur

Environnement technique existant :

Systèmes d'exploitation existants	Windows, Linux
Systèmes de gestion de base de données	Oracle, SQL server¸ MySql,
Postes de travail	PC sous Windows (> 800 postes) : W8.1, W10, W11
Imprimantes	Laser, Jet Encre, Thermique (> 200 imprimantes)
Bureautique	Suite Microsoft Office 2010, 2019 ;2024
Messagerie interne	Exchange SE
Internet	Accès 100 Mb
Réseau et type de liaison	TCP/IP sur Ethernet 10/100/1000/10000

SIH et Logiciels métiers :

Domaine fonctionnel	Solution existante	éditeur
Gestion administrative des malades	Pastel	MIPIH
Gestion des RH	Agirh	MIPIH
Gestion économique et financière	Magh2	MIPIH
Gestion médicale	Medical Object	Mediware

Imagerie	RIS / PACS	EDL / Carestream
Laboratoires	MOLIS (CHU)	CGM
Urgences	Medical Object (MO urgences)	Mediware

3- Le CH de Comminges Pyrénées

Environnement technique existant :

Systèmes d'exploitation existants	Windows, Linux
Systèmes de gestion de base de données	Oracle, SQL server¸ MySql,
Postes de travail	PC sous Windows (> 1 000 postes) : W10
Imprimantes	Laser, Jet Encre, Thermique (> 500 imprimantes)
Bureautique	Suite Microsoft Office 2016
Messagerie interne	Exchange (2016, 2019)
Internet	Accès 100 Mb
Réseau et type de liaison	TCP/IP sur Ethernet 10/100/1000/10000

SIH et Logiciels métiers :

Domaine fonctionnel	**Solution existante**	**éditeur**
Gestion administrative des malades	Pastel	MIPIH
Gestion des RH	Agirh / Agiltime	MIPIH / Horizontal Software
Gestion économique et financière	Magh2	MIPIH
Gestion médicale	Medical Object	Mediware
Imagerie	RIS / PACS	EDL / Carestream
Laboratoires	Hexalis	Agfa / Dedalus
Urgences	DPU	PMSI Pilot

4- Le CH de Muret

Le CH de Muret dispose actuellement d'une solution SAP mise à disposition par le MIPIH dans le cadre du programme SAP OEM (Original Equipment Manufacturer). Les licences concernées sont intégrées à la solution proposée par le MIPIH et ne correspondent pas aux licences SAP BusinessObjects exploitées directement sur les plateformes des autres établissements du GHT.

Compte tenu de ce mode de fonctionnement, le CH de Muret n'est pas intégré à la part forfaitaire du présent marché relative à la maintenance des licences existantes.

Il demeure toutefois bénéficiaire de la partie du marché conclue sous la forme d'un accord-cadre et pourra, en fonction de l'évolution de ses besoins, commander notamment des licences SAP BusinessObjects supplémentaires ainsi que les prestations et unités d'œuvre prévues au marché, selon les modalités d'exécution définies par celui-ci.

1.1.4 Contexte du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT)

Vaste dispositif mêlant santé et territoire, prévu par l'article 107 de la loi Santé de 2016, le GHT vise à mettre en place un nouveau mode de coopération entre les établissements publics de santé à l'échelle d'un territoire. L'objectif est de garantir à l'ensemble des patients un meilleur accès aux soins tout en renforçant la collaboration entre les établissements de santé du territoire. Cet ambitieux projet de santé répond à des objectifs tout aussi ambitieux, appuyés par une dynamique territoriale « le bon patient, au bon endroit, au bon moment » :

- Un objectif d'égalité d'accès aux soins. Améliorer le service rendu aux patients et d'assurer une égalité d'accès aux soins sécurisés et de qualité sur l'ensemble du territoire ;
- Un objectif de mutualisation des compétences. Mutualiser les équipes tout en prenant en compte les spécificités de chaque établissement et en respectant l'équilibre du territoire ;
- Un objectif d'innovation. Se rassembler pour aller plus loin dans la prise en charge des patients et développer des projets innovants sur le territoire ;
- Un objectif d'optimisation des coûts. En mutualisant les fonctions supports (Système d'Information, achats, etc.), répartir au mieux les coûts entre les différents établissements du GHT.

Le présent marché est également ouvert aux établissements parties du GHT Haute-Garonne Tarn-Ouest ci-après :

- CH Lavaur
- CH Comminges Pyrénées
- Hôpitaux de Luchon
- CH Marchant
- CH Muret
-

1.2 OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet de définir les conditions techniques et financières afin de permettre au GHT d'être en capacité :

- de bénéficier des prestations de maintenance forfaitaires pour les licences et modules acquis par le CHU de Toulouse, le CH Lavaur et le CH Comminges-Pyrénées dans le cadre de la solution logicielle SAP Business Intelligence
- d'acquérir par bons de commande des licences logiciels supplémentaires de la solution SAP Business Intelligence, des licences d'outils logiciels supplémentaires (ex : la suite 360), ainsi que leurs maintenance associées dans l'environnement Edge pour le GHT
- d'acquérir par bons de commande des prestations complémentaires pour le GHT

Le titulaire reste le seul responsable de l'exécution de l'ensemble des opérations décrites dans le présent marché.

1.2.1 - Contexte fonctionnel

Les documents SAP BO sont utilisés pour établir des rapports opérationnels sur les données métiers, principalement pour les domaines suivants :

- dossier administratif du patient,
- gestion économique et financière
- ressources humaines
- activité médicale et médico-technique
- logistique
- ainsi que pour le croisement de données issues de plusieurs domaines dans des cas plus spécifiques

Ils permettent le pilotage de chacun des domaines induisant des enjeux stratégiques importants pour les hôpitaux du GHT Haute Garonne Tarn Ouest

Certains tableaux sont considérés comme très critiques, car en lien avec l'occupation des lits (et de la saturation des places), que ce soit au niveau du SAMU ou pour des résultats de biologie. Des rapports de même niveau de criticité peuvent être développés à la demande, comme dans le cas d'une crise sanitaire (COVID) ou le déclenchement d'un plan blanc

1.2.2 - Les licences et les modules détenus

Les établissements utilisent les licences et modules suivants (liste est issue de la CMC de SAP) :

- **Licences :**
  - des licences nommées
  - des licences simultanées

- **Modules :**
  - Application d'alerte
  - Analysis, édition pour OLAP
  - Analysis Office Runtime*
  - Application de commentaires BI
  - Application de recherche de plateformes
  - Authentification HANA
  - Workflow Assistant
  - Applications Web Bex
  - BI Administrators' Cokpit
  - Zone de lancement BI*
  - Espaces de travail BI*
  - Central Management Console*
  - Collaboration
  - Configuration su serveur d'autorisation
  - Recycle Bin Application*
  - Configuration de Crystal Reports
  - Gestion de promotions*
  - Outil de gestion d'architecture mutualisée
  - Application Information Steward
  - Studio d'administration BI
  - Ouvrir le document
  - Outil de conception d'information*
  - Service Web de type RESTFul*
  - SAP BusinessObjects Mobile
  - SAP Analytics Cloud
  - Outil de gestion de la traduction
  - Outil de conception d'univers*
  - Gestion des versions
  - Différence visuelle
  - Web Intelligence*
  - Service Web*

Les applications suffixées par une étoile sont les plus utilisées dans l'environnement du CHU de Toulouse.

1.2.3 - Contexte technique :

1.2.3.1 L'ENVIRONNEMENT EXISTANT

Les membres du GHT disposent à ce jour des versions suivantes

Etablissement	**Version**	**Licences**
CHU Toulouse	BI 4.3 SP3 Patch 3	10 licences nommées 30 licences à jeton
CH Lavaur	BI 4.2 SP9 patch 8	5 licences nommées
CH Comminges Pyrénées	BI 4.2 SP9	2 Licences nommées 5 licences à jeton

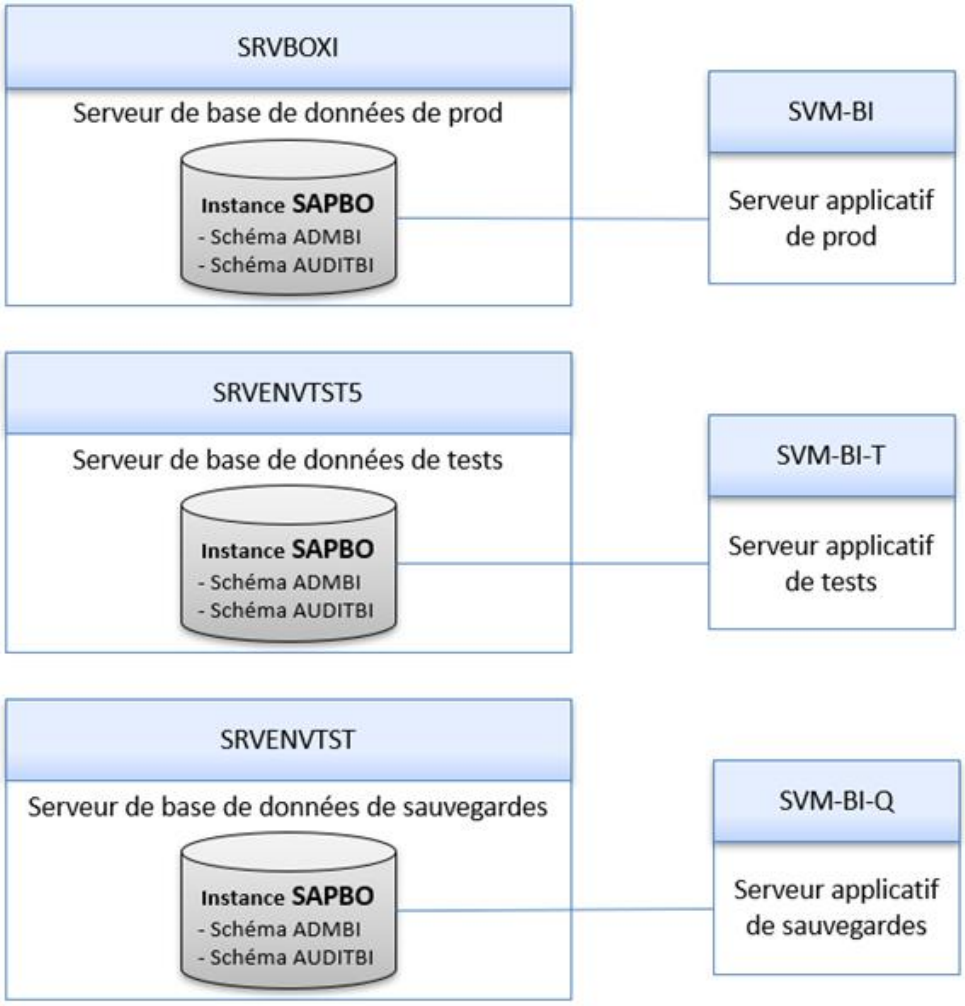
1.2.3.2 PERIMETRE ET VOLUMES

Etablissement	**Périmètre**	**Volumétrie actuelle**
CHU Toulouse	**Environnement de production et test** **Composants du logiciel** Business Intelligence : Zone de lancement BI, Web Intelligence, SAP Lumira, Outil de conception d'univers, Gestion des promotions **Source de données :** Bases de données des applications **métiers** **Type sources de données :** Oracle, SQL server, MySQL, PosteGréSQL, fichiers de données	• **Nombre d'utilisateurs :** 1000 comptes actifs utilisateurs, dont 700 connectés en 2026 • **Nombre de connexions aux bases de données :** 175 connexions déclarées dans le référentiel • **Nombre d'univers :** 355 univers déclarés dans le référentiel, environ 140 utilisés • **Volumétrie des bases :** De 30 Go à 300 Go pour les plus importantes

CH Lavaur	**Environnement de production et test (en cours de déploiement)** **Composants du logiciel** Business Intelligence : Zone de lancement BI, Web Intelligence, Outil de conception d'univers, Gestion des promotions **Source de données :** Bases de données du DPI **Type sources de données :** Oracle	• **Nombre d'utilisateurs : 5** • **Nombre d'univers :** 1 univers • **Volumétrie des bases :** De 30 Go à 300 Go pour les plus importantes
CH Comminges Pyrénées	**Environnement de production** **Composants du logiciel** Business Intelligence : Zone de lancement BI, Web Intelligence, Outil de conception d'univers, Gestion des promotions **Source de données :** Bases de données des applications **métiers** *(Pour les produits du MIPIH connecteur vers la base hébergée sur les serveurs du MIPIH)* **Type sources de données :** Oracle, SQL server, MySQL, fichiers de données (Access, Excel, …)	• **Nombre d'utilisateurs : 5** en création / 15 en consultation • **Nombre de connexions aux bases de données :** 5 connexions vers les applications métier déclarées dans le référentiel • **Nombre d'univers :** 22 univers déclarés dans le référentiel. • **Volumétrie des bases :** • De 30 Go à 300 Go pour les plus importantes

1.2.3.3 ARCHITECTURE TECHNIQUE BI 4.3

1- CHU de Toulouse



Chaque instance de base de données « SAPBO » contient 2 schémas :

- ADMBI : pour la partie « référentiel de données »
- AUDITBI : pour la partie « audit »

Le logiciel Sap Business Objects est installé sur 3 plateformes :

- Une plateforme de production
- Une plateforme de test
- Une plateforme de qualification / sauvegarde

Les clients lourds sont déployés au minimum pour les quelques personnes ayants une licence nommée et nécessitant l'accès au designer d'univers

Aucun logiciel complémentaire n'a été installé à ce jour (ex : 360 view…)

Chaque environnement précédemment cité comprend

- un serveur applicatif,
- une instance de base de données Oracle (avec 2 schémas)
  - un schéma pour le référentiel
  - un schéma pour l'audit

Le schéma d'architecture applicative est donné dans le paragraphe précédent

A ce jour, l'application n'est disponible que sur le réseau du CHU de Toulouse. Il n'y a pas d'accès possible depuis l'extérieur

Le titulaire doit assurer la maintenance des éléments logiciels sur les architectures précédemment décrites

Les éventuels paramétrages des postes clients est assurée par le CHU de Toulouse à l'aide des outils et des documentations fournies par le titulaire.

2- CH Lavaur

1 serveur Application et base de données SAP

Utilisation du client web uniquement

3- CH Comminges Pyrénées

1 Serveur Application et base de données SAP

Utilisation du client web uniquement

2 ATTENTES ET CONTRAINTES TECHNIQUES

2.1 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

2.1.1 Prestations de maintenance (suivi/support forfaitaire)

Pour les licences et modules acquis dans le cadre de la solution logicielle SAP Business Intelligence

Les prestations de support ont pour but de maintenir de façon constante le logiciel SAP Business Objects/Business Intelligence au niveau des performances dans les propositions et notices publiées de l'éditeur.

Le Titulaire s'engage à assurer pendant toute la durée du marché un service de support pendant les jours ouvrés (de 08h à 18h00 du lundi au vendredi). Cette prestation est concrétisée par la mise à disposition de la Personne Publique d'un service de support téléphonique ou électronique (mél, portail) destiné à lui fournir les solutions ou corrections relatives à un éventuel dysfonctionnement du logiciel. Toute intervention déclenchée est menée jusqu'à son terme. Les interventions nécessitant la présence des utilisateurs devront être terminées pour 16h00.

2.1.2 Acquisitions (à bons de commande) de licences logicielles supplémentaires

de la solution SAP Business Intelligence, de licences d'outils logiciels afférents (ex : la suite 360), ainsi que de leurs maintenances associées dans l'environnement des établissements du GHT

Pour faciliter l'administration et la gestion des plateformes, pour enrichir le produit, le GHT souhaite compléter l'offre de base du titulaire par des modules et des outils complémentaires.

Le prestataire proposera des solutions telles que « 360 suite » pour l'administration applicative du serveur, ou des logiciels de cartographie intégré à Business Intelligence.

L'architecture actuelle peut être amenée à évoluer, pour des raisons techniques (performances, sécurité,…) ou fonctionnelles (installation de nouveaux modules, outils complémentaires…).

Pour cela, le présent marché doit pouvoir répondre à cette évolution qui ne doit pas être une limitation.

L'acquisition de licences supplémentaires dans le modèle actuel des licences doit être possible. En effet, le CHU de Toulouse arrive parfois à la limite d'utilisation des licences simultanées. C'est pourquoi il est souhaitable de pouvoir compléter les licences nommées et simultanées pour le CHU ou pour les établissements parties du GHT. Ce besoin est également envisagé pour faciliter la gestion des planifications simultanées.

Néanmoins, le périmètre tel que défini actuellement par l'environnement de licensing sera préservé.

Une migration vers le modèle Entreprise n'est pas envisagée dans le cadre de ce marché.

Les mêmes conditions techniques et fonctionnelles du chapitre « 2.1.1 Prestations de maintenance » s'appliqueront aux maintenances complémentaires acquisent dans la partie acquisitions à bons de commande et pour tous les établissements relevant du GHT.

Dans sa réponse, le titulaire devra décrire les moyens et méthode employés afin de mener à bien sa mission et l'expertise dont il fait preuve.

2.1.3 Prestations complémentaires (à bons de commande)
Relatives à l'objet du marché

Afin de renforcer sa maîtrise sur ces outils et leur environnement, et en cas de charge importante, de contraintes de délai ou sur des opérations complexes nécessitant une expertise complémentaire, le GHT doit pouvoir faire appel à une aide extérieure.

Outre les maintenances correctives et évolutives forfaitaires telles que décrites dans le présent CCTP, le titulaire prévoit la possibilité selon laquelle il est également en mesure de répondre aux problèmes techniques (gestion de la sécurité, erreur BO de type "WIS...", erreurs de planification, de publication, lenteurs généralisées...) et dans une moindre mesure à des problèmes fonctionnels (mises en forme, paramétrage document BO...).

Suite à l'analyse de la demande par le Titulaire, et de manière conjointe, le GHT peut donc décider de planifier une prestation pour les cas les plus complexes (assistance sur la création complète d'un document précis, revoir le modèle de sécurité, besoin d'accès à l'environnement GHT...).

Le prestataire doit donc pouvoir apporter son expertise sur les outils ou logiciels de la suite SAP BusinessObjects (Business Intelligence)

L'interlocuteur du prestataire pour les Hôpitaux de Toulouse sera le responsable de l'équipe décisionnel du domaine « Gestion de la donnée » dans la Direction des Systèmes Numériques, ou à défaut son représentant.

Le type et les modalités des prestations sont décrits dans ce CCTP.

Les demandes de prestations s'effectuent au travers de bons de commande des Hôpitaux de Toulouse.

Le titulaire s'engage à fournir :

- Des prestations de conseil et d'assistance,
- Des prestations d'expertise,
- Des prestations techniques qualifiées sur site,
- Des prestations d'assistance au développement sur site,
- Des prestations de formation sur les technologies mises en œuvre,
- Des prestations de développement sur site et hors site.

Unités d'œuvre attendues :

- Etude préalable des besoins
- Analyse fonctionnelle
- Spécifications fonctionnelles
- Spécifications techniques
- Développements
- Tests et qualification
- Recette
- Documentation
- Formation à l'utilisation
- Formation technique et à l'exploitation
- Assistance à l'installation composants serveur
- Assistance à l'installation composants client
- Assistance à l'installation composants d'intégration
- Assistance à la mise en production

- Assistance aux phases de démarrage en production
- Reprise de données
- Configuration et paramétrage, prestations techniques
- Suivi de projet et coordination
- Audit technique et fonctionnel
- Conseil et assistance
- Expertise environnement
- Frais de déplacements

Dans sa réponse, le titulaire devra décrire les moyens et méthode employés afin de mener à bien sa mission

Exemples de livrables attendus par prestation :

Prestation	**Livrables**
Etude préalable des besoins	Document d'analyse technique ou fonctionnelle selon le besoin
Analyse fonctionnelle	Cahier des charges fonctionnel
Spécification fonctionnelle	Document de spécifications fonctionnelles détaillées
Spécification technique	Document de spécifications techniques détaillées
Développement	Documentation de développement
Test et qualification	Dossier de tests
Recette	Cahier de recettes
Documentation	Documentation selon le besoin exprimé
Formation à l'utilisation	Plan de formation Support de formation utilisateur (cours et exercices) Feuilles de présence Enquêtes de satisfaction
Formation technique et à l'exploitation	Support de formation administrateur propre à l'environnement Feuilles de présence Enquêtes de satisfaction
Assistance à l'installation composants serveur	Documentation d'installation propre à l'environnement
Assistance à l'installation composants client	Documentation d'installation propre à l'environnement
Assistance à l'installation composants d'intégration	Documentation d'installation propre à l'environnement
Assistance à la mise en production	Compte rendu de mise en production
Assistance aux phases de démarrage en production	Compte-rendu des différentes phases de mise en production
Reprise de données	Compte-rendu de reprise de données
Configuration et paramétrage, prestations techniques	Revue de paramétrage
Suivi de projet et coordination	Documents suivant les phases de projets concernés
Audit technique et fonctionnel	Compte rendu d'audit
Conseil et assistance	Compte rendu de la prestation
Expertise environnement	Compte rendu d'expertise
Frais de déplacements	-

Ces livrables sont donnés à titre indicatifs et pourront être complétés en fonction de la demande émise lors de l'expression des besoins.

3 ORGANISATION DU SUPPORT ET ATTENTES ASSOCIEES AUTOUR DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN PROJET

3.1 L'ORGANISATION OPERATIONNELLE DU PROJET ET PLAN D'ASSURANCE QUALITE

3.1.1 Démarche qualité

Le titulaire fournit un plan d'assurance qualité.

Le Pouvoir Adjudicateur attend de la part du titulaire le respect d'une démarche qualité. Le chef de projet du titulaire se porte garant, tout au long du projet, du respect du plan d'assurance qualité qu'il met en œuvre au démarrage. Ce plan qualité doit être un outil de référence pour les intervenants du projet. Il doit *à minima*, comprendre les parties suivantes :

- L'organisation du projet, les acteurs et leurs responsabilités,
- Le planning du projet : le découpage en phase, les acteurs, les prérequis, les conditions de changement de phase,
- Pour la phase maintenance, la procédure de déclaration et de prise en compte des incidents.

3.1.2 Méthode de réalisation attendue

Le Pouvoir Adjudicateur attend du titulaire une méthode de spécification et de paramétrage pragmatique avec les principes suivants :

- Au cours des réunions de spécifications, une maquette « fonctionnelle » pourra être élaborée et les décisions prises seront tracées dans un compte rendu. A l'issue de la phase de paramétrage, la maquette complète et le dossier de paramétrage seront livrés,
- La collaboration directe avec le client notamment dans les phases de spécification et de test. Il peut être demandé que les tests des utilisateurs soient réalisés en présence du chef de projet de l'équipe du titulaire pour une meilleure réactivité,
- La réponse au changement : le titulaire doit intégrer les changements en cours de spécification s'ils ne remettent pas en cause fondamentalement les spécifications initiales.

3.2 AUDIT

L'audit consiste à analyser et définir les besoins règlementaires et spécifiques de l'établissement. Cette analyse est menée en collaboration avec l'établissement au cours de réunions animées par le titulaire.

Il s'agit de définir :

- Les différents types d'utilisateurs et les profils
- La structure de la solution logicielle
- Les règles de gestion communes pour chaque fonctionnalité
- Les règles de gestion relevant de la règlementation
- Les modes d'accès
- Les interfaces avec le SI de l'établissement
- Les procédures de sauvegardes, restauration, archivages

Livrables attendus :

- Spécifications fonctionnelles globales et détaillées

3.3 REALISATION DU PARAMETRAGE ET DES ADAPTATIONS NECESSAIRES

Les paramétrages sont menés en collaboration avec l'établissement au cours de réunions animées par le titulaire.

Ils consistent à la création de la base de données, à la mise en œuvre des règles de gestion règlementaires et spécifiques, la création des profils utilisateurs.

Livrables attendus :

- Solution logicielle opérationnelle répondant aux exigences du présent CCTP,
- Dossier de paramétrage décrivant les configurations et adaptations réalisées ainsi que les répercussions sur la solution globale,
- Les modèles conceptuels de données.

3.4 INTEGRATION DANS LE SYSTEME D'INFORMATION

L'intégration du logiciel dans le système d'information est indispensable.

Dans le cas où des interfaces seront mises en place en lien avec la solution Business Objects, elles devront s'intégrer aux Systèmes d'Informations des établissements selon les modalités en vigueur.

L'annexe 2 – Intégration EAI est applicable pour le CHU de Toulouse

Le titulaire fournit ces interfaces avec le SI de l'établissement permettant les échanges de flux avec la solution proposée en précisant le mode de fonctionnement et de transmission des informations échangées.

Lors du déploiement de la solution, cette étape consiste à définir précisément chacune des interfaces et à les mettre en œuvre :

- Objectif
- Description des données échangées
- Application source
- Application réceptrice
- Fréquence des échanges
- Règles

Ces interfaces se situent en amont ou en aval de la solution logicielle. Elles consistent en des WebServices ou à des transports avec imports et exports sur des formats prédéfinis, par exemple csv, xls, etc. Il doit être possible de déposer des fichiers sur la plateforme du logiciel (SFTP, SSH, etc.)

Les imports et exports doivent pouvoir être automatisés suivant les fréquences définies lors de l'audit, ils peuvent être lancés depuis un ordonnanceur.

Dans le cas de WebServices, le titulaire précise explicitement dans son mémoire technique la nature des flux et les ports à ouvrir sur le pare-feu afin de permettre les échanges entre les serveurs et le bon fonctionnement de la solution.

Les ports de communication utilisés sont les ports de communication « standard » des protocoles utilisés (ex 443 pour HTTPS, 22 pour FTPs, …)

Cette prestation donne lieu au déroulement suivant :

- Le titulaire en accord avec l'établissement rédige les spécifications des interfaces à réaliser
- Il réalise ces interfaces et les intègre sur l'environnement de tests,
- L'établissement vérifie la validité de ces réalisations et prononce le cas échéant leur recette, sinon le titulaire apportera les corrections nécessaires avant une nouvelle vérification,
- Après validation de l'établissement, ces interfaces sont basculées en environnement de production.

Livrables attendus :

- Interfaces applicatives opérationnelles,
- Documentation sur les imports/exports disponibles en standard dans la solution logicielle et dossier de conception détaillée des interfaces applicatives développées. Cette documentation est fournie en annexe au mémoire technique.

3.5 DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION LOGICIELLE

Le titulaire assure l'installation de la solution logicielle et des interfaces, en collaboration avec l'établissement. Il fournit une assistance à l'installation des premiers postes clients et une documentation détaillée de déploiement technique.

Livrables attendus :

Le titulaire indique dans son mémoire technique :

- Le schéma d'architecture préconisé d'après les spécifications techniques du SI de l'établissement
- Les recommandations en matière d'infrastructure pour les plateformes de test et de production (en particulier le nombre d'utilisateurs supporté par serveur)
- Les recommandations en matière d'infrastructure serveur et les postes clients

Le déploiement démarre à la date de mise en production sous condition d'avis favorable du Comité de Release Management et du Comité de pilotage du projet

La phase de déploiement se termine par la réunion de clôture du projet.

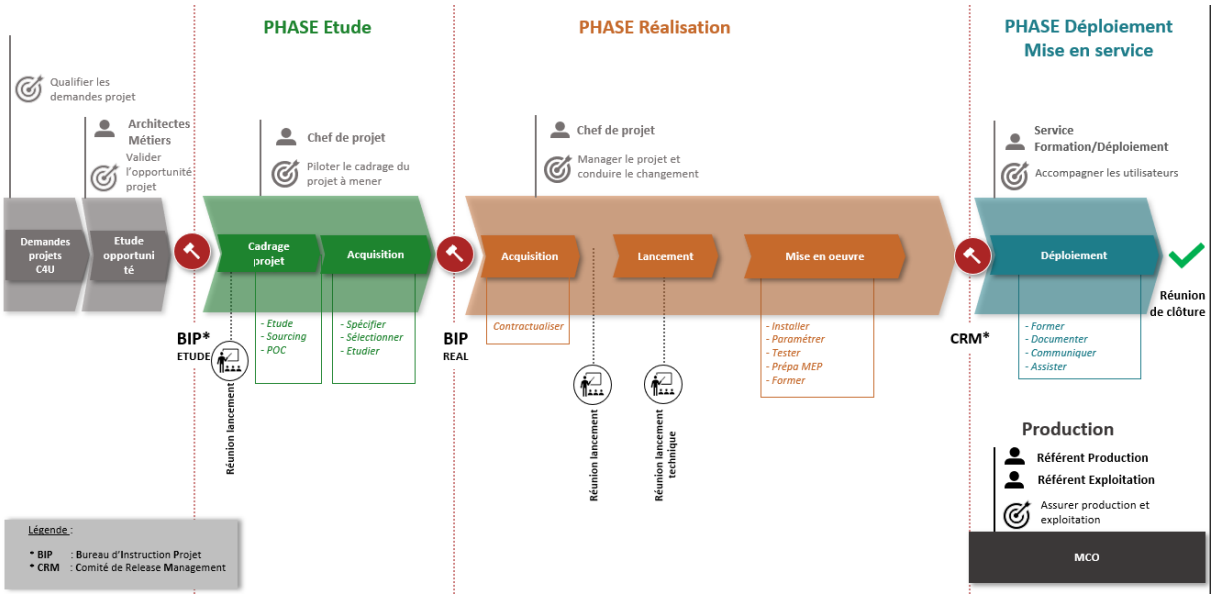
3.6 VERIFICATIONS

Les vérifications sont effectuées aux étapes suivantes :

- ***MOM (Mise en ordre de Marche)***

Les vérifications suivantes sont effectuées :

- La réunion de lancement du projet a été effectuée
- La solution est livrée sur un environnement de tests et est opérationnelle pour effectuer les tâches de réalisation
- La documentation nécessaire à la phase de réalisation est livrée
- La réunion de lancement technique, initialisant la mise en œuvre de la solution est réalisée



- ***VA Vérification d'Aptitude***

Les vérifications suivantes sont effectuées :

- Le Comité de Release Management a émis un avis favorable pour le passage en production de la solution
- La documentation nécessaire au passage en production a été livrée
- Le démarrage en production est effectif.

- ***VSR (Vérification Service Régulier)***

Les vérifications sont effectuées en amont de la réunion de clôture du projet. La décision de VSR est formalisée dans la réunion de clôture du projet.

Les vérifications seront effectuées au plus tard 2 mois après la VA. Les résultats sont formalisés. En cas de réserve bloquante ou majeur, la signature de la VSR est ajournée. Le titulaire présentera un plan d'actions avec échéances de résolution. De nouvelles vérifications seront effectuées après livraison des corrections. La VSR sera signée lorsque l'intégralité des réserves seront levées.

Les délais sont les suivants :

Etape de vérification	Délais associés
MOM	*Précisé sur le devis*
VA	*1 mois après la MOM*
VSR	*2 mois après la VA Positive*

3.7 MAINTENANCE ET SERVICES D'ASSISTANCE

Dans le cadre de la maintenance, le titulaire assure pendant la durée du marché :

- La maintenance préventive :

  Il s'agit des actions de maintenance visant à éviter un dysfonctionnement dans la solution logicielle.

- La maintenance corrective :

Il s'agit des actions de maintenance visant à résoudre un dysfonctionnement apparu dans la solution logicielle.

- La maintenance adaptative :

Il s'agit d'une action de maintenance due à la nécessité de s'adapter à une évolution externe à la solution logicielle elle-même, comme une modification de la version d'un Système d'Exploitation ou un changement de Système d'exploitation, …

- La maintenance évolutive :

Il s'agit des modifications, paramétrages ou ajout de fonctionnalités sur les applicatifs, en raison de modification de la législation, de la réglementation ou des usages, ou toute autre cause pouvant justifier une intervention de cette même nature.

3.7.1 Exercice du support

Le Titulaire s'engage à assurer, tant que l'établissement n'a pas notifié sa décision de résiliation, un service de support pendant les jours ouvrés du lundi au vendredi.

Cette prestation est concrétisée par la mise à disposition de l'établissement d'un service de support destiné à lui fournir les solutions ou corrections relatives à un éventuel dysfonctionnement de la solution.

L'établissement après avoir informé le Titulaire de l'existence d'une anomalie de fonctionnement, lui fournira tous les éléments en sa possession de nature à décrire le problème constaté.

Le Titulaire pourra demander à l'établissement d'effectuer des opérations permettant de compléter la description de l'incident.

Toutefois, en cas de dysfonctionnement bloquant, quand un problème n'est pas identifié ou qu'il reste non résolu après que l'établissement a exécuté les actions décrites dans la documentation fournie par le Titulaire et celles prescrites par le centre de support du Titulaire, le Titulaire se réserve la possibilité de classer l'établissement en tant que « site prioritaire » et d'affecter à ce titre un dispositif dédié à la résolution du dysfonctionnement ou le reclassement de ce dysfonctionnement à un niveau inférieur.

Dans cette hypothèse, le Titulaire fournira à l'établissement, une correction temporaire à ce problème ou une suggestion pour le contourner et/ou une correction définitive ou une prévision concernant la disponibilité de cette correction.

Le Titulaire pourra aussi proposer à l'établissement l'installation d'un état technique comportant la solution au dysfonctionnement rencontré.

Cette correction ou cet état technique sera ensuite inclus dans une mise à niveau du progiciel qui sera fournie à l'établissement dans le cadre du suivi.

Dans le cadre du support matériel et logiciel, le titulaire met à disposition de l'établissement, gratuitement la documentation nécessaire.

Afin de diminuer les actions de maintenance corrective des matériels et du progiciel, le titulaire effectue au titre de la prestation forfaitaire de suivi support une maintenance préventive des installations de l'établissement.

3.7.2 Modalités de Support

Les prestations de support ont pour but de maintenir de façon constante le logiciel objet du marché au niveau des performances dans les propositions et notices publiées de l'éditeur. Le Titulaire s'engage à assurer un service de maintenance dont les modalités sont décrites dans son offre.

Le titulaire décrit dans le mémoire technique les modalités de contact ainsi que les plages horaires et journalières ouvrées. Il précise selon quelles modalités un établissement peut accéder au suivi de ses tickets ainsi que ceux des autres établissements.

Le Titulaire s'engage à assurer, tant que les établissements n'ont pas notifié leur décision de résiliation, un service de support pendant les jours ouvrés du lundi au vendredi, tel que décrit dans le présent document.

Cette prestation est concrétisée par la mise à disposition du CHU de Toulouse d'un service de support destiné à lui fournir les solutions ou corrections relatives à un éventuel dysfonctionnement du progiciel.

Un compte sera ouvert à chaque administrateur Business Objects des établissements afin de déclarés les incidents au support

Les demandes seront cloisonnées par établissement

L'établissement concerné, après avoir informé le Titulaire de l'existence d'une anomalie de fonctionnement (niveau 1, 2 ou 3), lui fournira tous les éléments en sa possession de nature à décrire le problème constaté.

Le Titulaire pourra demander à l'établissement d'effectuer des opérations permettant de compléter la description de l'incident comme stipulié au paragraphe 3.7.1

3.7.3 Définitions des différents niveaux de dysfonctionnement

Niveau 1 : dysfonctionnement « bloquant » : dysfonctionnement entraînant une interruption du système en production ou de sévères restrictions d'utilisation de celui-ci, de façon rédhibitoire et non contournable par le Pouvoir Adjudicateur, et empêchant l'accès aux données en lecture ou en écriture

Niveau 2 : dysfonctionnement « majeur » : dysfonctionnement dont les conséquences ne bloquent pas l'utilisation même dégradée de la solution, mais qui entraîne une gêne significative dans l'utilisation de celle-ci.

Niveau 3 : dysfonctionnement « mineur » : dysfonctionnement minime dont les conséquences n'ont pas d'incidence sur l'utilisation de la solution ou sur les résultats fournis.

GTI : garantie de temps d'intervention démarre à la déclaration de l'incident

GTR : garantie de temps de rétablissement démarre à la déclaration de l'incident

La prise en compte des dysfonctionnements se fait comme suit :

- pour le **niveau 1** :

Le Titulaire s'engage à prendre en compte le signalement du dysfonctionnement (GTI) par l'établissement, dans un délai de 2 heures ouvrées à compter de la notification du dysfonctionnement. Il confirmera par fax, mail, la prise en compte de l'appel.

Le Titulaire s'engage à résoudre le dysfonctionnement (GTR), par tous moyens, dans les plus brefs délais, et à fournir à l'établissement la correction ou tout au moins une solution de contournement techniquement acceptable dans un délai maximal de 8 heures ouvrées après la prise en compte.

Il s'engage à introduire une correction ou une solution de contournement technique acceptable relative à ce type de dysfonctionnement dans les nouvelles versions du progiciel.

- pour le **niveau 2** :

Le Titulaire s'engage à prendre en compte le signalement du dysfonctionnement (GTI) par l'établissement, dans un délai de 4 heures ouvrées à compter de la notification du dysfonctionnement. Il confirmera par fax, mail, la prise en compte de l'appel.

Le Titulaire s'engage à résoudre le dysfonctionnement (GTR) par tous moyens, dans les plus brefs délais, et à fournir à l'établissement la correction ou tout au moins une solution de contournement techniquement acceptable dans un délai maximal de 2 jours ouvrés après la prise en compte.

Il s'engage à introduire une correction ou une solution de contournement technique acceptable relative à ce type de dysfonctionnement dans les nouvelles versions du progiciel.

- pour le **niveau 3** :

Le Titulaire s'engage à prendre en compte le signalement du dysfonctionnement (GTI) par l'établissement, dans un délai 2 jours ouvrés. Il confirmera par fax, mél, …, la prise en compte de l'appel.

Le Titulaire s'engage à résoudre le dysfonctionnement (GTR) par tous moyens, et à fournir à l'établissement une réponse ou tout au moins une solution de contournement dans un délai maximal de 10 jours ouvrés après la prise en compte.

Le Titulaire pourra également, en accord avec à l'établissement, limiter son intervention à l'introduction de la correction ou d'une solution de contournement techniquement acceptable dans les nouvelles versions, ou d'une correction de la documentation de référence afin de la mettre en conformité.

➢ Tous les incidents de niveau 1, 2 et 3 seront pris en charge par le Titulaire selon leur niveau de priorité. Pour chaque niveau de priorité, il sera répondu aux demandes d'interventions dans leur ordre de réception.

➢ Un courrier électronique avertit l'établissement si un dossier a été pris en compte. Cela lui permet de consulter le suivi qui en est fait. Dans un souci de performance, l'établissement devra avoir accès via un portail web aux cas précédemment déclarés (résolus ou en cours) afin de limiter les appels au support. Cela permettra également de tracer l'évolution des problématiques rencontrées.

➢ L'ensemble des niveaux de support est réalisé en relation avec un correspondant technique du CHU de Toulouse.

Le tableau ci-dessous récapitule les GTI et GTR en fonction des niveaux.

Les temps sont donnés en heures ou jours ouvrés du support tels que définis au chapitre « exercice du support ».

Niveau	GTI	GTR
1 - bloquant	*2h*	*8h*
2 - majeur	*4h*	*2j*
3 - mineur	*2j*	*10j*

3.7.4 Evolution du système de la solution logicielle

3.7.4.1 ETATS TECHNIQUES

Le Titulaire se réserve la possibilité de créer des états techniques intermédiaires entre deux mises à niveaux du logiciel, états comportant la correction de bogues ou d'anomalies de fonctionnement, et de fournir dans le cadre de la maintenance l'installation de ces états techniques à l'établissement qui rencontrerait ces bogues ou ces anomalies lors de l'utilisation du logiciel.

Les évolutions introduites avec ces états techniques sont ensuite inclues dans la prochaine mise à niveau du progiciel.

3.7.4.2 MISE A NIVEAU

Le Titulaire mettra à la disposition à l'établissement des mises à niveau de la solution comportant notamment les corrections d'erreurs ou bogues observées sur le niveau précédent de la solution et ayant été éventuellement inclues dans des états techniques intermédiaires.

La fourniture de ces mises à niveau fait partie intégrante du service de maintenance. Le Titulaire informera au plus tôt l'établissement de la disponibilité prochaine d'une mise à niveau.

Le Titulaire assure au titre de la maintenance l'adaptation de la solution aux nouvelles versions éventuelles du logiciel d'exploitation et du Système de gestion de base de données aussi longtemps que cette adaptation est techniquement réalisable et que la compatibilité ascendante des versions successives du logiciel d'exploitation et du SGBD est assurée par le constructeur du matériel utilisé par le Pouvoir Adjudicateur.

3.7.4.3 NOUVELLES VERSIONS

L'enrichissement de la solution du Titulaire par l'édition de nouvelles versions dites majeures, rentre dans le cadre du suivi de la solution. Le Titulaire se réserve le droit de commercialiser séparément certains ajouts fonctionnels à la solution, soit sous forme de module additionnel, soit sous forme de produit séparé.

L'établissement aura la possibilité de différer ou refuser la mise en œuvre de cette nouvelle version, afin de prendre toutes dispositions en vue de régler la question d'une éventuelle incompatibilité avec d'autres applications.

Le Titulaire s'engage à assurer le suivi de la version N de la solution commercialisée.

Le Titulaire s'engage à assurer le suivi de la version N-1 de la solution commercialisée pendant au moins 6 mois à compter de la commercialisation d'une nouvelle version. La montée en version sera acceptée par l'établissement uniquement en cas de non régression. Si une régression est constatée en version supérieure, le titulaire s'engage à maintenir la version utilisée par l'établissement dans l'attente de la correction des régressions constatées.
Le Titulaire s'engage à informer l'établissement via le site internet du Titulaire du cycle de vie des versions du logiciel.

La correction des dysfonctionnements n'est assurée que sur le dernier service pack de la dernière version commercialisée. Cependant, le Titulaire s'engage à fournir les correctifs sur les versions antérieures dès lors que les dysfonctionnements sont déjà connus du Titulaire au moment où ils sont constatés l'établissement et que le Titulaire a déjà développé un correctif pour y remédier.

3.7.5 Exclusion de la maintenance

Le service ne comprend pas les prestations suivantes qui pourront faire l'objet d'une facturation :

- Intervention à la suite d'une utilisation de la solution s'appuyant sur des systèmes progiciels sous-jacents qui ne seraient plus maintenus par leur fournisseur. Cette réserve s'applique en particulier au système d'exploitation du matériel d'utilisation et aux modules progiciels qui lui sont associés,
- Correction de problèmes causés par une utilisation inadaptée du système ou par négligence,
- Régénération de la solution consécutive à des erreurs non imputables au Titulaire,
- Adaptation de la solution fournie par d'autres fournisseurs que le Titulaire,
- Développement de modifications à la demande de l'établissement susceptibles d'altérer les fonctions de la solution,
- Intervention sur un progiciel modifié à l'initiative de l'établissement, et sans l'accord du Titulaire,
- Intervention à la suite d'une perturbation imputable à une autre application de l'établissement,
- Intervention à la suite d'un mauvais fonctionnement de l'environnement d'utilisation.

De même la responsabilité du Titulaire ne pourra être recherchée dans les cas suivants :

- Si le mauvais fonctionnement de la solution résulte du matériel ou de l'utilisation de données, de progiciels non fournis par le Titulaire ou de l'application ou de la mise en œuvre de procédures erronées par le personnel de l'établissement ou par toute personne agissant pour son compte,
- À la suite d'une intervention non autorisée par le Titulaire et effectuée par l'établissement et/ou par un tiers,
- À la suite d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme à la documentation ou non conforme aux instructions communiquées par le Titulaire,
- En cas d'erreur générée par un autre progiciel non fourni par le Titulaire.

3.7.6 Suivi pour évolution du système d'exploitation

Le suivi s'entend par la mise à niveau technique de la solution concédée par le Titulaire suite aux évolutions des systèmes d'exploitation si le constructeur assure la compatibilité ascendante.

3.7.7 Collaboration/ obligations des parties

Si au cours de la prestation de maintenance une difficulté apparaissait, l'obligation de collaboration des parties les engage à alerter l'autre partie dans les meilleurs délais et à se concerter pour mettre en place une solution adaptée.

D’un commun accord les parties conviennent que le titulaire est soumis à une obligation de moyens dans l’exécution de ses prestations, sauf en ce qui concerne l’engagement du respect des délais d’intervention en cas d’indisponibilité du progiciel qui relèvent d’une obligation de résultat.

Il sera fourni par le Titulaire (livrable), un rapport d’activité semestriel afin de suivre les interventions de tous types et quels que soient les prescripteurs.

3.8 FORMATION

Le titulaire prend en charge la formation des administrateurs et le cas échéant de services pilotes.

Pour chaque formation dispensée par le titulaire, il est indiqué à minima :

- Le public concerné et le nombre de personnes admises par session de formation
- La durée
- Le programme

L’établissement prend en charge l’organisation des séances de formation dans ses locaux (réservation des locaux, informations des utilisateurs) ainsi que l’inscription des stagiaires aux séances de formation et la convocation des stagiaires.

Le titulaire fournit un support de formation à l’établissement qui a le droit d’effectuer des reproductions à l’attention de stagiaires qu’il forme lui-même.

Les séances de formation sont prévues pour un maximum de *10 personnes*.

En vue du déploiement de la solution, le besoin de formation concerne :

- *Formation administrateurs techniques : 4 personnes*
- *Formation administrateurs fonctionnels : 6 personnes*
- *Formation utilisateurs du service pilote, le cas échéant : 20 personnes*

Livrables attendus :

- Support de formation administrateur et utilisateur de base
- Feuilles de présence
- Enquêtes de satisfaction

Les frais de déplacement et d’hébergement font partie intégrante du coût de la prestation de formation.

4 PROTECTION DES DONNEES ET OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

4.1 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES PAR LA MISE EN ŒUVRE DU R.G.P.D.

Dans le cadre du présent contrat, les parties s'engagent à respecter le règlement UE n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après, le « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « R.G.P.D. ») ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi informatique et libertés).

Le Pouvoir Adjudicateur a nommé un délégué à la protection des données à caractère personnel (ci-après le D.P.O.) interlocuteur désigné du sous-traitant concernant la protection des données, dont les coordonnées sont les suivantes : dpo@chu-toulouse.fr pour le CHU de Toulouse.

Pour le CH Lavaur les coordonnées du DPO sont : dpo@ch-lavaur.fr

Pour le CH Comminges Pyrénées les coordonnées du DPO sont : DPO@ch-saintgaudens.fr

Il est rappelé que pour l'interprétation du présent article :

- L'expression « sous-traitant », au sens du R.G.P.D., désigne Le Titulaire du marché,
- L'expression « responsable de traitement », au sens du R.G.P.D., désigne le Pouvoir Adjudicateur.

Pour l'application du présent contrat, Le Titulaire est autorisé à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Pouvoir Adjudicateur dans les conditions décrites ci-après.

4.1.1 Description du traitement

La description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance figure ci-dessous :

Description du traitement	
Objet du traitement et nature des opérations réalisées sur les données	*Outil de business Intelligence permettant l'accès aux données des différents métiers du CHU. Le traitement permettra de récupérer les données, de les agréger, de les croiser entre les différents domaines en fonction des droits des utilisateurs* *Des tableaux de bords pourront être produits*
Durée du traitement	*Le traitement des données est réalisé sur toute la durée du marché.*
Finalités du traitement	*Le traitement des données vise :* - *Au pilotage des différents domaines (dépenses, recettes, rh, activité hospitalière, séjours, gestion des urgences, des résultats de biologie…) ainsi qu'à la production opérationnelle (listes de travail…)* - *Au pilotage de l'établissement : tableaux de bord regroupant différents domaines pour un pilotage global, pour une vision des ressources (liées au COVID par exemple)*
Catégories de personnes concernées et type de données traitées	*Le traitement concernera tous les domaines et catégories de personnes, à différents niveaux selon les sous traitements et les habilitations :* - *Patients* - *Personnel* - *…*

4.1.2 Obligations du Titulaire vis-à-vis du Pouvoir Adjudicateur

Le Titulaire s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la durée du marché ;
2. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance ;
3. traiter les données conformément aux instructions documentées figurant dans le marché ;

Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

4. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché ;
5. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prennent connaissance de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (P.S.S.I.) du Pouvoir Adjudicateur ainsi que de la charte d'utilisation du Système d'Information, dans sa version en vigueur pendant l'exécution du marché ;

6. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
7. sous-traitance : Le Titulaire peut faire appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques à condition d'avoir sollicité préalablement l'accord du Pouvoir Adjudicateur, au moyen d'une notification écrite mentionnant les activités sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et la durée du contrat de sous-traitance. Il incombe au Titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du R.G.P.D. Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent contrat, pour le compte du responsable de traitement. Il appartient au Titulaire de s'assurer que son sous-traitant présente les mêmes garanties sus évoquées. Le Pouvoir Adjudicateur peut refuser par une décision expresse l'agrément d'un sous-traitant qui ne présenterait pas des garanties suffisantes en la matière. Le Titulaire demeure pleinement responsable, devant le Pouvoir Adjudicateur, de l'exécution de ses obligations par son sous-traitant.

4.1.3 Exercice de leurs droits par les personnes concernées

Il appartient au Pouvoir Adjudicateur de fournir, au moment de la collecte de données, l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement qu'il réalise. La formulation et le format de l'information sont définis par le Pouvoir Adjudicateur.

Dans la mesure du possible, Le Titulaire doit aider le Pouvoir Adjudicateur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le Titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à dpo@chu-toulouse.fr.

4.1.4 Notification des violations de données à caractère personnel

Le sous-traitant notifie au Pouvoir Adjudicateur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance à l'adresse suivante : dpo@chu-toulouse.fr. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Pouvoir Adjudicateur, si nécessaire, de notifier cette violation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (C.N.I.L.).

4.1.5 Assistance du Titulaire vis-à-vis du Pouvoir Adjudicateur

Le cas échéant, Le Titulaire assiste le Pouvoir Adjudicateur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

4.1.6 Mesures de sécurité

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées et adaptées au risque, telles que prescrites par le C.C.T.P. et ses annexes ou telles que décrites dans son offre, parmi celles listées à l'article 32 du R.G.P.D.

Le Titulaire est réputé se conformer à ses obligations en matière de sécurité, s'il indique avoir élaboré un code de bonne conduite adopté sur le fondement de l'article 40 du R.G.P.D. ou bénéficier d'une certification accordée sur le fondement de l'article 42 du R.G.P.D.

4.1.7 Sort des données

Au terme de la prestation de services relative au traitement de ces données, le Titulaire s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Pouvoir Adjudicateur ou au nouveau Titulaire du marché, en fonction des instructions données par le Pouvoir Adjudicateur. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Titulaire. Une fois détruites, le Titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

4.1.8 Délégué à la protection des données

Le Titulaire communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données s'il en a désigné un, conformément à l'article 37 du R.G.P.D.

4.1.9 Registre des catégories d'activités de traitement

Le sous-traitant doit tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Pouvoir Adjudicateur comprenant l'ensemble des éléments listés à l'article 30 du R.G.P.D.

4.1.10 Documentation

Le Titulaire met à la disposition du Pouvoir Adjudicateur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris

des inspections, par le Pouvoir Adjudicateur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

4.1.11 Obligations du Titulaire

En complément de l'article 5 du CCAG/TIC, les Parties conviennent des stipulations qui suivent.

Les données confidentielles sont les informations, documents, outils informatiques ou éléments de toute nature, signalés par l'une des parties comme présentant un caractère confidentiel, relatifs, notamment, aux moyens à mettre en œuvre pour l'exécution du marché ou au fonctionnement des services du Titulaire ou du Pouvoir Adjudicateur.

La personne habilitée à recevoir, communiquer et transmettre les données confidentielles au nom de l'établissement, est identifiée en page 1 du présent document ou à défaut, au C.C.T.P.

Le Titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité. Il s'engage à faire respecter les obligations de confidentialité par son personnel, ses préposés, sous-traitants, cotraitants, entreprises liées, conseils et prestataires, susceptibles d'intervenir à un moment quelconque dans l'exécution du marché.

Le Titulaire s'engage :

Concernant les informations, les documents et outils informatiques :

-à ne pas divulguer ou retransmettre à des personnes physiques ou morales non autorisées les données confidentielles dont il aura eu connaissance dans le cadre du présent marché ;

-à ne pas copier, modifier ou altérer ces données confidentielles, au-delà de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution du présent marché ;

-à ne pas conserver de copies des données confidentielles transmises au cours de l'exécution du marché public après la fin de l'exécution du marché public ;

-à ne pas utiliser les informations, documents et outils informatiques mis à sa disposition à d'autres fins que celles spécifiées dans le présent marché.

Concernant la sécurité :

-à prendre les mesures nécessaires et adéquates pour assurer la sécurité des informations, des documents et des outils informatiques dont il disposera dans le cadre de l'exécution du marché public.

Concernant la charte d'utilisation du Système d'Information à destination des titulaires de profil à pouvoir :

Tout titulaire étant potentiellement amené à travailler directement ou indirectement sur le Système d'Information Hospitalier de l'établissement, il lui est demandé d'engager sa responsabilité dans le cadre de ses activités lié à l'exécution du présent marché. A cet effet, il datera et signera le document intitulé « Charte d'utilisation du Système d'Information à destination des titulaires de profils à pouvoir » en annexe 1.

En cas de violation des obligations de confidentialité, le Titulaire s'expose à l'application de pénalités telle que définies au présent document.

L'Etablissement, s'il l'estime nécessaire, se réserve le droit de procéder à une vérification du respect par le Titulaire des engagements prévus au présent article.

Nonobstant l'application des pénalités, en cas de violation grave ou répétée de ces obligations et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues au titre de l'article 226-13 du code pénal, le marché pourra être résilié aux torts du Titulaire sans aucune possibilité de dédommagement.

Les obligations de confidentialité devront perdurer postérieurement à la fin de l'exécution du présent marché et ce pour une durée de dix (10) ans.

La confidentialité ne s'applique pas aux informations et documents qui sont ou qui deviennent publics, notamment les informations et documents déjà en possession du Titulaire, ceux élaborés de façon indépendante par le Titulaire en dehors du cadre de ce marché, voire obtenus de tiers par des moyens légitimes.

4.1.12 Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le Pouvoir Adjudicateur s'engage à :

1. Fournir au Titulaire les données nécessaires pour permettre le traitement objet du marché ;
2. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Titulaire ;
3. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le R.G.P.D. de la part du Titulaire ;
4. Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections du Titulaire.

4.2 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

L'établissement et le Titulaire s'engagent mutuellement à respecter les obligations relatives à la confidentialité et à la sécurité dont l'étendue est ci-dessous rappelée.

4.2.1 Obligations du Titulaire

En complément de l'article 5 du CCAG/TIC, les Parties conviennent des stipulations qui suivent.

Les données confidentielles sont les informations, documents, outils informatiques ou éléments de toute nature, signalés par l'une des parties comme présentant un caractère confidentiel, relatifs, notamment, aux moyens à mettre en œuvre pour l'exécution du marché ou au fonctionnement des services du Titulaire ou du Pouvoir Adjudicateur.

La personne habilitée à recevoir, communiquer et transmettre les données confidentielles au nom de l'établissement, seront les administrateurs Business Objects de chaque établissement

Le Titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité. Il s'engage à faire respecter les obligations de confidentialité par son personnel, ses préposés, sous-traitants, cotraitants, entreprises liées, conseils et prestataires, susceptibles d'intervenir à un moment quelconque dans l'exécution du marché.

Le Titulaire s'engage :

- Concernant les informations, les documents et outils informatiques :
- à ne pas divulguer ou retransmettre à des personnes physiques ou morales non autorisées les données confidentielles dont il aura eu connaissance dans le cadre du présent marché ;

- à ne pas copier, modifier ou altérer ces données confidentielles, au-delà de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution du présent marché ;
- à ne pas conserver de copies des données confidentielles transmises au cours de l'exécution du marché public après la fin de l'exécution du marché public ;
- à ne pas utiliser les informations, documents et outils informatiques mis à sa disposition à d'autres fins que celles spécifiées dans le présent marché.

➢ Concernant la sécurité :
- à prendre les mesures nécessaires et adéquates pour assurer la sécurité des informations, des documents et des outils informatiques dont il disposera dans le cadre de l'exécution du marché public.

➢ Concernant la charte d'utilisation du Système d'Information :

L'éditeur étant potentiellement amené à travailler directement ou indirectement sur le Système d'Information Hospitalier de l'établissement, il lui est demandé d'engager sa responsabilité dans le cadre de ses activités lié à l'exécution du présent marché. A cet effet, il datera et signera le document intitulé « Charte d'utilisation du Système d'Information » en annexe 1.

En cas de violation des obligations de confidentialité, le Titulaire s'expose à l'application de pénalités telle que définies au présent document.

L'Etablissement, s'il l'estime nécessaire, se réserve le droit de procéder à une vérification du respect par le Titulaire des engagements prévus au présent article.

Nonobstant l'application des pénalités, en cas de violation grave ou répétée de ces obligations et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues au titre de l'article 226-13 du code pénal, le marché pourra être résilié aux torts du Titulaire sans aucune possibilité de dédommagement.

Les obligations de confidentialité devront perdurer postérieurement à la fin de l'exécution du présent marché et ce pour une durée de dix (10) ans.

La confidentialité ne s'applique pas aux informations et documents qui sont ou qui deviennent publics, notamment les informations et documents déjà en possession du Titulaire, ceux élaborés de façon indépendante par le Titulaire en dehors du cadre de ce marché, voire obtenus de tiers par des moyens légitimes.

4.2.2 Obligations du Pouvoir Adjudicateur

L'établissement s'engage pour sa part :

- à respecter le caractère confidentiel des méthodes, procédés, et savoir-faire employés par le Titulaire dans le cadre de l'exécution du marché, que celui-ci aurait désigné comme étant protégées par le secret industriel et commercial,
- à faire respecter par son personnel la même obligation de confidentialité.

5 CONDITIONS DE DROIT D'USAGE DU LOGICIEL

Les présentes conditions d'utilisation s'appliquent en cas de silence de l'offre du Titulaire sur les modalités d'exercice du droit d'usage des licences. Ces conditions sont propres à toutes les licences fournies dans le cadre du présent marché.

5.1 LICENCE

Pour permettre l'utilisation de la solution conformément à sa destination, le Pouvoir Adjudicateur pourra procéder sans l'autorisation de l'auteur :

- À implanter et utiliser la solution sous toute forme lisible par ordinateur sur une seule machine identifiée au marché et caractérisée par un type et modèle, numéro de série et lieu d'installation, et dans la version définie au marché,
- À modifier ou fusionner la solution avec d'autres logiciels pour utilisation sur une seule machine à la fois, le progiciel ainsi modifié ou fusionné reste soumis à ses propres conditions d'utilisation,
- À reproduire la solution aux seules fins d'établissement d'une copie de sauvegarde.

5.2 INTERDICTION DE CEDER LA SOLUTION

Le Pouvoir Adjudicateur s'interdit toute cession, sous quelque forme que ce soit, du logiciel.

L'utilisation du logiciel est réservée exclusivement à ses préposés ou aux personnes qu'elle a agréées pour en faire usage dans ses locaux conformément à ses attributions. En aucun cas, ce logiciel ne peut être fourni en temps partagé à des utilisateurs extérieurs sans la permission écrite préalable du Titulaire.

5.3 PERTE OU DETERIORATION

Si au cours de son expédition au Pouvoir Adjudicateur, un élément de logiciel est perdu ou détérioré, le Titulaire le remplace, ainsi que le support correspondant, sans frais pour le Pouvoir Adjudicateur.

Si l'élément de logiciel est perdu ou détérioré après réception chez le Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire le remplace moyennant paiement par le Pouvoir Adjudicateur des frais éventuels de traitement, de distribution et de support.

5.4 ORIGINE

Le Pouvoir Adjudicateur reconnaît que les reproductions de tout ou partie du logiciel développé par le Titulaire ne peuvent lui être fournis que par le Titulaire lui-même ou l'un de ses distributeurs agréés.

5.5 PROTECTION DES PROGICIELS SOUS LICENCE

Le Pouvoir Adjudicateur reconnaît que toutes les techniques, algorithmes et procédés contenus dans le logiciel sont des secrets de fabrique qu'il ne doit pas divulguer, que ce logiciel représente un véritable produit en termes de secrets commerciaux, savoir-faire et information confidentielle,

et qu'ils sont la propriété exclusive du Titulaire, et que notamment le Pouvoir Adjudicateur doit mettre en lieu sûr toutes les copies et reproductions. Toute divulgation de tout ou partie du logiciel est formellement interdite.

5.6 AUTORISATION DE COPIER

a) le Pouvoir Adjudicateur peut copier le logiciel fourni par le Titulaire à fins d'installation, de maintenance ou de sauvegarde.

Par copie de sauvegarde on entend : nécessaire à la préservation de l'utilisation du logiciel. Cette copie ne pouvant être utilisée qu'en cas d'indisponibilité du programme d'ordinateur.

Toute reproduction du logiciel faite par le Pouvoir Adjudicateur demeure la propriété du Titulaire. Toute portion de logiciel incluse dans un autre programme ne peut être utilisée que sur la machine désignée et à l'adresse référencée dans le cadre de ce marché.

b) le Pouvoir Adjudicateur s'engage à faire figurer sur toutes les reproductions du logiciel la mention du copyright, conformément aux instructions données par le Titulaire.

c) La résiliation de la licence entraîne celle de l'autorisation de copier et oblige le Pouvoir Adjudicateur à retirer de tout ensemble progiciel distinct tout ce qui appartient au logiciel de la licence résiliée.

d) Tout élément du logiciel inclus par le Pouvoir Adjudicateur dans un ensemble logiciel distinct reste soumis à toutes les dispositions du présent marché.

e) La documentation fournie par le Titulaire, qu'elle soit imprimée, sous forme de microfiches ou sous toute autre forme non lisible en machine, ne peut être reproduite.

Des copies supplémentaires peuvent être demandées au Titulaire moyennant paiement du montant prévu au marché.

5.7 DECOMPILATION

Le désassemblage et la décompilation sont autorisés dans le seul but de faciliter l'interopérabilité et à condition de se limiter aux éléments de programmes qui sont utiles à la réalisation de cet objectif.

Le droit de décompilation est strictement encadré par les dispositions de l'article L 122.6.1 IV du Code la Propriété Intellectuelle.

5.8 OBLIGATIONS DES PARTIES

a) Le Titulaire fournira pendant la durée du marché des copies de mise à jour du logiciel.

Il pourra tenir compte des suggestions et demandes de modifications de le Pouvoir Adjudicateur, et établira des priorités pour ces modifications.

b) Le Pouvoir Adjudicateur est entièrement responsable de la surveillance, de la gestion et du contrôle de l'usage du logiciel.

En particulier :

- Il assurera l'installation sur ces propres machines, et, dans le cas de versions micro, assurera la duplication des jeux de CD-ROM, DVD-ROM, fournis par le Titulaire,

- Il établira les plans adéquats de sauvegarde,
- Il emploiera des procédures aptes à garantir la sécurité et la précision des entrées et des sorties, le redémarrage et la récupération en cas de panne.

5.9 PLATEFORME DE TEST

Dans le cadre de validation de modules additionnels ou de nouvelles versions, le logiciel ainsi que l'ensemble des modules et interfaces maintenus sera installé par le Titulaire sur une plate-forme fournie par le Pouvoir Adjudicateur.

Cette plate-forme présentera les caractéristiques minimales permettant une utilisation :

- de l'ensemble des modules maintenus,
- de l'ensemble des interfaces maintenues,

La maintenance du logiciel présent sur cette plate-forme ainsi que les mises à jour du logiciel vis-à-vis de la plateforme de production sont à la charge du Titulaire.

5.10 EVOLUTION DES EQUIPEMENTS

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la faculté de changer l'équipement (ordinateur ou système général d'exploitation) sur lequel le logiciel opère. Si la version en cours s'avère incompatible avec ce changement, le titulaire s'engage à fournir une nouvelle version compatible.

Si le Titulaire ne dispose pas d'une version appropriée au nouvel équipement, il s'engage à négocier avec le Pouvoir Adjudicateur les conditions de développement d'une telle version.

Dans le cas où le Pouvoir Adjudicateur transférerait son matériel dans un autre site, le Titulaire s'engage à continuer la maintenance de la solution sur le nouveau site, aux conditions du présent marché moyennant un préavis de 30 jours.

5.11 UTILISATION DES PRODUITS DU TITULAIRE SUR DES CENTRES PROVISOIRES

En cas de panne du matériel, le Pouvoir Adjudicateur peut utiliser le logiciel du Titulaire sur un centre de secours. Il devra pour cela en avertir le Titulaire.

Il devra cependant prendre toutes les dispositions nécessaires pour que le logiciel ne soit pas utilisé sur ce centre par des tiers, et qu'il n'y ait pas de transmission volontaire ou involontaire de logiciels.

Le Titulaire s'engage à "déverrouiller" le logiciel existant ou à mettre en place une version provisoire sur le site de remplacement (les frais résultants de ces modifications étant à la charge du Pouvoir Adjudicateur).

6 ANNEXES AU CCTP

6.1 ANNEXE 1 – CHARTE D'UTILISATION DU SYSTEME D'INFORMATION

6.2 ANNEXE 2 – CLAUSIER DE CONFORMITE DU NUMERIQUE

6.3 ANNEXE 3 – INFRASTRUCTURE

6.4 ANNEXE 4 – INTEGRATION EAI

6.5 ANNEXE 5 – POSTE DE TRAVAIL

6.6 ANNEXE 6 – RESEAU

6.7 ANNEXE 7 – SAAS PAAS IAAS