



**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 l'accompagnement de l'Agence Régionale de Santé de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, au profit du département DSI/Production, pour la mise en œuvre des outils nécessaire à la gestion des services informatiques (ITSM).

MODE DE PASSATION : Cette consultation fait l'objet d'une procédure adaptée, en application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics, des articles 15, 27, 34, 78 et 80 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et du décret n° 2019-259 du 29 mars 2019 portant modification de diverses dispositions codifiées dans la partie réglementaire du code de la commande publique.

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : Le vendredi **26 juillet 2019 à 11 H 00**

DUREE : Le présent marché prendra effet à compter du 1^{er} septembre 2019, avec reconduction tacite à chaque date d'échéance annuelle, sans que sa durée maximale ne puisse excéder 36 mois.

Le présent cahier comporte 16 pages

SOMMAIRE

1	Objet du marché	3
2	Présentation de l'ARS	3
2.1	Les principales missions de l'Agence	3
3	Contexte du projet	3
3.1	Les objectifs clés	4
4	Description de la prestation	4
5	Préstations attendues	4
5.1	Présentation	4
5.1.1	Principe de fonctionnement	4
5.1.2	Commande et prérequis	5
5.1.3	Qualité du service attendu	5
6	Constitution de la fourniture	5
6.1	Prestations au forfait (P1)	5
6.1.1	Cadrage (CAD)	5
6.1.2	Mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants (MAJSER)	6
6.1.3	Installation du serveur GLPI pour la logistique (SERLOG)	6
6.2	Prestations complémentaires en unité d'œuvre (P2)	7
6.2.1	Etudes techniques, spécifications (ESPEC)	7
6.2.2	Installation-paramétrage-test (INSPT)	7
6.2.3	Transfert de compétences (TCOMP)	8
6.2.4	Support et maintenance (MAINT)	8
7	Exigences non fonctionnelles	8
8	Déroulement du projet	9
8.1	Phase concernant la fourniture et la mise en œuvre de l'outil de pilotage	9
8.2	Phase de cadrage	9
8.3	Phase d'acceptation de la note de cadrage	9
8.4	Phase de rédaction du cahier des charges des services ITIL à mettre en place	9
8.5	Phase de mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants	10
8.6	Phase d'installation du serveur GLPI pour la logistique	10
8.7	Phase de définition des spécifications fonctionnelles et techniques	10
8.8	Phase d'acceptation des spécifications fonctionnelles et techniques	10
8.9	Phase de réalisation du projet	10
8.10	Phase de transfert de compétences	11
8.11	Phase de vérification d'aptitude de la solution	11
8.12	Site d'exécution	11
8.13	Planning prévisionnel	12
8.14	Pilotage du projet	13
8.15	Réglementation à respecter	14
9	Cadre de la réponse	14
9.1	Contenu de la réponse	14
9.2	Offre commerciale	14
10	Modalités d'exécution des prestations	14
10.1	Désignation d'un référent projets « du compte ARS PACA » par le prestataire.	14
10.2	Description des prestations demandées.	14
10.3	Le Titulaire a une obligation de résultat	15
10.4	Obligation de délai	15
10.5	Confidentialité	15
10.6	Propriété intellectuelle	15
10.7	Vérification des prestations	16

1 OBJET DU MARCHÉ

L'Agence Régionale de Santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur souhaite faire appel à un prestataire pour accompagner le département DSI/Production dans la mise en œuvre des outils nécessaires à la gestion des services informatiques (ITSM).

2 PRESENTATION DE L'ARS

L'ARS PACA compte aujourd'hui 600 personnes réparties entre le siège situé dans le 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 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'efficacité 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

En début d'année, l'ARS PACA a lancé le projet "Gestion Parc Informatique" [GPI] dont l'objectif est d'améliorer la qualité des services offerts aux agents pour les missions assurées par les services de la Direction des Systèmes d'information (DSI) et plus particulièrement du département production. La première phase d'étude des besoins nous a permis de recenser l'ensemble des missions et activités concernées, mais également de comprendre que ces missions et activités étaient proches des services définis dans le jeu ITSM (IT Service management ou Gestion des services informatiques) de la bibliothèque de bonnes pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

La seconde phase de notre projet vise à revoir les outils et processus mis en place dans le cadre de ces missions et activités identifiées. Etant donnée l'étendue des activités identifiées, nous souhaitons nous faire accompagner par un prestataire afin d'assurer la réussite du projet. Les premières actions prioritaires dans le cadre de ce projet sont les suivantes :

- Accompagnement de l'ARS dans l'étude, la définition des phases et la mise en œuvre des services ITSM selon les bonnes pratiques ITIL
- Mise à niveau de nos serveurs GLPI et OCS
- Actualisation du connecteur GLPI-OCS
- Améliorations fonctionnelles de GLPI par l'installation et la configuration des différents plugins

- Installation du serveur GLPI pour le service logistique (moyens généraux) de l'ARS avec utilisation du plugin Généric Object Management
- Formation des référents du service logistique à l'utilisation en back office de GLPI.

3.1 Les objectifs clés

Le projet GPI doit permettre de :

- Améliorer la qualité des services offerts aux agents et leur satisfaction
- Améliorer la communication inter et intra DSI
- Améliorer la gestion du matériel informatique (poste de travail et infrastructure)
- Réduire les coûts
- Revoir les processus des domaines du support, de l'infrastructure ou de la commande publique
- Améliorer la productivité et la réutilisation de l'expérience

4 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Les prestations demandées sont réparties en 3 groupes.

P1 - Prestations au forfait

Elles sont répertoriées par type :

CODE prestations	LIBELLE
CAD	Cadrage
MAJSER	Mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants
SERLOG	Installation du serveur GLPI pour la logistique

P2 – Prestations complémentaires en unité d'oeuvre

Elles sont répertoriées par unité d'oeuvre :

CODE UO	LIBELLE
ESPEC	Etudes techniques, spécifications
INSPT	Installation-paramétrage-test
TCOMP	Transfert de compétences
MAINT	Support et maintenance

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

Selon le contenu de la note de cadrage à l'issue de la prestation CAD, l'ARS PACA pourra compléter sa commande par des prestations complémentaires P2, sous forme d'unités d'œuvres.

5 PRESTATIONS ATTENDUES

5.1 Présentation

5.1.1 Principe de fonctionnement

L'ARS PACA souhaite pouvoir recourir à une assistance pour les activités suivantes :

- Etude, audit et spécification
- Mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants
- Installation du serveur GLPI pour la logistique

Ces prestations seront commandées dans un mode "forfait" basé sur la description de la prestation souhaitée.

Les prestations complémentaires P2 seront commandées par unité d'œuvre et fonction du ou des scénarios retenus à l'issue de la prestation de cadrage (CAD).

5.1.2 Commande et prérequis

Pour chaque prestation, l'ARS PACA :

- définira un cadre d'intervention et une mission précise,
- demandera au Titulaire du marché une proposition détaillée,
- commandera au Titulaire retenu les unités d'œuvres correspondantes telles que définies dans les articles suivants.

A l'initialisation de chaque prestation, le Titulaire présentera les intervenants pressentis ainsi que leurs expériences et compétences au regard de la prestation demandée. A cette étape et à tout moment au cours de la prestation, au vu de la qualité de service fournie, l'ARS PACA se réserve le droit d'exiger du titulaire le remplacement immédiat de tout ou partie de ses intervenants.

5.1.3 Qualité du service attendu

La qualité de service sera appréciée par la fourniture régulière de rapports d'états, relatifs aux prestations confiées au Titulaire, les livrables étant à fournir au format électronique.

6 CONSTITUTION DE LA FOURNITURE

6.1 Prestations au forfait (P1)

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

CODE prestations	LIBELLE
CAD	Cadrage
MAJSER	Mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants
SERLOG	Installation du serveur GLPI pour la logistique

6.1.1 Cadrage (CAD)

Afin de répondre aux objectifs du projet GPI (voir chapitre 3.1 ci-dessus), le titulaire prévoira une phase de cadrage des besoins et solutions à mettre en œuvre, au regard des premiers résultats figurants dans l'étude des besoins menée en début de projet GPI par l'ARS.

Pour ce faire, le titulaire s'appuiera sur le groupe projet et soumettra à la validation de l'ARS PACA, une note de cadrage qui devra comprendre :

- La description de l'existant : processus internes du département DSI/Production et processus offerts aux agents de l'ARS
- La définition des besoins sous forme de services ITIL
- La définition des besoins non fonctionnels : logiciels, équipements, formation, accompagnement du changement
- Le macro-planning de mise en œuvre des services ITIL
- La définition des choix/scénarios d'outillage possible
- La description des bénéfices, coûts et problèmes possibles de chaque scénario
- La préconisation du scénario à retenir

Livrables attendus : Note de cadrage validé par le comité de pilotage et dont la description est fournie ci-dessus.

1 UO = 1 forfait de la prestation

6.1.2 Mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants (MAJSER)

Actuellement, 2 serveurs sont utilisés pour les missions et activités du département DSI/Production :

- GLPI version 0.83.8
- OCS version 2.1

Ces deux serveurs sont interconnectés afin que les informations du serveur OCS alimentent automatiquement l'inventaire des stations de travail présent sur le serveur GLPI. Cela étant, cette interconnexion n'est pas optimale et le titulaire devra prévoir des actions correctives afin d'optimiser le fonctionnement de ces deux serveurs, mais également s'assurer que les informations stockées et échangées entre ces serveurs répondent aux besoins du département DSI/Production.

Le titulaire prévoira une mise à jour de ces 2 deux serveurs vers les dernières versions stable/conseillées ainsi que de l'interconnexion existant entre les deux serveurs.

Livrables attendus : Serveur GLPI, OCS et interconnexion GLPI – OCS opérationnels et Dossier d'Architecture Technique (DAT)

1 UO = 1 forfait de la prestation

6.1.3 Installation du serveur GLPI pour la logistique (SERLOG)

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire prévoira les actions suivantes :

- Analyse des besoins du service "Logistique"
- Rédaction du dossier de spécifications fonctionnelles
- Rédaction du Dossier d'Architecture Technique (DAT)
- Installation d'un serveur GLPI dédié au service "Logistique" de l'ARS PACA
- Installation du plugin "Generic Object Management" sur le serveur GLPI
- Configuration du serveur GLPI
- Configuration du plugin Generic Object management sur la base des besoins définis
- Formation des agents du service "logistique" chargé du back office GLPI

Le dossier de spécifications fonctionnelles devra, à minima, préciser les éléments suivants :

- Description des fonctionnalités implémentées
- Description des rôles ou profils utilisateurs
- Cycle de vie des objets manipulés

Le Dossier d'Architecture Technique (DAT) devra, à minima, préciser les éléments suivants :

- Architecture technique générale : schéma global d'architecture, plateforme technique, flux
- Architecture applicative générale : mécanisme d'identification et d'authentification,
- Sauvegarde : Eléments à sauvegarder ; procédures de sauvegarde et restauration
- Procédure de mise à jour
- De la documentation à usage technique (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.

Le cahier des charges ainsi que le DAT livrés dans le cadre de cette prestation seront soumis à la validation du comité de pilotage. L'installation du serveur ne sera réalisée qu'après validation des dossiers par le comité de pilotage.

Livrables attendus :

- Dossier de spécifications fonctionnelles validé par le comité de pilotage
- Dossier d'architecture technique validé par le comité de pilotage
- Serveur GLPI et plugin "Generic Object Management" opérationnels
- Agents du service "logistique" formés à l'utilisation de l'interface GLPI

1 UO = 1 forfait de la prestation

6.2 Prestations complémentaires en unité d'œuvre (P2)

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

CODE UO	LIBELLE
ESPEC	Etudes techniques, spécifications
INSPT	Installation-paramétrage-test
TCOMP	Transfert de compétences
MAINT	Support et maintenance

6.2.1 Etudes techniques, spécifications (ESPEC)

Concerne toute documentation fonctionnelle et/ou technique nécessaire à la mise en œuvre de solution ou à son évolution.

Les prestations doivent couvrir les activités suivantes :

- Etudes préalables
- Audits techniques
- Dossier de spécifications fonctionnelles
- Dossier d'Architecture Technique (DAT)

Le dossier de spécifications fonctionnelles devra, à minima, préciser les éléments suivants :

- Description des fonctionnalités implémentées
- Description des rôles ou profils utilisateurs
- Cycle de vie des objets manipulés

Le Dossier d'Architecture Technique (DAT) devra, à minima, préciser les éléments suivants :

- Architecture technique générale : schéma global d'architecture, plateforme technique, flux
- Architecture applicative générale : mécanisme d'identification et d'authentification,
- Sauvegarde : Eléments à sauvegarder ; procédures de sauvegarde et restauration
- Procédure de mise à jour,
- De la documentation à usage 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.

Le(s) document(s) livré(s) dans le cadre de cette prestation sera/seront soumis à la validation du comité de pilotage.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations

6.2.2 Installation-paramétrage-test (INSPT)

Cette prestation vise à installer, paramétrer et tester les outils décrits dans le cahier des charges livré par l'ARS et respectant les directives précisées dans les documents livrés avec une ou plusieurs prestation(s) ESPEC. Cette prestation ne sera commandée que si les outils existants (GLPI et OCS) ne répondent pas complètement aux besoins du département DSI/Production et que l'installation de nouveaux outils a été jugée nécessaire par le comité de pilotage.

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

- L'installation de(s) logiciel(s), de(s) base(s) de données ainsi que les paramétrages associés sur l'environnement technique de recette mis à disposition par l'ARS PACA
- Les paramétrages métiers décrits dans le dossier de spécifications fonctionnelles,
- La phase de test (côté MOE)
- Les packages numériques comprenant le(s) logiciel(s) avec un bon de livraison détaillé.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations

6.2.3 Transfert de compétences (TCOMP)

Cette prestation vise à rendre autonome les administrateurs techniques et fonctionnels. Elle se focalisera sur :

- La formation à l'installation de(s) nouveau(x) logiciel(s)
- La formation aux sauvegardes et aux mises à jour
- La formation à la gestion des interconnexions, à la gestion des imports/exports et à la mise en œuvre de web-services si présents
- La formation à la gestion des habilitations (création, suppression, changement d'affectation d'un utilisateur),
- La formation aux paramétrages métiers.

Ce groupe concerne : entre **4 et 6 personnes**

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations

6.2.4 Support et maintenance (MAINT)

A compter de la fin de la période de garantie, un contrat de maintenance corrective sera proposé par le prestataire. Ce contrat devra également intégrer une assistance téléphonique.

- **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 des outils 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.

Les temps de réponse doivent être rapides lors des recherches effectuées par les utilisateurs.

La solution mise en place doit être en mesure de s'interconnecter avec les outils existants (authentification, supervision, monitoring, recueil automatisé d'information, ...) ou futur sans que le recours à des imports/exports manuels soit nécessaire. L'échange de données doit privilégier les standards en la matière.

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 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.

Le suivi de l'avancement du projet sera réalisé à l'aide d'un outil de pilotage de projets choisi de manière concertée entre l'ARS PACA et le soumissionnaire.

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.

Cela étant, le soumissionnaire devra proposer à l'acceptation de l'ARS, le planning qu'il entend suivre pour l'ensemble des prestations forfaitaires ou par unité d'œuvre. L'ARS dispose d'un délai à définir ensemble après la date de remise du planning 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 planning pour validation si nécessaire.

Pour rappel, l'ARS PACA pourra compléter ou non sa commande par les prestations complémentaires P2, sous forme d'unités d'œuvres, en fonction du scénario retenu (voir chapitre 6.1.1 - Cadrage (CAD)).

8.2 Phase de cadrage

Afin de mettre en œuvre le périmètre fonctionnel attendu, le titulaire prévoira une phase de cadrage.

Sur la base d'un planning défini en commun, l'ARS s'engage à fournir les groupes de travail et les informations nécessaires à la rédaction de la note de cadrage. 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 soumissionnaire prendra en compte les travaux déjà réalisés en amont du projet (voir chapitre 6.1.1 - Cadrage (CAD)).

8.3 Phase d'acceptation de la note de cadrage

La note de cadrage est soumise 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 de la note 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 la note de cadrage pour validation si nécessaire.

8.4 Phase de rédaction du cahier des charges des services ITIL à mettre en place

Sur la base de la note de cadrage acceptée, l'ARS rédigera le cahier des charges des services ITIL à mettre en œuvre. Ce cahier des charges précisera à minima :

- Le planning des services ITIL à mettre en œuvre
- Les besoins de formation et d'accompagnement
- L'outillage retenu

Cette phase pourra être itérative si l'ARS choisit de mettre en œuvre les services ITIL de manière séquentielle ou pas groupe de services. Cette phase a pour objectif d'estimer les unités d'œuvre à commander pour les prestations ESPEC décrite au chapitre 6.2.1, INSPT décrite au chapitre 6.2.2 et TCOMP décrite au chapitre 6.2.3. Ainsi les phases décrites aux chapitres 8.7, 8.8, 8.9 et 8.10 se rapportant à ces prestations pourront également être itératives

8.5 Phase de mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants

Parallèlement à l'exécution des phases décrites dans les chapitres 8.2, 8.3 et 8.4, le soumissionnaire réalisera la mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants telle que décrit dans le chapitre 6.1.2 - Mise à jour des serveurs GLPI et OCS existants (MAJSER).

Ce traitement en parallèle a pour objectif de stabiliser les serveurs existants en attendant la mise en œuvre d'un éventuel outillage répondant aux besoins du département DSI/Production.

A l'issue de cette étape, le soumissionnaire remet à l'ARS PACA pour approbation les éléments prouvant qu'il a bien testé les mises à jour réalisées sur les deux serveurs, avant livraison (dossier de tests).

8.6 Phase d'installation du serveur GLPI pour la logistique

Parallèlement à l'exécution des phases décrites dans les chapitres 8.2, 8.3 et 8.4, le soumissionnaire réalisera l'installation du serveur GLPI pour la logistique telle que décrit dans le chapitre 6.1.3 - Installation du serveur GLPI pour la logistique (SERLOG).

Ce traitement en parallèle a pour objectif d'installer au plus vite ce serveur afin de répondre aux besoins urgents du service logistique.

Cette phase se déroule en 5 temps :

1. Analyse et rédaction du dossier de spécifications fonctionnelles et du dossier d'architecture technique
2. Validation des dossiers par le comité de pilotage
3. Installation, configuration et test du serveur GLPI
4. Validation du bon fonctionnement du serveur par le comité de pilotage sur la base du rapport de tests réalisés par le soumissionnaire
5. Formation des agents du service logistique

8.7 Phase de définition des spécifications fonctionnelles et techniques

Sur la base du cahier des charges remis par l'ARS PACA (voir chapitre 8.4), le soumissionnaire devra rédiger l'ensemble des documents nécessaires à la mise en œuvre pérenne de(s) logiciel(s) répondant aux besoins.

La prestation ESPEC décrite au chapitre 6.2.1 prévoira à minima la livraison par le soumissionnaire du dossier de spécifications fonctionnelles et du dossier d'architecture technique. Cela étant, au démarrage de cette phase, l'ARS PACA et le soumissionnaire devront s'entendre sur les documents nécessaires et à produire.

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

Le planning devra prévoir également des points d'avancement intermédiaires avant la soumission des documents à l'ARS PACA pour approbation.

8.8 Phase d'acceptation des spécifications fonctionnelles et techniques

Les documents issus de la phase précédente sont 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 de ces documents 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 ces documents pour validation si nécessaire.

8.9 Phase de réalisation du projet

Le soumissionnaire réalisera l'installation, le paramétrage et les tests de la solution définie dans les documents livrés avec la prestation décrite dans le chapitre 6.2.1 - Etudes techniques, spécifications (ESPEC).

Sur la base d'un planning défini en commun, l'ARS s'engage à fournir les groupes de travail, les instances serveur et les informations nécessaires au bon déroulement de cette phase.

A l'issue de cette étape, le soumissionnaire remet à l'ARS PACA pour approbation les éléments prouvant qu'il a bien testé la solution avant sa livraison (dossier de tests).

8.10 Phase 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. 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 remis par le titulaire. Les procédures d'authentification et de sauvegarde sont réalisées et les équipes informatiques de l'ARS vérifient que le fonctionnement de l'application est optimum.
- 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.

8.11 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.

8.12 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.

8.13 Planning prévisionnel

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

JALONS	PRESTATION CAD	PRESTATION MAJSER	PRESTATION SERLOG
1/09/2019	Lancement de la prestation	Lancement de la prestation	Lancement de la prestation
8/09/2019	Début du cadrage	Début de la mise à jour des serveurs GLPI & OCS	Début analyse et rédaction des dossiers pour serveur GLPI Logistique
30/09/2019	Remise de la note de cadrage pour acceptation par l'ARS	Comité pilotage : validation mise à jour serveurs GLPI & OCS	Remise dossiers pour serveur GLPI Logistique pour acceptation par l'ARS
15/10/2019	Comité de pilotage : Validation de la note de cadrage		Comité de pilotage : Validation dossiers pour serveur GLPI Logistique
21/10/2019	Début rédaction du cahier des charges par l'ARS		Début de l'installation du serveur GLPI pour la Logistique
18/11/2019	Remise du cahier des charges au titulaire		Comité de pilotage : validation du bon fonctionnement du serveur logistique GLPI
	PRESTATION ESPEC		
1/12/2019	Début de la rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques (ESPEC)		
6/01/2020	Remise du dossier de spécifications fonctionnelles et du dossier d'architecture technique		
20/01/2020	Comité de pilotage : Validation du dossier de spécifications fonctionnelles et du dossier d'architecture technique		
	PRESTATION INSPT + TCOMP		
27/01/2020	Début de l'installation et du paramétrage de la solution		
24/02/2020	Transfert de compétence		
9/03/2020	Début de la phase de recette définitive		
1/06/2020	Comité de pilotage : Recette définitive		

Ce planning est proposé au soumissionnaire qui devra en préciser le détail lors de la réunion de lancement et préciser la date de **Mise en Service envisageable**. (T0 étant la date de notification du marché).

8.14 Pilotage du projet

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

De son côté l'ARS a prévu une structure 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 production qui coordonne l'ensemble des actions entre les acteurs du projet.

La structure proposée est la suivante :

- Comité de pilotage

Le comité de pilotage sera une structure mixte ARS/soumissionnaire. Le sponsor, présent au comité de pilotage, représente l'engagement fort de la direction de l'ARS dans le projet. Le comité de pilotage valide la trajectoire et arbitre les décisions tout en sachant que le soumissionnaire ne dispose que d'un avis consultatif.

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

- Le comité de pilotage se réunit pour chaque phase de validation. Par ailleurs, il assure une supervision générale du fonctionnement du contrat, assure une information réciproque des décisions stratégiques des deux entités qui influencent sur la vie du contrat et éventuellement résout ou arbitre 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.

- Comité de projet

Il assure le suivi de l'activité par le chef de projet SI qui veille à l'atteinte des objectifs du projet. La périodicité des réunions du comité projet sera fonction de la phase en cours. Les réunions auront lieu toutes les semaines voire toutes les deux semaines.

- Equipe projet ARS : experts métiers et/ou technique de l'ARS

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.

- 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 répondant 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 à 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

8.15 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.

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 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 sont forfaitaires. Les prix des prestations P2 sont tarifés unitairement (à l'unité d'œuvre) en jour/homme par type d'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 GPI, 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 supplémentaire 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.