



**AGENCE REGIONALE DE SANTE
DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

Service Systèmes d'information

132 Boulevard de Paris
CS 50039
13331 MARSEILLE Cedex 03

Téléphone : 04 13 55 80 10
Télécopie : 04 13 55 80 40
Internet : www.ars.paca.sante.fr
N° Siret : 130 007 982 00106

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

OBJET DE LA CONSULTATION : La présente consultation a pour objet le développement d'un annuaire de contacts pour l'Agence Régionale de Santé de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, au profit du siège et de l'ensemble de ses délégations départementales.

MODE DE PASSATION : Cette consultation fait l'objet d'une procédure adaptée avec négociation, en application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et des articles 15, 27, 34, 74 et 80 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

SERVICE ACHETEUR : ARS PACA (adresse ci-dessus)

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : Le **20 février 2017 à 11 H 00** (*uniquement par voie électronique*)

POUVOIR ADJUDICATEUR : le directeur général de l'Agence Régionale de Santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

DUREE : Le présent marché prendra effet à compter de la date de notification du marché, avec reconduction expresse au premier janvier de chaque année, sans que sa durée maximale ne puisse excéder 36 mois.

Le présent cahier comporte 18 pages

SOMMAIRE

1	Objet du marché	3
1.1	Objet du marché	3
1.2	Découpage des prestations demandées	3
2	Présentation de l'ARS	4
2.1	Les principales missions de l'Agence	4
3	Contexte du projet	4
3.1	Les objectifs clés	4
3.2	Les bénéfices attendus	4
4	Descriptif de l'existant	5
4.1	Les sources de données	5
4.2	Volumétrie	5
4.3	Environnement technique	5
4.3.1	Utilisateurs concernés	5
4.3.2	Architecture SI	5
4.3.3	Postes de travail	5
5	Expression des besoins	5
5.1	Les fonctions attendues	6
5.2	Le dossier de spécifications détaillées	9
6	Constitution de la fourniture	9
6.1	Prestations liées à la fourniture et la mise œuvre de l'application (P1)	9
6.1.1	Maitrise d'œuvre (MOE)	9
6.1.2	Spécifications détaillées (SPEC)	9
6.1.3	Réalisation des développements (REAL)	10
6.1.4	Transfert de compétences (TCOMP)	10
6.1.5	Documentation (DOCUM)	10
6.1.6	Installation/paramétrage/test (INSPT)	10
6.2	Prestations complémentaires et optionnelles liées à la fourniture de l'application (P2)	10
6.2.1	Interface pour le chargement de données (ICHAR)	11
6.2.2	Interface Outlook annuaire (LDOUT)	11
6.2.3	Fonction recherche full text (FRECH)	12
6.2.4	Support et maintenance (MAINT)	12
6.3	Prestations complémentaires liées à l'évolution de l'application	12
6.3.1	Etudes techniques, spécifications (ESPEC)	12
6.3.2	Développement (DEVEL)	12
7	Exigences non fonctionnelles	13
8	Déroulement du projet	13
8.1	Phase concernant la fourniture et la mise en œuvre de l'outil de pilotage	13
8.2	Phase de spécifications fonctionnelles détaillées	13
8.3	Phase d'acceptation du dossier de spécifications fonctionnelles détaillées	13
8.4	Phase de réalisation du projet	13
8.5	Phase de vérification d'aptitude de la solution	14
8.6	Site d'exécution	14
8.7	Planning prévisionnel	14
8.8	Calendrier du projet	14
8.9	Pilotage du projet	15
8.9.1	Démarche Pilotage	15
8.10	Réglementation à respecter	16
8.11	Garantie	16
9	Cadre de la réponse	16
9.1	Contenu de la réponse	16
9.2	Offre commerciale	16
10	Modalités d'exécution des prestations	17
10.1	Désignation d'un référent projets « du compte ARS PACA » par le prestataire	17
10.2	Description des prestations demandées	17
10.3	Le Titulaire a une obligation de résultat	17
10.4	Obligation de délai	17
10.5	Confidentialité	18
10.6	Propriété intellectuelle	18
10.7	Vérification des prestations	18

1 OBJET DU MARCHÉ

1.1 Objet du marché

L'Agence Régionale de Santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur souhaite faire appel à un prestataire pour la réalisation d'une application dédiée à la gestion de ses contacts. Le marché s'inscrit dans le cadre du projet **ACA** (Annuaire des Contacts de l'Agence) que conduit actuellement l'ARS.

1.2 Découpage des prestations demandées

Les prestations demandées sont réparties en 3 groupes.

P1 - Prestations liées à la fourniture et la mise en œuvre de l'application

Elles sont répertoriées par type :

CODE prestations	LIBELLE
MOE	Maîtrise d'œuvre
SPEC	Spécifications détaillées
REAL	Réalisation des développements
TCOMP	Transfert de compétences
DOCUM	Documentation
INSPT	Installation-paramétrage-test

P2 – Prestations complémentaires

Elles sont répertoriées par unité d'œuvre :

CODE UO	LIBELLE
ICHAR	Interface pour le chargement de données
LDOUT	Interface Outlook annuaire
FRECH	Fonction recherche full text
MAINT	Support et maintenance

P3 - Prestations liées à l'évolution de l'application

Elles sont répertoriées par unité d'œuvre :

CODE UO	LIBELLE
ESPEC	Etudes techniques, spécifications
DEVEL	Développement

Il s'agit d'un marché à bon de commande. Le marché sera mise en œuvre par une première commande répondant aux besoins des prestations P1.

Selon l'avancement du projet et l'opportunité technique que cela peut représenter, l'ARS PACA pourra compléter sa commande par des prestations complémentaires P2, sous forme d'unités d'œuvres.

Enfin, dans le cadre de demandes d'évolution de l'application, l'ARS pourra passer des commandes supplémentaires - prestations de type P3 -, sous forme d'unités d'œuvres. Les demandes supplémentaires seront décrites dans un cahier des charges spécifiques, rédigé par l'ARS. Elles feront l'objet d'une proposition détaillée de la part du titulaire et d'une cotation sous forme d'UO conforme au présent marché.

2 PRESENTATION DE L'ARS

L'ARS PACA compte aujourd'hui 600 personnes réparties entre le siège quartier Euroméditerranée à Marseille et des délégations départementales. L'ARS agit en faveur d'une meilleure santé et garantit l'efficacité du système de santé.

- Le siège est situé au, 132 Bd de PARIS 13003 Marseille, et regroupe la délégation départementale des Bouches du Rhône, il compte 430 agents.
- Pour conduire ses missions l'ARS PACA s'appuie sur les délégations départementales implantées dans chaque département : Alpes de Haute Provence, Hautes Alpes, Alpes Maritimes, Var et Vaucluse.

2.1 Les principales missions de l'Agence

L'ARS a pour mission de mettre en œuvre au niveau régional la politique nationale de santé publique.

A ce titre, elle définit et de met en œuvre le Projet Régional de santé. Elle est chargée de réguler, d'orienter et d'organiser l'offre de soins pour répondre aux besoins la population, et de garantir l'efficacité du système de santé.

Le Projet régional de santé de la région Provence Alpes Côte d'Azur repose sur les principes suivants :

- l'accessibilité au système de santé,
- l'approche globale de la santé,
- la mise en synergie des acteurs,
- la promotion de l'innovation,
- l'efficience du système de santé.

Les priorités de santé du PRS :

- inégalités de santé,
- handicap et vieillissement,
- risques sanitaires,
- périnatalité et petite enfance,
- maladies chroniques,
- santé mentale et addictions,

L'activité complète de l'ARS PACA est décrite sur le site internet : <http://www.ars.paca.sante.fr>

3 CONTEXTE DU PROJET

Lors de la phase d'inventaire applicatif en 2013, les agents de l'ARS PACA ont été demandeur d'un annuaire unique et partagé des partenaires pour leurs missions.

Le SI des ARS met à la disposition des ARS, l'application WANPA répondant potentiellement aux besoins de l'agence. A ce jour, cette application n'est pas utilisée au sein de l'agence. Pour pallier ce manque d'outil centralisé, chaque direction, département, service, voire agent, dispose de son propre annuaire de contact dans des formats, plus ou moins hétérogène.

Précédemment à ce projet, une étude a été menée afin de vérifier l'adéquation de WANPA, ou d'alternatives autres, afin de mettre à disposition, dans un délai rapide, un annuaire de contact, partagé par tous les agents. Cette étude a fait ressortir que le scénario le plus adéquat était la mise en œuvre d'un nouvel outil.

3.1 Les objectifs clés

L'application doit permettre de :

- Remplacer les différents fichiers " Excel " contenant la liste des contacts d'un service et/ou la liste de certains contacts " Outlook " par une gestion commune et partagé des partenaires
- Créer un référentiel de contacts
- Disposer d'un outil intégré dans le système d'information, en mesure d'échanger avec les différentes ressources (applications, bases de données) existantes

3.2 Les bénéfices attendus

- Garantir la fiabilité des données
- Gagner du temps dans l'exploitation des contacts

4 DESCRIPTIF DE L'EXISTANT

4.1 Les sources de données

- Fichiers Excel, Word, Access, CSV, XML
- Contacts personnels stockés dans les profils Outlook des agents
- Le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR) : Le ROR contient une masse non négligeable de contacts (ES, ESMS, ...). Le GIP-esanté PACA et les établissements maintiennent à jour autant que faire se peut les informations associées à ces contacts. L'annuaire ACA s'appuiera, pour partie, sur les informations du ROR pour les coordonnées des ES, ESMS, ...

4.2 Volumétrie

L'annuaire ACA devrait à terme contenir tous les contacts externes de l'agence, utilisés par les agents. Le périmètre géographique à couvrir comprend les régions suivantes :

- Corse
- Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées
- Provence-Alpes-Côte d'Azur

En considérant que les établissements sanitaires et médico-sociaux vont représenter la majeure partie du contenu de l'annuaire, et en prenant comme référence le ROR qui contient actuellement 23000 établissements actifs (les établissements archivés ne sont pas comptés), on peut estimer, que pour les régions précitées, au moins 30 000 organismes seront référencés dans l'annuaire.

A cela, il convient d'ajouter les personnes physiques associées aux organismes. En prenant une moyenne de 2 contacts par organisme, et en prenant comme référence le ROR qui contient actuellement 42000 professionnels actifs (les professionnels archivés ne sont pas comptés), on peut estimer que l'annuaire contiendra au minimum 60 000 références à des personnes physiques.

4.3 Environnement technique

4.3.1 Utilisateurs concernés

Nombre de postes utilisateurs : 700
Nombre de sites : 6 sites dont 5 distants

4.3.2 Architecture SI

L'application sera installée dans un environnement virtualisé.

Système d'exploitation : Debian
Serveur SGBD : PostgreSQL
Authentification : Active directory centralisé (national)

4.3.3 Postes de travail

Système d'exploitation : Windows 7
Navigateur Internet : Microsoft Internet Explorer v11 ; Google Chrome
Client messagerie : Outlook 2010

Des informations complémentaires pourront être fournies sur ce chapitre à la demande du soumissionnaire.

5 EXPRESSION DES BESOINS

L'ARS souhaite confier au soumissionnaire retenu le développement de son annuaire de contacts et les prestations d'installation et de formation associées, y compris dans le cadre de la mise en œuvre de nouvelles évolutions que les utilisateurs envisageraient d'intégrer à terme.

Le présent document est destiné à aider les divers prestataires à construire une offre adaptée aux attentes de l'ARS. Il précise le contexte, la démarche et les contraintes, et fixe le planning souhaité.

Ce document doit rester confidentiel, à destination exclusive du soumissionnaire consulté.

5.1 Les fonctions attendues

Le tableau ci-dessous liste les fonctionnalités attendues pour l'application ACA. Chaque fonctionnalité est spécifiée en détail dans le dossier de spécifications détaillées joint en annexe de ce CCTP.

Cette liste de fonction permet également de définir les droits élémentaires dont les utilisateurs disposeront dans l'application. Ces droits sont les fonctionnalités marquées comme "attribuable".

Thème	Fonctionnalité	Attribuable	Description
Utilisateur	Créer, modifier		Toute personne disposant d'un compte dans l'annuaire AD peut utiliser l'application. Lors de la première connexion, l'utilisateur doit, par défaut, disposer des droits élémentaires (consulter et rechercher des contacts).
Utilisateur	Supprimer	X	Un utilisateur peut être archivé (cas du départ d'un agent). Le « désarchivage » est possible.
Utilisateur	Créer, modifier un groupe d'utilisateur	X	Un groupe d'utilisateur regroupe les utilisateurs disposant des mêmes périmètres de visibilité sur les données.
Utilisateur	Supprimer un groupe d'utilisateur	X	Possible si le groupe d'utilisateur n'est pas exploité.
Utilisateur	Créer, modifier un profil	X	Un profil regroupe des droits d'utilisation des fonctionnalités de l'application.
Utilisateur	Supprimer un profil	X	Possible si le profil n'est pas exploité.
Utilisateur	Gérer la relation entre utilisateur / groupe d'utilisateurs / profil	X	Affiner les droits et périmètres de l'utilisateur dans la manipulation des données de l'application ACA.
Table de paramètre	Créer, modifier	X	Créer ou modifier un élément d'une table de paramétrage.
Table de paramètre	Supprimer	X	Supprimer une information d'une table de paramétrage. Un contrôle d'intégrité des données est nécessaire pour empêcher la suppression si nécessaire.
Organisme	Créer, modifier	X	Un unité/service 'Autre...' est automatiquement créé lors de la création d'un organisme. Celui-ci facilite la création de relation entre l'organisme et une fonction.
Organisme	Supprimer	X	Le système doit informer l'utilisateur, si des unités/services existent pour l'organisme à supprimer. Dans ce cas, l'utilisateur doit pouvoir confirmer s'il souhaite supprimer l'organisme et toutes les informations qui lui sont associées (unité/service, fonctions, personne si celle-ci ne possède pas de coordonnées personnelles). La suppression est logique (archivage) et l'administrateur a la possibilité de « désarchiver » un organisme.
Organisme	Gérer la relation entre les entités juridiques et les établissements	X	
Unités/services	Créer, modifier	X	
Unités/services	Supprimer	X	Le système doit informer l'utilisateur, si des fonctions existent pour l'unité/service à supprimer. Dans ce cas, l'utilisateur doit pouvoir confirmer s'il souhaite supprimer l'unité/service et toutes les informations qui lui sont associées (fonctions, personne si celle-ci ne possède pas de coordonnées personnelles). La suppression est logique (archivage) et l'administrateur a la possibilité de « désarchiver » une unité.
Fonction	Créer, modifier	X	Cette fonctionnalité permet de soit créer des fonctions génériques (sans personne attachée), soit de créer une relation entre une unité/service existant et une

Thème	Fonctionnalité	Attribuable	Description
			personne existante. Modification de fonction générique ou de fonction dans le cadre de la relation entre une personne et une unité/service.
Fonction	Supprimer	X	Cette fonctionnalité permet soit de supprimer une fonction générique, soit de supprimer la relation entre une personne et une unité/service. La suppression est logique (archivage) et l'administrateur a la possibilité de « désarchiver » une fonction.
Personnes	Créer, modifier	X	
Personnes	Supprimer	X	La suppression est logique (archivage) et l'administrateur a la possibilité de « désarchiver » une personne.
Sécurité	Fonction restreinte à des contacts	X	En s'appuyant sur des listes dynamiques de contacts (voir ci-dessous).
Sécurité	Protection des informations métier	X	En s'appuyant sur une liste d'informations métier dont l'accès est réglementé pour un groupe d'utilisateur
Recherche	Simple/Multicritère	X	Recherche d'un contact en précisant le type de contact (organisme, unité/service, fonction, personne), le nom, le type (d'organisme, d'unité/service, de fonction, de personne), une liste de contacts. La liste des critères possible est enrichie des champs en fonction des éléments recherchés.
Recherche	Textuelle	X	Recherche de contacts par la saisie d'un texte, sans précision si l'on recherche un organisme, une unité/service, une fonction, une personne et sans préciser les champs dans lesquels la recherche est réalisée. Dans les faits, la recherche s'effectue sur toutes les informations présentes dans la base.
Recherche	Enregistreur de requête SQL dans liste dynamique	X	Fonction administrateur permettant d'enregistrer une requête SQL dans une liste dynamique
Recherche	Affiner une recherche à l'aide de nouveaux critères	X	Après affichage des résultats, il doit être possible de modifier les critères de recherche afin d'affiner la recherche.
Liste dynamique	Créer, modifier des listes dynamiques de contacts	X	A l'issu d'une recherche, le système doit proposer de créer une liste dynamique de contact reprenant les critères utilisés pour la recherche. Modifier les critères de recherche utilisés pour la liste dynamique
Liste dynamique	Supprimer une liste dynamique de contacts	X	Supprimer la liste dynamique, sans supprimer les contacts en eux-mêmes
Liste dynamique	Rendre une liste dynamique protégée	X	Définir le ou les groupes utilisateurs pouvant visualiser la liste des contacts. Par défaut, une liste de contacts est privée et visible uniquement par son créateur.
Liste dynamique	Rendre une liste dynamique publique	X	Rendre la liste de contact visible pour tous les utilisateurs de l'application.
Mots clés	Créé, modifier	X	Créer ou modifier un mot clé. Vérification des doublons.
Mots clés	Supprimer	X	Vérification de l'utilisation du mot clé avant suppression.
Mots clés	Associer des mots clés aux contacts	X	
Mots clés	Publier un mot clé	X	
24/24	Indiquer qu'un numéro de téléphone est joignable 24/24		Sur une fiche de contact, il doit être possible d'indiquer que le numéro de téléphone est joignable 24/24.
24/24	Indiquer qu'une adresse mail est		Sur une fiche de contact, il doit être possible d'indiquer que l'adresse mail est joignable 24/24.

Thème	Fonctionnalité	Attribuable	Description
	joignable 24/24		
Mail	Envoyer un mail à un contact	X	A partir de la consultation de la fiche d'un contact, il doit être possible d'envoyer un mail en sélectionnant l'adresse mail à utiliser
Mail	L'envoi d'un mail à un ensemble de contacts	X	A l'issu d'une recherche, le système doit proposer d'envoyer un mail à tous les contacts possédant une adresse mail. Si un contact ne possède pas d'adresse mail, l'utilisateur doit être informé. En prenant, l'hypothèse de l'envoi de mail à tous les établissements médico-sociaux de la région PACA, on peut estimer qu'il doit être possible d'envoyer 5000 mails.
Mail	Intégrer des adresses mail 'ministérielles' dans le mail	intrinsèque à l'annuaire associé à l'outil de messagerie	Lors de la saisie du contenu du mail dans l'application d'annuaire, il doit être possible de rechercher, puis d'ajouter des destinataires référencés dans l'annuaire ministériel.
Mail	Intégrer des adresses mail ACA dans un mail Outlook	X	A partir d'Outlook, il doit être possible de rechercher puis d'ajouter des destinataires référencés dans l'annuaire ACA.
Mail	Saisir l'expéditeur du mail	X	Attention aux autorisations d'utilisation des bails fonctionnelles.
Mail	Associer de pièces jointes au mail	X	Attention au poids des pièces jointes.
SMS	Envoyer des SMS à un contact	X	
SMS	Envoyer des SMS à un ensemble de contacts	X	
Export	Imprimer les résultats de recherche	X	Comprend la génération de fichier PDF.
Export	Exporter les résultats de recherche	X	Cet export doit notamment permettre de réaliser des publipostages à partir de Word.
Export	Exporter des contacts au format Excel	X	
Export	Exporter des contacts au format CSV	X	
Export	Exporter des contacts au format vCard	X	
Import	Import initial de contacts		
Import	Import partiel de contacts		
Import	Import fusion de contacts		
Fusion	Fusionner des contacts	X	Afin de supprimer les doublons.
Notification	Informé le gestionnaire d'un contact d'une modification		Un agent n'ayant pas l'autorisation de modifier un contact doit pouvoir signaler au(x) gestionnaire(s) qu'une information est à modifier. La fonctionnalité doit permettre à l'utilisateur de sélectionner le gestionnaire auquel il faut transmettre le mail de demande de modification. La BAL fonctionnelle des gestionnaires ACA doit être copie du mail envoyé. Les utilisateurs de l'annuaire doivent être en mesure de consulter la liste des gestionnaires de l'annuaire. Cette fonctionnalité doit permettre de demander :

Thème	Fonctionnalité	Attribuable	Description
			<ul style="list-style-type: none"> La modification d'informations associées au contact La modification de la visibilité d'un contact La modification de l'appartenance à une liste de contact, existante ou nouvelle La modification des mots clés associés au contact
Trace	Fonction de traçabilité		Date de création, modification, par qui ?, source Date de dernière consultation

5.2 Le dossier de spécifications détaillées

Un dossier de spécifications fonctionnelles détaillées a été rédigé au quatrième trimestre 2016. Ce document décrit :

- Les fonctionnalités grâce à des diagrammes des cas d'utilisation
- Les rôles, type de rôle, profils utilisateur, groupes utilisateur et l'accès aux données
- Le modèle conceptuel des données
- Les interfaces à travers une maquette interactive.

Ce dossier de spécifications fonctionnelles détaillées est fourni en annexe 1 du présent CCTP

6 CONSTITUTION DE LA FOURNITURE

6.1 Prestations liées à la fourniture et la mise œuvre de l'application (P1)

Les prestations P1 sont découpées par type, chacune d'elles fait l'objet d'un livrable.

CODE prestations	LIBELLE
MOE	Maîtrise d'œuvre
SPEC	Spécifications détaillées
REAL	Réalisation des développements
TCOMP	Transfert de compétences
DOCUM	Documentation
INSPT	Installation-paramétrage-test

6.1.1 Maîtrise d'œuvre (MOE)

Cette prestation intègre principalement :

- La direction et le suivi du projet,
- Les tâches de coordination de la maîtrise d'œuvre.
- Les livrables principaux sont la tenue à jour du planning et des tâches des différents acteurs, la préparation et les comptes rendus de comité de pilotage, la rédaction des documents projets (PAQ, planning,...) le reporting, la gestion des anomalies et des évolutions.

6.1.2 Spécifications détaillées (SPEC)

Afin de mettre en œuvre le périmètre fonctionnel attendu, le titulaire prévoira une phase de spécifications détaillées au regard des livrables fournis par l'ARS PACA : le cahier des charges et le dossier de spécifications détaillées.

Le soumissionnaire pourra évaluer cette prestation en fonction des chantiers déjà réalisés en ce sens par l'ARS PACA. La réponse fera part, de la nécessité -ou pas- d'organiser cette étape et précisera les éléments attendus en complément des spécifications fournies par l'ARS PACA.

Pour ce faire, le titulaire s'appuie sur le groupe projet et les ateliers définis lors du lancement du projet. Le fournisseur soumettra les spécifications détaillées à la validation de l'ARS PACA.

Livrables attendus :

- Dossier de spécifications détaillées pour chaque champ du périmètre fonctionnel
- Dossiers d'architecture SI

6.1.3 Réalisation des développements (REAL)

Cette prestation regroupe tous les travaux liés au développement de l'application au cours du déroulement du projet et qui ont été validés via le dossier des spécifications détaillées.

6.1.4 Transfert de compétences (TCOMP)

Cette prestation vise à rendre autonome les administrateurs techniques et fonctionnels de la solution, elle se focalisera sur :

- La formation à l'installation du nouvel environnement de l'annuaire,
- La formation aux sauvegardes et aux mises à jour,
- La formation à la connexion aux sources externes et à la gestion des imports/exports et à la mise en œuvre de web-services,
- La formation à la gestion des habilitations (création, suppression, changement d'affectation d'un utilisateur),
- La formation aux paramétrages métiers.

Ce groupe concerne : entre **2 et 4 personnes**

6.1.5 Documentation (DOCUM)

Concerne toute la documentation technique nécessaire à la mise en œuvre de la solution

Il s'agit a minima de la fourniture :

- Architecture technique générale : schéma global d'architecture, plateforme technique, flux
- Architecture applicative générale : architecture du code, mécanisme d'identification et d'authentification, description des processus de logs applicatif et de gestion des erreurs, gestion des accès concurrents, sécurité
- De procédures de sauvegarde, restauration, et mise à jour,
- De la documentation à usages techniques (support d'exploitation, support d'installation) et fonctionnel (support de l'administration fonctionnelle),
- Import/interconnexion : fourniture des structures d'imports et des formats attendus, liste des règles de cohérence à satisfaire, mode opératoire de chargement des données.

6.1.6 Installation/paramétrage/test (INSPT)

Les gestes les plus significatifs associés à ce type de prestation comprennent :

- L'installation de l'application, de la base de données ainsi que les paramétrages associés sur l'environnement technique de recette mis à disposition par l'ARS PACA
- Les paramétrages métiers issus de la phase de spécifications détaillées,
- La phase de test (côté MOE)
- Les packages numériques comprenant l'outil avec un bon de livraison détaillé.

6.2 Prestations complémentaires et optionnelles liées à la fourniture de l'application (P2)

Les prestations sont représentées sous forme d'unités d'œuvres.

CODE UO	LIBELLE
ICHAR	Interface pour le chargement de données
LDOUT	Interface Outlook annuaire
FRECH	Fonction recherche full text
MAINT	Support et maintenance

6.2.1 Interface pour le chargement de données (ICHAR)

Le dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (voir annexe 1 de ce CCTP) prévoit une fonction d'import basée sur l'utilisation d'un format XML pivot (voir chapitre 7.2.7 de l'annexe) et une fonction de cohérence d'import (chapitre 7.2.8 de l'annexe).

Cette prestation vise à décrire et implémenter dans l'application l'interface homme/machine décrite de manière succincte dans le chapitre 6.3.5 dans l'annexe 1. Cette IHM doit permettre de :

- Visualiser les contacts présents dans un fichier XML
- Identifier les incohérences bloquantes ou non-bloquantes associées à chaque contact
- Rendre le(s) contact(s) cohérent(s) en permettant de modifier les informations associées au(x) contact(s) en utilisant si nécessaire des filtres et des caractères joker
- Ajouter le(s) contact(s)
- Fusionner le(s) contact(s) avec le(s) contact(s) présent(s) dans ACA
- Supprimer le(s) contact(s) incohérent(s)

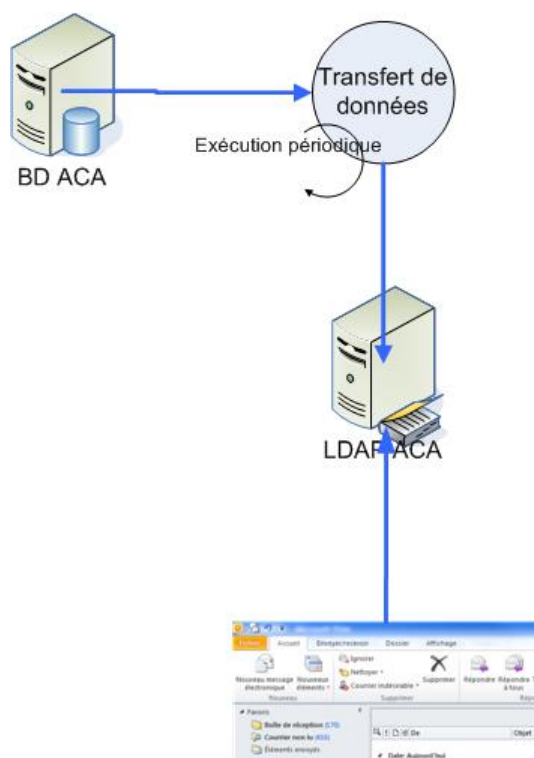
- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 forfait de la prestation

6.2.2 Interface Outlook annuaire (LDOUT)

L'ARS souhaite interroger les données de ACA via le protocole LDAP depuis le client de messagerie des utilisateurs.

Pour cela, un annuaire externe de type OpenLDAP est alimenté régulièrement avec les données de la base de données ACA. Cet annuaire est consultable par les utilisateurs des ARS qui disposent ainsi d'un carnet d'adresse OUTLOOK qui reprend les données mail de ACA.



Un modèle de données « simplifié », ne reprenant que les informations mails des contacts ACA est implémenté dans le LDAP ACA.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 forfait de la prestation

6.2.3 Fonction recherche full text (FRECH)

Le dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (voir annexe 1 de ce CCTP) prévoit une fonction de recherche de contact à l'aide de texte libre (voir chapitre 6.1.2 de l'annexe).

Cette prestation vise à décrire et à implémenter dans l'application, cette fonction de recherche de contact à partir de texte libre.

La documentation associée à cette prestation devra s'attacher à préciser :

- La solution technique retenue pour l'indexation du contenu de l'annuaire
- Les règles et priorités d'indexation retenues pour la mise en œuvre
- Les processus permettant à un administrateur technique de modifier le moteur d'indexation

L'implémentation de cette fonction devra répondre au besoin décrit dans le chapitre 6.1.2 de l'annexe 1 de ce CCTP.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 forfait de la prestation

6.2.4 Support et maintenance (MAINT)

A compter de la fin de la période de garantie, un contrat de maintenance sera proposé par le prestataire. Il intégrera une assistance téléphonique.

6.3 Prestations complémentaires liées à l'évolution de l'application

Les prestations sont représentées sous forme d'unités d'œuvres.

CODE UO	LIBELLE
ESPEC	Etudes techniques, spécifications
DEVEL	Développement

6.3.1 Etudes techniques, spécifications (ESPEC)

- **Objectifs des prestations :**

Les prestations doivent couvrir les activités suivantes :

- Etudes préalables
- Audits techniques
- Spécifications générales
- Spécifications détaillées

- **Les prestations demandées incluront :**

- les éventuelles phases de prise de connaissance
- la production de rapports précis et adaptés aux activités demandées (livrables),
- la coordination de la prestation.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations

6.3.2 Développement (DEVEL)

- **Objectifs des prestations :**

Les prestations doivent couvrir les activités suivantes :

- Développement des évolutions sur la base d'un dossier de spécifications
- Test/Paramétrage
- Production de documents

- **Les prestations demandées incluront :**

- la livraison des sources versionnées et packagées (livrables),
- la coordination de la prestation.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations

7 EXIGENCES NON FONCTIONNELLES

L'interface doit être simple d'utilisation, intuitive et homogène, elle conditionne l'appropriation de l'annuaire par les utilisateurs et la réussite du projet.

L'ergonomie des solutions proposées doit faciliter la formation et la prise de main des différentes fonctions mises à disposition.

L'outil doit accueillir plusieurs milliers de contacts, donc les temps de réponse doivent être rapides lors des recherches effectuées par les utilisateurs.

8 DEROULEMENT DU PROJET

Le projet se déroulera via un fonctionnement de maîtrise d'ouvrage assurée par l'ARS et de maîtrise d'œuvre prise en charge par le soumissionnaire.

A l'achèvement du projet et de la période de garantie, le soumissionnaire proposera un contrat de maintenance (corrective et évolutive) de la solution et de support.

8.1 Phase concernant la fourniture et la mise en œuvre de l'outil de pilotage

La construction du projet s'effectue à travers différentes phases de spécification, de production, de recettes conduisant à la prononciation d'aptitude du système.

Ce qui suit est une base de proposition que le soumissionnaire est libre d'aménager en fonction de ses habitudes et de ce qu'il jugera intéressant de proposer pour un projet de ce type.

8.2 Phase de spécifications fonctionnelles détaillées

Afin de mettre en œuvre le périmètre fonctionnel attendu, le titulaire prévoira une phase de spécifications fonctionnelles détaillées.

Sur la base d'un planning défini en commun, l'ARS s'engage à fournir les groupes de travail nécessaires à l'établissement de ce dossier de paramétrage et de spécifications fonctionnelles. En cas de désaccord entre les parties ou de besoin de prise de décision, le comité de pilotage sera sollicité pour arbitrage.

Pour rappel, le fournisseur prendra en compte les travaux déjà réalisés en amont du projet (voir chapitre 5.2 - Le dossier de spécifications détaillées).

8.3 Phase d'acceptation du dossier de spécifications fonctionnelles détaillées

Le dossier des spécifications du système est soumis à l'ARS pour approbation lors d'une réunion de présentation. L'ARS dispose d'un délai à définir ensemble après la date de remise du dossier pour notifier par écrit son acceptation ou ses réserves.

Le soumissionnaire s'engage à prendre en compte les réserves par retour et à présenter à nouveau le dossier pour validation si nécessaire.

8.4 Phase de réalisation du projet

Cette opération se déroule sous la responsabilité du soumissionnaire.

A l'issue de cette étape, celui-ci remet à l'ARS PACA pour approbation :

- Les éléments prouvant qu'il a bien testé la solution avant sa livraison (dossiers de tests)
- L'ensemble de la documentation tel que décrit dans le chapitre 6.1.5- Documentation (DOCUM)

⇒ Etape de transfert de compétences

- Le titulaire formera l'équipe informatique et l'administrateur technique à l'installation et au déploiement de la solution
- Le titulaire assistera les informaticiens dans les tâches d'installation du système sur la plateforme de recette, et dans la tâche d'interfaçage avec la base des utilisateurs (AD). Cette installation subit, par le titulaire, autant de remaniements que nécessaire pour parvenir à une plate-forme fonctionnelle stabilisée.

⇒ Etape de qualification

- L'ARS procède à l'installation de la solution à l'aide des manuels techniques d'intégration remis par le titulaire. Les procédures d'authentification et les outils de sauvegarde sont intégrés et les équipes informatiques de l'ARS vérifient que le fonctionnement de l'application n'est pas altéré.
- Cette phase permet l'appropriation de la solution par l'ARS et valide le bon fonctionnement de la solution.

Aussi, le titulaire fournit les scénarios qui valident la bonne tenue de la solution telle qu'annoncée dans les réponses du titulaire. A l'issue de ces tests, l'application est agréée pour la mise en production.

8.5 Phase de vérification d'aptitude de la solution

⇒ Recette provisoire type de prestation par type de prestation acceptée

Les parties prononcent la recette provisoire d'un type de prestation si le PV de recette est émis sans anomalie bloquante résiduelle, avec 2 anomalies majeures maxi par lot concerné et moins de 15 anomalies résiduelles.

⇒ Recette provisoire type de prestation par type de prestation avec réserves

En cas d'Anomalies constatées au-delà des limites fixées pour une recette acceptée (voir ci-dessus), il sera signé un procès-verbal de recette provisoire avec réserves et il sera accordé au fournisseur un délai, déterminé d'un commun accord entre les parties, pour corriger les anomalies objet des réserves, et présenter le livrable concerné à un nouveau contrôle.

Afin que le fournisseur soit en mesure de procéder aux corrections nécessaires, l'ARS s'engage à lui fournir l'ensemble des messages d'anomalies, la description des anomalies et le contexte dans lequel elle s'est produite.

A l'issue du nouveau contrôle, si les conditions de recette acceptée sont remplies dans les délais convenus entre les parties, l'ARS prononcera la recette provisoire

⇒ Recette définitive

La durée de la Vérification de service régulier (VSR) est de 3 mois. La VSR a pour objet de vérifier le fonctionnement de la solution informatique en conditions réelles d'exploitation, sa capacité à supporter la montée en charge et sa capacité à maintenir le niveau de performances défini dans le contrat.

A l'issue de la période de garantie et si les anomalies résiduelles ont été corrigées, l'ARS prononcera la recette définitive de la solution.

8.6 Site d'exécution

Les prestations objet du présent marché sont produites sur le site du siège de l'ARS ou dans les locaux du soumissionnaire selon les besoins.

8.7 Planning prévisionnel

La réalisation de ses objectifs conduit l'ARS à proposer le planning suivant :

JALONS	OPERATIONS
3/04/2017	Lancement de la prestation
24/04/2017	Début du développement
19/06/2017	Début des tests technico-fonctionnelle et métier
10/07/2017	Développement évolutions et corrections
21/08/2017	Recette avant déploiement
28/08/2017	Installation de la plateforme de production
1/09/2017	Comité projet : Validation du déploiement
4/09/2017	Formation administrateurs, gestionnaires et utilisateurs

8.8 Calendrier du projet

A fournir par le soumissionnaire en précisant bien la date de **Mise en Service envisageable**. (T0 étant la date de notification du marché).

8.9 Pilotage du projet

Le soumissionnaire désigne un interlocuteur unique qui sera le correspondant ARS durant le projet et son déroulement.

De son côté l'ARS a prévu une structure MOA unique pour assurer les liaisons avec son soumissionnaire, coordonner les interventions des acteurs internes ARS sur la base des besoins identifiés.

Le pilotage du projet est assuré par le chef de projet SI qui coordonne l'ensemble des actions entre les acteurs du projet.

La structure MOA se compose de la façon suivante :

- Comité de Direction

Le sponsor représente l'engagement fort de la direction de l'ARS dans le projet. Il valide la trajectoire et arbitre les décisions.

- Comité de projet

Il assure le suivi de l'activité du chef de projet SI, veille à l'atteinte des objectifs du projet.

- Groupe utilisateurs clés : experts métiers,

Il participe aux réunions de spécifications fonctionnelles avec le fournisseur conformément au périmètre fonctionnel et ainsi qu'aux phases de test et de recette avec le chef de projet SI

- Groupe technique : il est représenté par le service informatique.

8.9.1 Démarche Pilotage

Le titulaire doit mettre en place une démarche de pilotage du projet adaptée au contexte de l'ARS PACA et approuvée lors de la réunion de lancement du projet.

Cette démarche doit prévoir en particulier l'organisation de réunions de pilotage du projet

- Comité de pilotage

Le comité de pilotage sera une structure mixte ARS/soumissionnaire.

Son activité et son mode de fonctionnement restent à convenir avec le soumissionnaire sachant que l'ARS propose un fonctionnement du type de celui décrit ci-dessous :

Le comité de pilotage se réunit mensuellement pour effectuer une supervision générale du fonctionnement du contrat, assurer une information réciproque des décisions stratégiques des deux entités qui influencent la vie du contrat et éventuellement résoudre ou arbitrer les difficultés ou conflits survenus.

Le titulaire et le chef de projet SI de l'ARS établissent un projet d'ordre du jour qui est transmis aux participants au plus tard 72 heures avant la réunion.

- Equipe projet du titulaire

L'équipe en charge du projet doit être composée d'intervenants disposant d'une réelle expérience dans la mise en place des solutions équivalentes aux besoins de l'ARS.

Un curriculum vitae des membres de l'équipe est demandé, soulignant les compétences en direction de projets, expertises techniques et fonctionnelles du domaine.

Un chef de projet suppléant est à prévoir en cas de défaillance du responsable du projet ; l'ARS devra en être informée dans un délai de 2 mois avant son départ ou un changement d'affectation de mission.

Sauf accord explicite, seules les personnes nominativement mentionnées au marché interviennent sur le projet.

Au cas où ces personnes seraient indisponibles, le titulaire s'engage à proposer immédiatement des personnes ayant un niveau d'expérience et de compétence équivalent.

- Plan assurance qualité (PAQ)

Le soumissionnaire devra produire durant sa phase de prise de connaissance un Plan d'Assurance Qualité qu'il soumet à validation à l'ARS PACA et fait vivre durant la mission.

Ce PAQ devra faire apparaître a minima :

- La structure organisationnelle du projet, leurs rôles et responsabilités, les modalités de communication entre les acteurs,
- La structure technique du projet,
- La démarche de déploiement (les phases, les méthodologies appliquées, les livrables, les modalités de validation),
- Les dispositions prises en matière de pilotage du projet

8.10 Réglementation à respecter

Aucun document et/ou support informatique ne pourra être sorti du site de l'ARS sans l'autorisation expresse d'un personnel de l'ARS agréé à cet effet.

Le soumissionnaire s'engage au respect des procédures de gestion de sécurité et à leur non divulgation.

8.11 Garantie

Le soumissionnaire garantit la fourniture des différents prestations conformément aux objectifs fixés dans l'expression de besoins de l'ARS PACA. Le soumissionnaire proposera une durée de garantie de 6 mois à compter de la date de signature du procès-verbal notifiant la fin de la période de vérification du service régulier (VSR).

La vérification du service régulier à partir de laquelle le délai de garantie s'appliquera portera sur la fourniture et la mise en œuvre de l'annuaire des contacts faisant l'objet de la première commande de l'ARS PACA. Durant la période de garantie, le fournisseur s'engage à apporter les corrections aux prestations réalisées à ses frais.

9 CADRE DE LA REPONSE

9.1 Contenu de la réponse

L'ARS souhaite que la réponse du soumissionnaire soit distincte à 3 niveaux :

- Mémoire sur la société et les points forts au regard des besoins exprimés dans le présent cahier des charges. Ce document doit notamment faire apparaître :
 - o Les points importants qui sembleraient obscurs ou insuffisamment développés,
 - o Les aménagements nécessaires et les points sur lesquels le soumissionnaire n'est pas en mesure de proposer une solution,
 - o Les prérequis
 - o La description de l'organisation de la société, les rôles et responsabilités de chacun des intervenants, et définira les relations entre ses équipes et l'ARS, ainsi que le mode de circulation de l'information
 - o L'intérêt de choix technologiques intégrés aux solutions proposées
 - o Citer les références clients correspondant à ce type de prestation, et plus particulièrement en région PACA (Organisme, nom de contact, téléphone, visites possibles ...),
 - o La méthodologie utilisée : fourniture d'un PAQ type et tout support méthodologique équivalent
 - o Le planning détaillé de la phase de lancement au déploiement de la solution
- Réponse technique et fonctionnelle,
- Proposition commerciale,

Le soumissionnaire devra joindre obligatoirement un contrat type de maintenance et de support.

9.2 Offre commerciale

Le soumissionnaire fournira dans son mémoire, à part et en complément du tableau des prix annexé à l'acte d'engagement, les détails du chiffrage des prestations proposées.

Les prix des prestations P1 et P2 sont forfaitaires. Les prix des prestations P3 sont tarifés unitairement (à l'unité d'œuvre) en jour/homme par type activité.

10 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

10.1 Désignation d'un référent projets « du compte ARS PACA » par le prestataire.

Le prestataire nommera un interlocuteur unique qui sera responsable du compte ARS PACA. Son rôle consistera à coordonner toutes les prestations liées à différents projets commandés par l'ARS PACA.

10.2 Description des prestations demandées.

Le marché fera l'objet d'une première commande, et selon l'évolution du projet ACA, l'ARS PACA pourra procéder à des commandes supplémentaires sur la base des tarifs des unités d'œuvres précisés au bordereau de prix, sur toute la durée du marché.

Tout projet de bon de commandes supplémentaires fera l'objet d'un cahier des charges, rédigé par l'ARS PACA.

Il contiendra, en particulier :

- un descriptif des prestations attendues,
- la volumétrie des paramètres nécessaires pour évaluer les unités d'œuvres,
- le planning souhaité,
- le mode de fonctionnement général,
- les livrables attendus, et leur positionnement dans l'opération,
- les participants ARS PACA,
- le lieu d'exécution

10.3 Le Titulaire a une obligation de résultat.

Le titulaire a la responsabilité des moyens en personnels, logiciels et matériels dont il a besoin pour exécuter le marché conformément au CCTP.

Les travaux de saisie et de reproduction des divers documents sont à la charge du titulaire.

Le titulaire devra proposer des personnels pour les prestations relevant de sa responsabilité qui, après agrément de l'ARS PACA, composeront l'équipe de travail, ainsi que la personne responsable de la bonne exécution des prestations, qui sera l'interlocuteur avec l'ARS PACA.

En cas d'absence d'une de ces personnes entraînant l'interruption de la prestation, le titulaire devra proposer à l'ARS PACA un remplaçant dans un délai de 3 jours par lettre recommandée avec accusé de réception. Le remplaçant est considéré comme accepté si l'ARS PACA ne le récuse pas dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la lettre recommandée. En cas de récusation du remplaçant, le titulaire dispose de 3 jours pour désigner un autre remplaçant et en informer la personne responsable du marché.

Pendant la durée du marché, l'ARS PACA se réserve le droit de récuser, par lettre recommandée motivée avec accusé de réception, le personnel désigné dans la proposition technique du titulaire qui s'avérerait inadapté à l'exécution des tâches qui lui sont confiées ou toute personne qui ne se plierait pas aux règles de sécurité en vigueur dans les locaux administratifs.

Le titulaire procédera à son remplacement dans les conditions indiquées précédemment.

Le titulaire doit assurer au titre du remplacement la formation du remplaçant et la période de recouvrement entre la personne absente et son remplaçant.

Les coûts liés au remplacement sont à la charge du titulaire.

10.4 Obligation de délai

Délai pour remise du document de « compréhension des unités d'œuvres » : 10 jours ouvrés maximum après envoi du cahier des charges.

Pour chaque nouvelle prestation, pour des raisons de souplesse, de limitation de coûts, et de rapidité de traitement, les cahiers des charges seront transmis au titulaire sous forme de courrier électronique par l'ARS PACA.

Le titulaire renverra ses propositions également par courrier électronique.

10.5 Confidentialité

Le titulaire est tenu, ainsi que l'ensemble de son personnel et, le cas échéant de ses sous-traitants, fournisseurs, au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité pour tout ce qui concerne les faits, informations, études, données, fichiers, dont il a ou aura eu connaissance au titre de l'exécution du marché. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise d'information et/ou de données sur quelque support que ce soit à des tiers.

Cette obligation étant essentielle, en cas de non-respect de la clause de confidentialité, l'ARS PACA pourra résilier le marché immédiatement sans préavis et de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourra réclamer.

L'obligation de confidentialité continuera après l'expiration du contrat. Elle devient caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention du Titulaire.

10.6 Propriété intellectuelle

Toutes les études, tous les développements, tous les documents réalisés au titre du présent contrat seront la propriété exclusive de l'ARS PACA.

Conformément à l'article 13 du CCAP sur la clause de cession de propriété intellectuelle, le titulaire cède à l'ARS PACA tous ses droits sur les études, les développements réalisés (évolutions applicatives comprises) documents dans le cadre du présent contrat, notamment les droits de reproduction, modification, communication et cession.

Le titulaire ne pourra utiliser, communiquer ou publier tout ou partie des résultats des prestations décrites dans le présent contrat qu'avec l'accord écrit préalable de l'ARS PACA.

10.7 Vérification des prestations

Pour chaque bon de commande, l'admission consistera à constater la réalisation du nombre de jours, et la fourniture des livrables spécifiés sur le bon de commande.

Chaque décision prise à l'issue de chaque phase de vérification (vérification des jalons ou admission unique), fait l'objet d'un procès-verbal (P.V.) dûment signé par les représentants des parties au marché.

La signature conjointe des P.V **vaut constat du service fait effectué** par le titulaire, et justifie le paiement prévu au marché.

La réception par le pouvoir adjudicateur d'une facture émise par le titulaire, alors même que le service fait n'aurait pas été validé et acté selon ces formes, ou que ce dernier aurait donné lieu à décision négative, ne fera pas courir le délai de paiement à son profit.

Dans le cas où les prestations réalisées ne seraient pas conformes à la commande ou n'auraient pas permis l'atteinte des objectifs fixés, le titulaire prend à sa charge, sans coût et commande supplémentaire, l'ensemble des tâches nécessaires à l'atteinte de l'objectif initial.