***ARS GRAND EST***

******

**Dossier de réponse à l’appel à candidature relatif à l’informatisation des**

**ESMS DE LA REGION GRAND EST**

***Présenté par :*** « nom du gestionnaire »

 ***«Stratégie digitale pour la région de santé :***

***DONNER DU « SENS » AU SYSTEME D’INFORMATION DE SANTE»***

Le présent document constitue un guide à destination des ESMS souhaitant mettre en place un ou des outils informatiques permettant d’instrumenter tout ou partie de leurs processus. Ce document a vocation à définir un cadre sans pour autant se substituer à une réflexion des structures sur leurs besoins et attentes. Les structures sont ainsi invitées à faire évoluer ce cahier des charges « type » selon leurs exigences propres et à le compléter d’informations contextuelles nécessaires à la définition d’une solution adaptée.

**Version – juin 2017**

Sommaire

[1 Propos préliminaires 4](#_Toc421034830)

[1.1 Objet de la consultation 4](#_Toc421034831)

[1.2 Objectifs du document 4](#_Toc421034832)

[1.3 Documents de références 4](#_Toc421034833)

[1.3.1 Les autres pièces du marché 4](#_Toc421034834)

[1.3.2 Les autres documents structurants 4](#_Toc421034835)

[2 Eléments de contexte 5](#_Toc421034836)

[2.1 Présentation de la structure 5](#_Toc421034837)

[2.1.1 Missions 5](#_Toc421034838)

[2.1.2 Organisation et financements actuels 5](#_Toc421034839)

[2.2 Introduction au projet 5](#_Toc421034840)

[2.2.1 Niveau d’informatisation actuel 5](#_Toc421034841)

[2.2.2 Objectifs poursuivis relatif au SI 5](#_Toc421034842)

[2.2.3 Historique du projet 6](#_Toc421034843)

[3 Description de la demande 7](#_Toc421034844)

[3.1 Le périmètre des fournitures attendues 7](#_Toc421034845)

[3.2 Les utilisateurs de la solution 7](#_Toc421034846)

[3.3 Le cadre d’architecture 7](#_Toc421034847)

[3.4 les processus à couvrir 8](#_Toc421034848)

[4 La solution attendue 9](#_Toc421034849)

[4.1 Les fonctions métier 9](#_Toc421034850)

[4.2 Les fonctions gestion 10](#_Toc421034851)

[4.3 Les fonctions de partage d’information 10](#_Toc421034852)

[4.4 Les fonctions pilotage et d’observation 11](#_Toc421034853)

[4.5 Les fonctions transverses 11](#_Toc421034854)

[4.5.1 Paramétrer l’ergonomie de l’outil 11](#_Toc421034855)

[4.5.2 Administrer la solution 11](#_Toc421034856)

[4.5.3 Gérer les alertes 12](#_Toc421034857)

[4.5.4 Gérer les Données 13](#_Toc421034858)

[4.5.5 Restituer 13](#_Toc421034859)

[4.6 Les exigences techniques 14](#_Toc421034860)

[4.6.1 Exigence d’accessibilité 14](#_Toc421034861)

[4.6.2 Exigence de performance 14](#_Toc421034862)

[4.6.3 Exigence d’évolutivité 14](#_Toc421034863)

[4.6.4 Exigence de sécurité 14](#_Toc421034864)

[4.6.5 Exigence de respect du cadre d’interopérabilité avec le SI régional 15](#_Toc421034865)

[4.6.6 Exigence de maintenabilité du système 16](#_Toc421034866)

[4.6.7 Exigence d’archivage et de purge des données 16](#_Toc421034867)

[4.6.8 Exigence relative aux aides en lignes 16](#_Toc421034868)

[4.6.9 Exigence de portabilité 16](#_Toc421034869)

[4.6.10 Exigence de réversibilité 16](#_Toc421034870)

[4.7 Prestations attendues : La conduite du projet : design, construction et déploiement du service 17](#_Toc421034871)

[4.7.1 Descriptif des prestations forfaitaires 17](#_Toc421034872)

[4.7.2 Prestation initialisation projet 17](#_Toc421034873)

[4.7.3 La mise en œuvre et l’intégration de la solution 17](#_Toc421034874)

[4.7.4 La formation initiale des utilisateurs 18](#_Toc421034875)

[4.7.5 La reprise des données 18](#_Toc421034876)

[4.7.6 Vérification - Réception 18](#_Toc421034877)

[4.8 Prestations attendues pendant la vie du service 20](#_Toc421034878)

[4.8.1 L’exploitation et l’hébergement 20](#_Toc421034879)

[4.8.2 La maintenance corrective, préventive ou évolutive 21](#_Toc421034880)

[4.8.3 Le support aux utilisateurs 21](#_Toc421034881)

[4.8.4 Le support et l'assistance téléphonique (hotline) aux utilisateurs 21](#_Toc421034882)

[5 Modalités de gestion de projet 23](#_Toc421034883)

[5.1 planning prévisionnel du projet 23](#_Toc421034884)

[5.2 Gouvernance et gestion du projet 23](#_Toc421034885)

[6 Annexe : synthèse des exigences techniques et fonctionnelles 24](#_Toc421034886)

# Propos préliminaires

## Objet de la consultation

La présente consultation a pour objectif de […]

La structure décrit de façon succincte l’objet de la présente consultation et les attendus qui seront détaillés dans les chapitres suivants du cahier des charges.

## Objectifs du document

Ce document décrit de manière détaillée les attentes en termes :

* De **fourniture** d’applications ;
* De **prestations** de service associées :
	+ couvrant toutes les phases du projet jusqu’à la mise en œuvre du service
	+ couvrant toute la période de vie du service

## Documents de références

### Les autres pièces du marché

La structure décrit de façon succincte le contenu du dossier de consultation :

- règlement de consultation ;

- acte d’engagement ;

- cadre de réponse financier ;

- cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;

- cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

### Les autres documents structurants

La structure décrit de façon succincte les documents structurants relatifs au SI (SDSI de la structure, feuille de route…)

Le présent document fait référence et s’appuie sur le respect des règles et recommandations suivantes :

* Le **schéma directeur des systèmes d’information** de santé et de télémédecine : « SENS ».
* Le **cadre d’interopérabilité des systèmes d’information de santé :** <http://esante.gouv.fr/services/referentiels/referentiels-d-interoperabilite/cadre-d-interoperabilite-des-systemes-d>

# Eléments de contexte

## Présentation de la structure

### Missions

La structure décrit ses missions et les grandes lignes son projet d’accompagnement.

### Organisation et financements actuels

La structure décrit son organisation et ses modes de financement actuels. Un organigramme de la structure peut être inséré dans ce chapitre.

## Introduction au projet

### Niveau d’informatisation actuel

La structure décrit son équipement SI actuel : solutions utilisées, couverture fonctionnelle, architecture applicative, etc. Un plan d’occupation des sols fonctionnel et applicatif peut également être intégré dans ce chapitre.

### Objectifs poursuivis relatif au SI

La structure décrit les objectifs poursuivis par l’informatisation de ses processus à travers une démarche d’analyse de ses besoins (ateliers de réflexions à conduire au préalable). Plusieurs objectifs sont décrits ci-dessous. La structure met en avant ses objectifs prioritaires.

**Objectifs relatifs à la productivité :**

* Remplacer le dossier papier,
* Diminuer les temps de saisie (doubles saisies…),
* Gagner du temps au quotidien,
* Disposer de requêtes automatisées permettant un pilotage renforcé,

**Objectifs relatifs à la qualité d’accompagnement :**

* Partager des informations quand l’accompagnement le nécessite et avec le consentement de l’usager,
* Améliorer la tenue du dossier (homogénéité du recueil, simplification de la saisie, diminution des erreurs / doublons entre entités…)
* Accélérer l’accès à l’information sur l’usager,
* Renforcer la sécurité et la confidentialité des données,
* Faciliter l’accès au dossier par l’usager ou par son représentant,

**Objectifs relatifs à la performance organisationnelle :**

* Améliorer la gestion du temps au sein de la structure,
* Améliorer l’exploitation des données : permettre la communication sur l’activité par édition de tableaux de bord, de statistiques d’activité,
* Améliorer la coordination des professionnels,
* Répondre aux enquêtes nationales

**Objectifs relatifs à l’exploitation des données :**

* Réaliser des statistiques d’activité (rapports légaux pour les tutelles, tableaux de bord,….),
* Permettre des analyses statistiques sur les situations vécues,
* Disposer d’un outil de pilotage de performance souple et évolutif,

**Objectifs de standardisation et d’intégration :**

* Homogénéiser les pratiques entre services,
* Etre en capacité à s’intégrer dans le SI régional en respectant les règles d’interopérabilité,
* Etre en capacité de s’ouvrir sur l’extérieur (ville/hôpital),

### Historique du projet

La structure rappelle les démarches déjà engagées et la trajectoire SI poursuivie.

# Description de la demande

## Le périmètre des fournitures attendues

La consultation porte sur la fourniture de :

* **Logiciel et modules associés**

|  |
| --- |
| Opter pour le Saas ou préférer l’acquisition ?Définition Saas :Le mode Saas permet à une structure de ne plus installer d’applications sur ses propres serveurs mais de s’abonner à des logiciels en ligne et de payer un prix en fonction de son utilisation.Les principaux avantages du SaaS vs une acquisition :* + Pas de logiciel à installer sur du matériel informatique de la structure
	+ Pas de données stockées par la structure
	+ Mise à jour automatique de l’application
	+ Accès à l’application partout et n’importe quand avec un accès internet

Les principaux inconvénients du SaaS vs une acquisition :* + Dépendance du prestataire qui possède l’application et héberge les données
	+ Coût de fonctionnement pouvant être supérieur pour les applications utilisées souvent par la structure et par plusieurs utilisateurs
	+ Difficulté à créer des passerelles avec d’autres logiciels déjà acquis
 |

* **Prestations de service** :
	+ Conception
	+ Paramétrage
	+ Formation
	+ Assistance au démarrage
	+ Hébergement
	+ Maintenance
	+ Exploitation
	+ Gestion des évolutions
	+ Communication et clubs utilisateurs

## Les utilisateurs de la solution

* [Nombre à préciser par la structure] soignants
* [Nombre à préciser par la structure] administratifs
* [Nombre à préciser par la structure] médicotechniques
* [Nombre à préciser par la structure] techniques
* [Nombre à préciser par la structure] professionnels sociaux (éducatifs et animateurs)

## Le cadre d’architecture

La structure décrit les adhérences SI de la future solution et interfaces potentielles au regard de son outillage actuel

## les processus à couvrir

Les processus à informatiser sont les suivants :

* **La gestion de l’accompagnement** : identification et admission de la personne accompagnée, repas, hébergement, prestations de soins, prestations éducatives, prestations sociales, prestations pédagogiques, etc.
* **Le partage d’information avec les partenaires dans le cadre de l’accompagnement de l’usager** : accès aux données usager, transfert du dossier dans d’autres établissements, etc.
* **Les fonctions supports** : facturation, gestion des ressources humaines (paie…), gestion des équipements, etc. ;
* **Le pilotage et l’observation** : production d’indicateurs, de statistiques, remontées d’indicateurs vers les acteurs institutionnels, etc.

Le détail de ces différents processus est précisé dans le chapitre suivant.

# La solution attendue

Dans le respect des méthodes de conception urbanisée des SI, les fonctions à informatiser ont été regroupées en blocs fonctionnels.



La structure identifie les blocs fonctionnels à informatiser. Elle en détail le contenu au regard de ses attendus.

## Les fonctions métier

* Gérer les entrées / sorties
	+ Enregistrer les demandes d'accompagnement (cf. interface avec SI MDPH)
	+ Gérer les files d'attente (entrées, sorties, demandes…)
	+ Gérer les délais d'attente (être alerté d’un délai d’attente supérieur à…)
	+ Gérer les alertes (ruptures…)
* Gérer l’accompagnement de l’usager
	+ Evaluer les besoins des usagers (scores, grilles d’évaluation…)
	+ Elaborer et suivre le plan de soins (créer, modifier et archiver le plan de soins…)
	+ Elaborer et suivre le projet de vie / projet personnalisé de l’usager (créer, évaluer, modifier et archiver le projet de vie…)
	+ Coordonner les intervenants externes et internes (gérer les rendez-vous…)
	+ Orienter les usagers (orienter vers une autre structure…)
	+ Evaluer la réponse aux besoins individuels (besoins couverts et non couverts…)
* Suivre administrativement l’usager
	+ Suivre la facturation
	+ Gérer les droits, leur mise en œuvre et leur renouvellement (APA, AAH…) : prévoir les interactions avec les mandataires judiciaires et leurs logiciels
	+ Gérer les droits à l’image
	+ Gérer les consentements
	+ Gérer les plannings de présence
	+ Gérer les prises en charges (tutelles, curatelles, décisions de justice,…)
* Assurer une gestion transverse de la structure
	+ Gérer l’hébergement (lingerie, hôtellerie, économat…)
	+ Gérer les transports (personnel et usagers)
	+ Gérer le circuit du médicament (prescription, traçabilité, dispensation, administration, dotation…)
	+ Gérer les évènements indésirables

## Les fonctions gestion

* Gérer les ressources humaines
	+ Plannings
	+ Suivi des temps et des présences
	+ Paie
	+ Formation
	+ Evaluation des acquis par l’expérience
	+ GPEC
* Gérer la comptabilité et le budget
	+ Comptabilité
	+ Budget prévisionnel
	+ Budget rectificatif
	+ Comptes administratifs
	+ Devis et paiement prestataires
* Gérer le matériel et l’immobilier
	+ Gestion obsolescence matériel
	+ Suivi des travaux et des demandes d’interventions
	+ Maintenance et suivi du parc immobilier
	+ Gestion des inventaires
	+ Gestion et suivi du plan pluriannuel d’investissement

## Les fonctions de partage d’information

* Partager des informations avec les usagers et les aidants (édition de courriers, partage du projet de vie, partage du planning d’activités…)
* Partager des informations avec le personnel de la structure (édition plannings, accès projets de vie et plans de soin, rapport d’activité, préparation des entrées et sorties,…)
* Partager de l'information avec la médecine de ville (médecin généraliste, laboratoires de biologie, pharmaciens d’officine...), (suivi des résultats d’examen, suivi état de santé usager,…)
* Partager de l'information avec les acteurs sanitaires (dossier de liaison d’urgence (DLU), compte-rendu d’hospitalisation, résultats d’examen…)
* Partager de l'information avec les acteurs médicosociaux (antériorité usager, coordination de la prise en charge…)
* Partager de l'information avec ses partenaires (orientation MDPH, performance structure…)
* Partager de l'information avec les acteurs formation / éducation (projet de vie usager, évaluation de l’usager, co-construction du projet personnalisé…)
* Partager l'accompagnement avec d'autres acteurs (téléconsultation, télé-expertise...)
* Gérer les droits d'accès aux données usager en interne
* Gérer les droits d'accès aux données usager en externe
* Partager de l'information sur l'offre (disponibilité, capacité d’accueil, spécificités d’accueil, prestations…)
* Partager de l'information sur les besoins et sur les usagers (usagers en attente de solution, risque de rupture parcours, projection des besoins futurs des usagers…)

## Les fonctions pilotage et d’observation

* Mesurer l’activité de la structure (taux d'occupation, durée de séjour...)
* Produire des tableaux de bord et des restitutions
* Réaliser des requêtes ad hoc
* Evaluer la prévalence de certaines pathologies / situations (escarres, chutes...)
* Produire des états règlementaires (compte administratif...)
* Evaluer la satisfaction des usagers (enquêtes)
* Assurer le pilotage financier de la structure
* Suivre l'allocation des ressources humaines
* Préparer et suivre les évaluations internes et externes / gérer la qualité
* Rendre compte aux tutelles / aux associations gestionnaires
* Estimer l’offre et les besoins futurs

## Les fonctions transverses

### Paramétrer l’ergonomie de l’outil

La manipulation de l’outil, tant dans la consultation d’informations que dans la saisie de donnée doit être souple. L’outil doit proposer une utilisation en mode multi sessions. Les critères ergonomiques de l’application, à prendre en compte doivent répondre notamment aux besoins suivants :

* gérer l’affichage selon le profil de l’utilisateur,
* gérer page précédente, page suivante
* tabuler pour passer d’un champ à un autre
* gérer des listes déroulantes
* gérer des champs conditionnels selon le champ renseigné auparavant
* afficher des messages d’erreurs explicites, en cas de mauvaise saisie / données obligatoires manquantes
* afficher les messages d’alerte en bandeau ou en fenêtre pop-up
* demander la confirmation avant toute validation, suppression, abandon, déconnexion
* vérifier les conditions d’activation du bouton « valider » (toutes les zones de saisie obligatoires sont-elles remplies ?)
* indiquer de manière explicite les zones obligatoires en saisie
* effectuer « les contrôles de surface » (saisir du numérique dans des zones numériques, saisir de l’alphabétique dans des zones alphabétiques, etc.
* retourner à l’accueil ou au menu principal ou au menu précédent
* se déconnecter sans sortir de l’application (retour à l’écran de connexion)
* présenter les tableaux avec possibilité de tri sur les colonnes
* disposer d’écrans d’aide en ligne
* distinguer le mode consultation du mode mise à jour

### Administrer la solution

##### Gestion des habilitations et des utilisateurs

L’outil doit permettre une gestion dynamique et évolutive des droits en cas de changement de profil affecté à un utilisateur, de changement des droits associés à un profil, ou de mise à disposition de nouvelles fonctionnalités. Le mécanisme de délégation des droits utilisateurs doit être pris en compte.

Un utilisateur est rattaché à un profil consultant ou utilisateur avancé auquel sera associé des droits. L’outil doit permettre aux administrateurs de créer, modifier, supprimer un utilisateur ou un profil.

La gestion des droits doit permettre d’affecter en fonction du profil de l’utilisateur les autorisations suivantes :

* autorisation d’accès à tout ou partie des fonctionnalités disponibles ;
* autorisation d’accès à tout ou partie des rapports ;
* autorisation d’accès à tout ou partie des données ;
* autorisation d’accès à tout ou partie des valeurs prises par une donnée ;
* autorisation de requêter sur tout ou partie des bases de données.

Les accès sont aussi gérés :

* selon les profils possédés par les utilisateurs ;
* selon leur service d’appartenance ;
* avec des dates de début et de fin de validité.

L’outil doit prendre en compte le support de l**a** **carte CPS et une gestion des mots de passe** conforme aux recommandations de la CNIL. Les deux modes d’accès doivent pouvoir coexister. En outre, il peut éventuellement se synchroniser avec l’annuaire interne de la structure.

##### Consultation des traces

La solution trace toutes les activités réalisées par les professionnels en particulier dans la gestion du dossier usager (« qui fait quoi et quand »). L’outil d’administration doit permettre de consulter ces traces et d'effectuer des opérations de recherche selon chacun des critères la composant (date, auteur, type d'action). Il respecte les préconisations de la CNIL sur ce sujet.

##### Console d’administration

L’ensemble des fonctionnalités d’administration se fera via une console d’administration fonctionnant en mode Web. Elle est à destination des administrateurs du système.

### Gérer les alertes

La fonction « alertes » est reprise dans l’ensemble des processus d’accompagnement. Elle permet de tenir les utilisateurs au courant des évènements survenus à tout moment dans la vie du système.

Les alertes et notifications devront pouvoir être transmis par mail en fonction de leur urgence et de leur gravité. Les alertes peuvent être de nature différente :

* Lors de la création d’un dossier (exemple : identito-vigilance)
* Lors de la saisie (exemple : détections d’anomalie, incohérence de dates, donnée manquantes, champs non renseignés…)
* A l’arrivée d’échéance (exemple : rappel de rendez-vous, de relance, fin de droits…)
* Nature informationnelle: ce sont des messages issus des circuits de production, validation … qui annoncent :
	+ la mise à disposition des données (exemple : les données du mois M sont validées et disponibles pour la consultation à partir de …)
	+ l’ouverture de la session d’intégration du mois (exemple : telle données en attente de validation …)
* Nature « alerte » : ce sont des messages issus de l’administration du système qui annoncent :
	+ les problèmes lors de la collecte (données manquantes…)
	+ les problèmes de validation (données indisponibles car valeur incorrecte détectée…)
	+ les évènements de systèmes (systèmes indisponible pour sauvegarde…)

### Gérer les Données

Le titulaire doit prouver sa capacité d’administration centralisée des référentiels (gestion des tables notamment), d’assurer la qualité des données et des référentiels et la mise à disposition de la documentation associée.

* **Les données de référentiels** : chaque donnée est définie par une description précise et claire, son origine, ...
* **Les données de vie** : ce sont essentiellement les logs des traitements de collecte, des tables de paramétrages des batch. La solution doit permettre de monitorer et de consulter les traitements.
* **Les données de qualité** : on y retrouve les mesures de sécurité, les règles et mesures de contrôle de qualité sur les données (ex : gestion des doublons,…). Ces éléments peuvent être gérés manuellement par l’administrateur et sont utilisés dans les procédures de contrôle de données.

En outre, la solution doit permettre la création de formulaires de saisies de données structurés afin de suivre des données liées à la prise en charge et inexistantes dans le logiciel.

### Restituer

Ces fonctions permettront aux utilisateurs d’exploiter et de diffuser les données récoltées à des **fins d’observation, de suivi d’activité et réglementaires.**

Les fonctions de restitution devront autoriser les actions suivantes :

* Fonction de publipostage pour permettre la génération de courriers / relances à plusieurs personnes
* Impression sous différents formats pour les graphiques et les tableaux (par exemple les formats PDF, Traitement de texte ou Tableur)
* Insertion de texte libre dans les rapports (commentaires) et possibilité de les sauvegarder
* Création et modification d’entêtes et de pieds de page
* Gestion des mises en forme (feuilles de style, police de caractères, personnalisation des graphiques, positionnement libre des objets dans un rapport) pour les courriers (relance,…)
* Recherche avec un moteur de recherche de rapports, de requêtes ou d’autres éléments de l’application.

D’une manière générale, la solution présentera les caractéristiques suivantes :

* Nombre d’éditions modifiables
* Présentation des éditions à l’écran avant impression
* Autonomie sur la création de nouvelles éditions
* Capacité à régénérer les éditions avec les éléments utilisés au moment de la génération initiale
* Editer des courriers sur Word ou OpenOffice ou par courriel

Types d’éditions nécessaires : étiquette, courrier, relance et synthèses sur certains critères.

## Les exigences techniques

### Exigence d’accessibilité

La solution proposée devra être accessible depuis un **navigateur internet** sans installation nécessaire sur les postes de travail ou depuis un PC nomade.

La solution pourra être **accessible pour permettre la saisie d’informations sans être connecté**, notamment pour les activités réalisées hors les murs.

La solution pourra supporter un affichage sur des **appareils mobile type tablettes / smartphones**. Ce point est notamment important dans la mesure où une partie des données saisies pourront l’être par les agents dans les chambres des résidents, salles de soin, salles communes, etc.

### Exigence de performance

La fluidité de navigation et la rapidité d'accès aux informations recherchées sont prépondérantes.

L'application devant être accessible depuis un navigateur web, le système de navigation doit rester intuitif et simple.

La solution devra permettre à l'utilisateur d'accéder aux différentes fonctionnalités dans des temps de réponse minimes (chargement des pages doit être rapide de l'ordre de 3 secondes maximum, dans un cadre d’utilisation normal).

Le nombre d’utilisateurs simultanés maximum est de [à préciser par la structure].

Le prestataire devra fournir un cahier des charges précis sur le matériel nécessaire (configuration serveurs, postes de travail, écrans (taille, résolution minimum), types d’imprimantes (réseau,…). La garantie de performance doit être en lien avec le nombre d’utilisateurs et de séjours moyens actifs.

### Exigence d’évolutivité

L’évolutivité de l’outil doit répondre :

* Aux attentes règlementaires :
	+ Modification des rapports d’activité annuels par les tutelles
	+ Evolutions réglementaire liés à l’activité de la structure
* Aux attentes techniques :
	+ une croissance des volumétries en nombre d’utilisateurs, de données, d’axes d’analyses, de rapports,
	+ la mise en place des nouveaux besoins qui nécessite des capacités techniques non utilisées
* Aux attentes fonctionnelles :
	+ la possibilité d’ajouter de nouveaux flux à partir de sources de données existantes ou à partir de nouvelles sources de données
	+ la possibilité d’ajouter de nouvelles fonctions
* La possibilité d’ajouter des rapports avec des fonctionnalités non utilisées au démarrage.

### Exigence de sécurité

Le titulaire précisera les **modalités d’authentification** retenues :

* Le pouvoir adjudicateur sera attentif au respect par le candidat des volets du cadre d’interopérabilité de l’ASIP Santé ;
* L’accès des professionnels de santé se fera par une authentification forte et sécurisée ;
* L'accès sera contrôlé selon le profil de l'utilisateur ;
* Les droits d'accès devront être déterminés par catégories d'utilisateurs.

La solution devra être en capacité de **fournir les traces** permettant d'assurer un argumentaire médico-légal. Chacune des actions réalisées par l'utilisateur devra être catégorisée (consultation, modification, suppression, …), enregistrée et horodatée. Un journal de toutes les actions effectuées sur les dossiers devra être disponible et devra comporter en particulier :

* La date et l’heure de l’action ;
* L’identifiant de l’utilisateur (auteur de l’action) ;
* Les indications caractérisant son objet (création, modification, suppression…) ;
* La durée de la transaction ;

Les solutions devront permettre de disposer en ligne d’au minimum un an d’historique des actions effectuées. Cette traçabilité devra être réalisée au travers d'un mécanisme assurant qu'elle soit non répudiable et intègre.

La solution doit permettre de connaître à tout moment les utilisateurs connectés. Les tentatives d’accès non autorisés seront également historisées et consultables par les personnes habilitées.

Les informations médicales ne peuvent être partagées qu’entre les professionnels de santé intervenant dans l’accompagnement de l’usager.

L'engagement de continuité de service du logiciel est demandé de 8h à 20h du lundi au vendredi [à préciser par la structure]. En dehors de ces plages, l'accès à l'application sera possible mais en cas d'indisponibilité, le titulaire ne pourra pas en être redevable.

La solution doit pouvoir être utilisée en mode dégradé en journée avec un accès rapide à certaines fonctions y compris hors de ces heures ouvrables (ex. : DLU) pour transmission des données à un acteur tel que le SAMU.

[La structure peut préciser ses exigences relatives à la disponibilité du prestataire pour assurer le support utilisateur]

### Exigence de respect du cadre d’interopérabilité avec le SI régional

L'interopérabilité permet l'échange de données, d’informations structurées et de services entre des systèmes, sans impliquer de leur part un effort particulier.

La solution :

* intègre un **numéro identifiant unique** de l’usager commun aux différentes parties (lors du partage / échange de données médicales).
* respecte les normes et **standards du marché pour le partage et l’échange de documents médicaux** : HL7 (HL7), HPRIM et IHE-XDS et IHE-XDM.
* doit à terme être **DMP** compatible : le candidat précisera la démarche en cours pour rendre sa solution interopérable avec le DMP et si le candidat est DMP compatible, il précisera les profils sur lesquels sa solution est homologuée.
* doit à terme être **MSS** compatible (capacité à envoyer des données à travers une messagerie dans l’espace de confiance) : le candidat précisera la démarche en cours pour rendre sa solution interopérable avec la MSS.
* doit à terme être interfacée avec le **ROR médico-social** : le candidat précisera la démarche en cours pour rendre sa solution interopérable avec le ROR.
* doit pouvoir alimenter :
	+ **GALAAD** (charge en soin PA)
	+ **HAPI** (tarification)
	+ **IMPORT CA** (analyse d’activité)
	+ **IMPORT EPRD** (tarification)
	+ **iMad** (orientation ESMS)
	+ **WALEE** (évaluations)
	+ **Observatoire médico-social**
	+ **Tableau de bord de pilotage partagé de la performance dans le secteur médico-social**

### Exigence de maintenabilité du système

La maintenance désigne les modifications apportées à l’application, après sa mise en œuvre, pour en corriger les fautes, en améliorer l'efficacité ou autres caractéristiques, ou encore adapter celle-ci à un environnement modifié.

### Exigence d’archivage et de purge des données

La purge des données historiques intervient par un traitement périodique. Cette opération s’appuie sur le paramétrage des modalités et profondeur d’historique de chaque domaine.

### Exigence relative aux aides en lignes

Les aides en ligne fournissent les informations sur l’élément demandé :

* dans le cas d’un indicateur : définition, règles de calcul
* dans le cas d’un élément d’axe : définition et position dans l’arborescence et règle de gestion
* dans le cas des fonctionnalités du système : informations sur les zones de saisie, typologie ou format attendus, notes explicatives sur la composition des courbes graphiques ou des alertes couleurs dans les tableaux de bord … .

Il est demandé que la solution fournie dispose d’aides en lignes ou de fonctions permettant la création / mise à jour d’aide en lignes.

### Exigence de portabilité

Le candidat devra prévoir une procédure de changement de prestataire d’hébergement (portabilité) en cas de force majeure (perte d'agrément, …).

### Exigence de réversibilité

Le pouvoir adjudicateur pourra procéder à la réversibilité au niveau du titulaire, par exemple en cas de résiliation ou de fin de marché. En cas de résiliation ou d’expiration de tout ou partie des prestations, le titulaire remet, à ses frais, le système dans l’état dans lequel il l’a trouvé à son arrivée.

Le titulaire du marché est engagé financièrement et contractuellement à fournir l'exhaustivité des données qui n'auraient pas encore été archivées en structure.

Les données devront pouvoir être restituées de façon structurée et exploitables de manière à permettre le transfert des données vers un nouvel hébergeur. Le pouvoir adjudicateur portera une attention particulière à toutes certifications qui garantissent et sécurisent cette réversibilité: preuve de respect des normes et standards dans les solutions techniques proposées, mesures mises en œuvre pour garantir l'imputabilité et la non répudiation, etc.

[Une option moins contraignante peut être de demander la migration des données vers la solution de remplacement]

## Prestations attendues : La conduite du projet : design, construction et déploiement du service

### Descriptif des prestations forfaitaires

Le prestataire proposera une démarche couvrant les principales étapes du projet en indiquant les modalités, méthodes, planning et livrables associés.

Le candidat assure son **rôle de conseil** auprès de la structure afin de proposer une configuration logicielle et matérielle optimisée, adaptée à la configuration fonctionnelle et technique.

Les prestations sont valorisées de **manière forfaitaire**, ferme et définitive au vu de la description par le cahier des charges ainsi que du résultat à obtenir.

Le candidat fournit un **descriptif précis** pour sa prestation forfaitaire. Il indique le nombre de jours considérés par lui comme un minimum pour assurer la réussite de l'opération, sa méthode, les livrables, et le planning prévisionnel.

Par la suite, et si besoin se fait sentir, l'acheteur pourra commander des prestations complémentaires sur la base du **catalogue des prestations** demandées dans la réponse du candidat (unités d’œuvre).

### Prestation initialisation projet

Cette phase comportera les principales prestations suivantes :

* Elaboration du plan d’assurance qualité ;
* Installation et ouverture des instances de gestion de projet ;
* Cadrage et lancement du projet
* Conseil sur l’expression des besoins

Les livrables associés seront :

* Plan d’assurance qualité ;
* Planification prévisionnelle ;
* Plan de communication ;
* Compte-rendu de la réunion d’initialisation.

### La mise en œuvre et l’intégration de la solution

Les prestations d’installation de la solution feront partie intégrante de la consultation et seront réalisées par le titulaire en étroite collaboration avec les équipes de l'acheteur.

Les prestations d’installation comprendront le **paramétrage, les tests, la mise en service et le contrôle de la configuration**.

Cette phase comportera les principales prestations suivantes :

* Le paramétrage : La réalisation du dossier initial de paramétrage sera assurée par le titulaire sur la base des informations fournies par la structure (profils et utilisateurs, modèle d’éditions, données utilisées, informations à saisir / afficher sur les écrans,…) ;
* Recette de l’outil avec les utilisateurs référents (phase visant à assurer formellement que le produit est conforme aux spécifications)
* La conduite de projet ;
* L’assistance au démarrage ;

Les livrables associés seront :

* Le dossier de paramétrage ;
* Cahier de recettes (liste exhaustive de tous les [tests](http://fr.wikipedia.org/wiki/Test_de_recette) pratiqués par le fournisseur avant la livraison du produit) ;
* Documentation papier et en ligne nécessaire au paramétrage ;
* Le compte-rendu de la prestation d’assistance au démarrage.

### La formation initiale des utilisateurs

 2 types de formations devront être délivrés :

**Une formation orientée métier**

A la suite de la formation, le(s) référent(s) métier devront être capables de :

* Mettre en place le paramétrage, en formalisant, préalablement à la mise en production, les modalités d’usage de la solution.
* Assurer la formation et l’assistance des utilisateurs finaux.

**Une formation orientée administration de l’outil.**

A la suite de la formation, le(s) référent(s) administrateur devront être capables de :

* Maitriser les fonctions d’administration de l’outil ;
* Paramétrage des droits d’accès par profil ;
* Supervision fonctionnement de l’outil ;
* Assistance 1er niveau pour les utilisateurs.

Un support de formation sera remis lors des formations.

### La reprise des données

[La structure précise le volume de données à reprendre].

La structure souhaite la reprise des données de leur ancien système dans la nouvelle solution.

La reprise des données devra être faite sur les [la structure précise le nombre d’années] antérieures.

Le prestataire devra préciser pour chaque type de donnée, sa capacité à les intégrer de manière structurée ou non (PDF ? GED ?).

### Vérification - Réception

**Mise en Ordre de Marche (MOM)**

Définition : la Mise en Ordre de Marche (MOM) est prononcée lorsque l’ensemble des matériels, logiciels et prestations associées, pour chaque tranche et chaque composante, sont en ordre de marche.

La mise en ordre de marche engendre la notification d’un document de mise en ordre de marche par le titulaire.

**Vérification d’Aptitude et de bon fonctionnement (VA)**

Définition : l’objet de la vérification d’aptitude est de constater que la solution mise en œuvre présente les caractéristiques techniques qui la rendent apte à remplir les fonctions demandées, le cas échéant, par le marché ou, dans le silence de celui-ci, par la documentation du Titulaire. Cette vérification est de la responsabilité du maître d’ouvrage. Le maître d’ouvrage vérifiera la présence des livrables prévus.

A l'issue des vérifications, la personne responsable du marché prononce une décision (procès verbal) qui est notifiée au titulaire qui peut être :

- si la vérification d'aptitude est positive : constat de l'aptitude des prestations,

- si la vérification d'aptitude est négative : soit l'ajournement des prestations soit le rejet des prestations.

**Vérification de Service Régulier (VSR)**

Définition : l’objet de la vérification de service régulier est de constater que la solution mise en œuvre est capable d'assurer un service régulier dans les conditions normales de charge d’exploitation pour remplir les fonctions et performances prévues au titre du marché ou, dans le silence de celui-ci, par la documentation du Titulaire. Cette vérification est de la responsabilité du maître d’ouvrage.

A l'issue des vérifications, la personne responsable du marché prononce une décision (procès-verbal) qui est notifiée au titulaire qui peut être :

- si la vérification de service régulier est positive : l'admission des prestations,

- si la vérification de service régulier est négative : soit l'ajournement des prestations, soit l'admission avec réfaction, soit le rejet des prestations.

La **Mise en Ordre de Marche (MOM)** est prononcée lorsque l’ensemble des matériels, logiciels et prestations associées, pour chaque tranche et chaque composante, sont en ordre de marche.

Les **opérations de vérification et de réception** sont exécutées par la structure et sont applicables à l’ensemble du marché. Les opérations de vérification et de réception sont exécutées en présence du référent du marché, de la maîtrise d’ouvrage et du prestataire.

La réception fera l’objet d’un procès-verbal contresigné par le prestataire du marché et le référent du marché. Elle comprend l’ensemble des procédures de mesures, de tests, de contrôles et de vérifications. Les contraintes du cahier des charges serviront de base aux opérations de vérification et de réception. Sauf mention contraire au cahier des charges, les opérations de vérifications et de réceptions se feront en deux phases :

* **Vérification d’Aptitude et de bon fonctionnement (VA)** : validant que la solution proposée correspond à la commande et que la solution est prête à être mise en route. A compter de la notification du marché, le prestataire prend toutes dispositions pour qu’une décision de Vérification d’Aptitude (VA) positive puisse être arrêtée (période de VA de un mois).
* **Vérification de Service Régulier (VSR)** : intervenant [la structure précise le nombre de mois, en général sous 3 mois] après la mise en production, elle valide le bon fonctionnement de la solution. Elle est repoussée de toute période de dysfonctionnement majeur de la solution.

La **prestation d’acquisition-intégration sera réglée** selon les modalités suivantes :

* **Vingt (20) pour cent (%) à la notification de la première Mise en Ordre de Marche**
* **Cinquante (50) pour cent (%) à la Vérification positive d'Aptitude**
* **Trente (30) pour cent (%) à la Vérification positive de Service Régulier**

## Prestations attendues pendant la vie du service

Les prestations à fournir à dater de la mise en œuvre du service sont : hébergement / exploitation, maintenance, et support.

La durée de la prestation est prévue tout au long de la durée du marché.

La redevance annuelle sera forfaitaire et inclura les éléments suivants :

* **L’exploitation et l’hébergement**
	+ Sauvegarde,
	+ Réalisation d’extractions,
	+ Mise en œuvre des procédures / contrôles de sécurité,
	+ Supervision de la performance.
* **La maintenance corrective, préventive ou évolutive**
* **Le support et l'assistance téléphonique (hotline) aux utilisateurs**
* **L’animation d’un club utilisateur**

### L’exploitation et l’hébergement

Le soumissionnaire proposera un **hébergement de l’outil et de ses données**.

L’application et les données seront hébergées à l'extérieur, aussi le titulaire aura à sa charge de veiller à ce que le nombre de connexions simultanées au serveur soit suffisante pour ne pas gêner l'activité de la structure.

Le titulaire devra communiquer les lieux d'hébergement et de sauvegarde des données ainsi que la fréquence des sauvegardes.

En cas de résiliation du contrat, le titulaire détaillera les modalités de restitution des données (tiers dépositaire des sources en cas de défaillance, formats, prestation de support et formation du prestataire repreneur, etc.)

Comme cette application recueillera des données à caractère personnel et médical, l'hébergeur devra être agréé par l'ASIP santé pour être **hébergeur de données médicales** et fournir le renouvellement de cet agrément.

Dans son offre de base, le titulaire prendra en compte un hébergement de type complet mettant à disposition l’ensemble des éléments d’architecture et d’exploitation permettant à l’éditeur de la solution applicative d’installer sa solution sur l’espace d’hébergement.

Cette prestation d'hébergement comprendra au minimum :

* L'installation et l'hébergement de l'application conformément aux préconisations techniques du titulaire du marché et au volume cumulé des données.
* Une bande passante suffisante pour permettre une utilisation de [la structure précise le volume maximal d’utilisateurs simultanés].
* La sécurisation des accès à l'application. Il doit prendre en charge la sécurisation et le chiffrement du flux réseau.
* La sauvegarde journalière et restauration des données applicatives. Le candidat précisera si les sauvegardes sont externalisées ou pas.
* L'envoi d'alerte mail aux administrateurs en cas d'indisponibilité du serveur. Chaque site disposera d’un administrateur et d’un référent utilisateur dont le regroupement constituera le comité de suivi seul habilité à modifier les paramètres du logiciel.
* La prise en charge de l'infogérance du serveur qui comprend entre-autre, l'administration système (préventive et corrective) ainsi que l'application de patchs de sécurité si nécessaire.

### La maintenance corrective, préventive ou évolutive

* La maintenance **corrective** s’entend comme l’exécution des mesures consistant à corriger les anomalies.
* La maintenance **préventive** s’entend comme les mesures d’entretien exécutées pour éviter la survenance d’anomalies.
* La maintenance **évolutive** s’entend comme les mesures visant à faire évoluer ou à adapter un ou plusieurs logiciels, afin d’intégrer de nouvelles fonctions, d’en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou règlementaires.

### Le support aux utilisateurs

Les prestations d’assistance en hotline doivent être assurées en principe durant [période à préciser par la structure]. Cette assistance doit s’effectuer selon la démarche suivante : identification de l’interlocuteur, établissement d’une fiche incident, réponse dans le délai d'intervention contractuel établi lors de la mise au point du marché avec le candidat retenu.

C’est pourquoi, pendant les phases de démarrage et les premiers jours d’exploitation, le candidat devra :

* Établir et décrire le mode de communication et de fonctionnement avec le pouvoir adjudicateur
* Définir avec précision le mode de participation ou d'assistance aux travaux menés par le pouvoir adjudicateur
* Estimer la durée d'installation prévue de la solution applicative proposée
* Exprimer le coût de la mise en place (exprimé en jour/homme)
* Décrire l'assistance technique proposée, notamment pour le paramétrage (contenu, durée, prix exprimé en jour/homme).

A réception d'une demande d'intervention, les pannes devront être prises en charge dans les délais maximum d'1 journée ouvrable pour les pannes mineures et ½ journée pour les pannes bloquantes.

Le soumissionnaire précisera le montant de la maintenance due la première année (corrective gratuite dans le cadre de la garantie), puis les années suivantes (corrective + réglementaire + évolutive).

Si les journées d'assistance ne sont pas consécutives, le candidat devra alors en préciser le calendrier.

### Le support et l'assistance téléphonique (hotline) aux utilisateurs

Le titulaire du marché animera la comité des utilisateurs afin de faire partager les bonnes pratiques liées à l’utilisation de la solution (paramétrage, éditions, fonctions,…).

Les futurs utilisateurs s’engageront dans la mesure du possible à participer aux journées utilisateurs organisée par le titulaire.

# Modalités de gestion de projet

## planning prévisionnel du projet

Le planning prévisionnel du projet est le suivant :

La structure intègre un planning détaillé du projet.

## Gouvernance et gestion du projet

La structure intègre une présentation des instances de gouvernance et de gestion SI.

Le **comité stratégique des systèmes d’information (COSTRAT-SI)** assure le pilotage stratégique du SI et est composée de membres de la direction de structure. Cette instance assure le suivi du projet d’informatisation et prend les arbitrages nécessaires au bon déroulé du projet. Elle se réunit 3 à 4 fois par an.

Un **comité technique (COTECH)** permet d’identifier les évolutions à apporter au système d’information de la structure. Il est composé d’utilisateurs de la structure et se réuni 3 à 4 fois par an.

Un **comité projet (COPROJ)** assurera le bon déroulement du projet d’informatisation et sera composé du titulaire du marché et du chef de projet de la structure.

# Annexe : synthèse des exigences techniques et fonctionnelles

La liste des exigences et leur niveau de criticité sont à adapter en fonction des attentes de la structure.

|  |  |
| --- | --- |
| **Exigences fonctionnelles** | **Criticité** |
| **Fonctions métier** |  |
| Gérer les entrées / sorties | Nécessaire |
| Gérer l’accompagnement de l’usager | Nécessaire |
| Suivre administrativement l’usager | Utile |
| Assurer une gestion transverse de la structure | Utile |
|  |  |
| **Fonctions gestion** |  |
| Gérer les ressources humaines | Utile |
| Gérer la comptabilité et le budget | Utile |
| Gérer le matériel et l’immobilier | Utile |
|  |  |
| **Fonctions de partage d'informations** |  |
| Partager des informations avec les usagers et les aidants  | Utile |
| Partager des informations avec le personnel de la structure | Optionnel |
| Partager de l'information avec la médecine de ville  | Utile |
| Partager de l'information avec les acteurs sanitaires | Utile |
| Générer un DLU | Nécessaire |
| Partager de l'information avec les acteurs médicosociaux | Utile |
| Partager de l'information avec ses partenaires  | Utile |
| Partager de l'information avec les acteurs formation / éducation  | Optionnel |
| Partager l'accompagnement avec d'autres acteurs  | Optionnel |
| Gérer les droits d'accès aux données usager en interne | Utile |
| Gérer les droits d'accès aux données usager en externe | Utile |
| Partager de l'information sur l'offre | Utile |
| Partager de l'information sur les besoins et sur les usagers  | Utile |
|  |  |
| **Fonctions de pilotage et d'observation** |  |
| Mesurer l’activité de la structure | Utile |
| Produire des tableaux de bord et des restitutions | Optionnel |
| Réaliser des requêtes ad hoc | Optionnel |
| Evaluer la prévalence de certaines pathologies / situations  | Utile |
| Produire des états règlementaires | Utile |
| Evaluer la satisfaction des usagers  | Optionnel |
| Assurer le pilotage financier de la structure | Utile |
| Suivre l'allocation des ressources humaines | Utile |
| Préparer et suivre les évaluations internes et externes / gérer la qualité | Utile |
| Rendre compte aux tutelles / aux associations gestionnaires | Utile |
|  |  |
| **Fonctions transverses** |  |
| Paramétrer l’ergonomie de l’outil | Optionnel |
| Administrer la solution | Optionnel |
| Gérer les alertes | Utile |
| Gérer les données | Utile |
| Restituer | Utile |
|   |   |
| **Exigences techniques** |  |
| **Exigence d’accessibilité** |  |
| Accès via navigateur internet  | Optionnel |
| Accès hors connexion | Optionnel |
| Accès tablette, smartphone | Optionnel |
|  |  |
| **Exigence de performance** |  |
| Fluidité de navigation | Optionnel |
| Rapidité d'accès | Utile |
| Temps de réponse  | Utile |
|  |  |
| **Exigence d’évolutivité** |  |
| Capacité à intégrer exigences règlementaires | Utile |
| Capacité à intégrer exigences techniques | Optionnel |
| Capacité à intégrer exigences fonctionnelles | Optionnel |
| Capacité à faire évoluer les rapports | Optionnel |
|  |  |
| **Exigence de sécurité** |  |
| Authentification | Utile |
| Traçabilité | Utile |
| Gestion des accès | Utile |
| Continuité de service | Utile |
|  |  |
| **Exigence de respect du cadre d’interopérabilité avec le SI régional** |  |
| Numéro identifiant unique | Utile |
| Respect normes échange documents médicaux | Utile |
| Compatibilité DMP | Nécessaire |
| Compatibilité MSS | Nécessaire |
| Possibilité interface ROR | Utile |
| Possibilité interface GAALAD | Utile |
| Possibilité interface HAPI | Nécessaire |
| Possibilité interface IMPORT CA | Nécessaire |
| Possibilité interface IMPORT EPRD | Nécessaire |
| Possibilité interface WALI | Utile |
| Possibilité interface IMAD | Nécessaire |
| Possibilité interface Observatoire MS | Utile |
| Possibilité interface TDB | Utile |
|  |  |
| **Exigence de maintenabilité du système** |  |
| Capacité à modifier la solution | Optionnel |
|  |  |
| **Exigence d’archivage et de purge des données** |  |
| Capacité à traiter les purges | Optionnel |
|  |  |
| **Exigence relative aux aides en lignes** |  |
| Accès à des aides en ligne | Optionnel |
|  |  |
| **Exigence de portabilité** |  |
| Capacité à changer d'hébergeur | Optionnel |
|  |  |
| **Exigence de réversibilité** |  |
| Remise en l'état du SI | Optionnel |
| Fourniture de données | Optionnel |