



**Intranet, Gestion documentaire,
Management Qualité et gestion des risques.
Consultation relative à la fourniture, la
maintenance, la formation et l'installation d'une
solution logicielle.**

Table des matières

INTRANET, GESTION DOCUMENTAIRE,	1
MANAGEMENT QUALITE ET GESTION DES RISQUES.	1
CONSULTATION RELATIVE A LA FOURNITURE, LA MAINTENANCE, LA FORMATION ET L'INSTALLATION D'UNE SOLUTION LOGICIELLE.....	1
1. CONTEXTE	4
1.1. PRESENTATION DES ACTIVITES.....	4
1.2. SYSTEME D'INFORMATION EXISTANT (ED)	7
1.2.1. Infrastructure technique et parcs informatiques.....	7
1.2.2. Applications utilisées.....	7
1.2.3. Le système d'information de la qualité et de l'intranet.....	8
1.2.4. Interfaces.....	8
2. LA CONSULTATION	9
2.1. OBJET DE LA CONSULTATION (CS)	9
2.1.1. Périmètre du projet et dates imposées	9
2.1.2. Prestations et livrables objet de l'appel d'offres.....	10
2.2. CONTENU DES OFFRES	10
3. CONTRAINTES JURIDIQUES ET REGLEMENTAIRES RELATIVES AUX ACTIVITES	11
3.1. ADAPTATION AUX TYPES D'ACTIVITES ET AUX REFERENTIELS OFFICIELS	11
3.2. CONFIDENTIALITE DES DONNEES NOMINATIVES	11
4. CONTRAINTES TECHNIQUES	11
4.1. CONTRAINTES EN TERMES DE SECURITE	11
4.2. ARCHITECTURE TECHNIQUE	11
4.3. SAUVEGARDES	12
4.4. TELEMANTENANCE	12
4.5. MAINTIEN AUX CONDITIONS OPERATIONNELLES	12
5. DESCRIPTIF FONCTIONNEL DES BESOINS	12
5.1. GENERALITES.....	12
5.2. QUALITE ET GESTION DES RISQUES (LOT 1)	13
5.3. INTRANET (LOT 2)	13
5.3.1. Besoins de la direction	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
5.3.2. Besoins du service des achats	14
5.3.3. Besoins de la pharmacie.....	15
5.3.4. Besoins de la blanchisserie.....	15
5.3.5. Besoins du laboratoire.....	15
5.3.1. Besoins du service STG (Service Techniques Généraux)	15
5.3.1. Besoins du service ECN (Entretien).....	16
5.4. HABILITATIONS ET DROITS	13
6. INTEGRATION DANS LE SI EXISTANT	17
6.1. REPRISES DE DONNEES	17
6.2. INTEROPERABILITE / INTERFACES ET COMPATIBILITE	17

7. PRESTATIONS.....	18
7.1. INSTALLATION DES APPLICATIONS ET INTERFACES	18
7.2. PARAMETRAGE DE LA SOLUTION	18
7.3. FORMATION	18
7.4. ASSISTANCE A LA MISE EN ŒUVRE - CONDUITE DE PROJET.....	18
7.5. MAINTENANCE - ASSISTANCE A L'EXPLOITATION	19
7.6. REVERSIBILITE	19

1. CONTEXTE

1.1. Présentation des activités

Le **Centre Hospitalier de Bligny** est un Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) de médecine et soins de suite, le centre est certifié par la Haute Autorité de Santé, entièrement rénové, situé dans l'Essonne sur le territoire des communes de FONTENAY-LES-BRIIS et BRIIS-SOUS-FORGES, le Centre Hospitalier de Bligny comporte 350 lits et 24 places d'hôpital de jour. Son activité est organisée en pôles qui se répartissent aujourd'hui comme suit :

LE POLE CARDIO-VASCULAIRE

- des consultations et un plateau technique de cardiologie
- une unité de soins intensifs orientée vers la pathologie cardio-respiratoire
- un service d'hospitalisation de court séjour
- un service de soins de suite et réadaptation
- un secteur de diabétologie

LE POLE MÉDECINE ET MALADIES INFECTIEUSES

- des consultations
- un hôpital de jour pour réaliser traitements et examens
- une unité de court séjour de médecine interne
- un service de soins de suite de gériatrie et soins de suite de post-chirurgie viscérale et orthopédique
- un service de soins de suite spécialisé dans la prise en charge de l'infection à VIH
- un sanatorium assurant la prise en charge des tuberculoses

LE POLE ONCO-HÉMATOLOGIE

- Des consultations d'oncologie et d'hématologie
- un hôpital de jour de chimiothérapie
- un secteur d'hospitalisation de court séjour de cancérologie
- deux soins de suite spécialisés dans la prise en charge des pathologies lourdes en hématologie et cancérologie
- une unité de soins palliatifs

LE POLE PNEUMOLOGIE

- des consultations et un plateau technique de pneumologie
- une unité de soins intensifs orientée vers la pathologie cardio-respiratoire
- un service d'hospitalisation de court séjour

- un hôpital de jour
- un service de réadaptation post-réanimation
- un service de soins de suite spécialisé dans la prise en charge des grands insuffisants respiratoires chroniques
- un service de réhabilitation respiratoire en hospitalisation complète et en hôpital de jour
- une unité "sommeil"

Au-delà des 350 lits et places d'accueil, environ **20 000 consultations** sont réalisées chaque année, sur les spécialités suivantes :

Anesthésie	Tabacologie
Anti-douleur cancérologique	Neurologie
Cardiologie	Oncologie génétique
Dermatologie	Oncologie médicale
Diabétologie	Pneumologie
Gastro-entérologie-hépatologie	Allergologie
Hématologie	Oncologie thoracique
Maladies infectieuses	Apnée du sommeil

Des **plateaux techniques** sont également à disposition, sur le site de l'Hôpital comptant 85 hectares :

- Un service d'imagerie avec un scanner,
- Un centre d'explorations fonctionnelles cardiaques,
- Un centre d'explorations fonctionnelles respiratoires,
- Une Pharmacie à Usage Intérieure (PUI),
- Un Laboratoire d'Analyses Médicales (LAM),
- Un laboratoire d'étude des troubles respiratoires du sommeil.

Le **Système d'Information (SI)** du Centre Hospitalier de Bligny, sous la responsabilité de Monsieur Dechansiaud est géré par une équipe 4 de personnes :

- Deux techniciens,
- Un responsable des applications,
- Le responsable informatique, architecte en SI

Un **Schéma Directeur des Systèmes d'Information** pour la période 2014-2018 a été finalisé début 2014. Il fixe les priorités de développement du SI pour les 5 prochaines années, en cohérence avec le Projet d'Etablissement, ainsi que les actions à entreprendre pour 2014.

Dans le cadre d'un contrat, l'établissement a également confié à Antesys, le pilotage du SI, afin de mettre en œuvre une nouvelle gouvernance du SI, et de conduire les projets en cours conformément au SDSI.

C'est dans ce contexte que l'établissement souhaite lancer son projet de recherche d'une ou plusieurs solutions pour la gestion des fonctionnalités suivantes :

- L'intranet
- la gestion documentaire
- la qualité et les risques

1.2. Système d'information existant (ED)

1.2.1. Infrastructure technique et parcs informatiques

Le parc matériel est composé de 95 serveurs essentiellement virtualisés sous VMWARE et d'environ 400 postes de travail qui accèdent aux applications en mode client léger sous TSE pour environ 75% d'entre eux.

Le **Centre Hospitalier de Bligny** dispose d'un parc de 180 imprimantes et 22 copieurs.

1.2.2. Applications utilisées

La liste des applications utilisées par domaine est la suivante :

FONCTIONNAUTE	APPLICATION	EDITEUR
Gestion admissions & facturation des patients (hospitalisés et externes)	HOPITAL MANAGER	SOFTWAY MEDICAL
Gestion des rendez-vous des patients extyernes	DX PLANNING	MEDASYS
Gestion médicale du dossier patient	DX CARE	MEDASYS
Dispensation nominative médicaments	DX PHARM	MEDASYS
Gestion des archives médicales	JIM	I-FOURC
Gestion des prescriptions / résultats de biologie	AGFA Hexalys	CERBALLIANCE
Gestion des prescriptions de chimiothérapie	CHIMIO	COMPUTER ENGINEERING
Gestion des prescriptions imagerie	XPLORE	EDL
Gestion transfusionnelle	CURSUS	GUYOT-WALSER Informatique
Codage PMSI ... préparation envoi RSS & RHS	GENRSA GENRHA PREFACE MAGIC	ATIH
Gestion analyse de données T2A/PMSI	PMSI PILOT	PMSI PILOT
Gestion économique pharmacie	PHARMA	COMPUTER ENGINEERING
Gestion comptabilité stocks et finances	SAGE COMPTA 1000	SAGE
Gestion des repas patients	DATAMEAL	PYRAMID INFORMATIQUE
Gestion de production des repas	DATAMEAL	PYRAMID INFORMATIQUE
Gestion des demandes et suivi interventions services techniques	G2it	AP GMAO
Gestion des identités patients	HOPITAL MANAGER	SOFTWAY MEDICAL
G.T.A & contrats des salariés	CHORAL	CANTORIEL
G.T.A & contrats des salariés	OCTIME	OCTIME
Gestion de la paie	SAGE PAIE 1000	SAGE
Gestion Qualité et documentation	KALIWEB/KALIDOC	KALITECH
Gestion Qualité - Analyse des données	SPHYNX	LE SPHYNX
Gestion des demandes et suivi interventions service informatique	GLPI	OPEN SOURCE
Pilotage médico-économique	QLIKVIEW	AXEGE

1.2.3. Le système d'information de la qualité et de l'intranet

Centre Hospitalier de Bligny utilise les applications de **KALITECH** pour la gestion de ses processus qualité et de son intranet. L'installation de plusieurs modules a été réalisée en 2009 pour la certification de juin 2010 :

- **KALIWEB** – Gestion documentaire/Portail
- **KALIDOC** - Administrateurs
- **KALIFORM** - Gestion des formulaires
- **KALIRP** - Gestion des rapports
- **KALIGDR** - Gestion des risques

Le dépouillement des enquêtes du service qualité est réalisé avec l'application **SPHYNX**.

L'établissement utilise les logiciels de navigation internet et de bureautique suivants :

- **Internet Explorer 10**
- **Firefox ESR38**
- **Office 2007, 2010 et 2013**
- **Outlook 2010 et 2013**

Le portail intranet permet aux utilisateurs d'accéder des applications tierces :

- **GLPI** - Gestion des demandes informatiques
- **G2IT** Gestion des demandes d'entretien
- **CHORAL /OCTIME** - Gestion des absences
- **Un annuaire** développé en interne
- **CERBA** - Manuel de prélèvements
- **VIDAL OPTIMAL** - Base médicamenteuse

1.2.4. Interfaces

Actuellement il n'y a aucune interface en lien avec les différents modules de **KALITECH**

2. LA CONSULTATION

2.1. Objet de la consultation (CS)

2.1.1. Périmètre du projet et dates imposées

L'objet de la présente consultation est **la fourniture, la maintenance, la formation et l'installation d'une solution logicielle de gestion de la qualité et des risques, de la gestion documentaire et de l'intranet**

La solution sera hébergée de préférence sur le site de Bligny.

Une installation en mode SaaS peut également être envisagée si la plateforme est agréée pour l'hébergement des données de santé à caractère personnel (**HDS**)

Date prévisionnelle de démarrage du projet : Début Décembre 2017

Le **nombre d'utilisateurs** de la solution par profil est le suivant :

Profil	Nb utilisateurs
Administrateurs	5
Rédacteurs	20
Postes	400
Lecteurs	800

Le **périmètre fonctionnel** à couvrir envisagé est le suivant :

QUALITE ET GESTION DES RISQUES (LOT 1) :

- Gestion des certifications
- Gestion des projets et des plans d'actions
- Gestion des risques
- Evaluation des pratiques professionnelles (EPP) - Enquêtes et dépouillements-
- Tableaux de suivi, statistiques et indicateurs
- Gestion des risques professionnels (D.U ERP et PAPRI Pact)
- Analyse environnementale

PORTAIL (LOT 2) :

- Portail intranet
- Espace collaboratif
- Parcours de formation (E-learning)
- Gestion des profils et utilisateurs, en lien avec un annuaire LDAP, SSO ou active directory.

GED (LOT 3) :

- Gestion documentaire (GED)
- Gestion des workflows - formulaires
- Veille documentaire et gestion de contenus

Les **fonctionnalités** attendues sont détaillées dans le document « **Cadre de réponse** » Onglet « **Qualité (LOT 1)** », « **Sécurité Environnement (LOT 1)** », « **Portail (LOT 2)** » et **GED (LOT3)**

La mise en œuvre de la solution devra être organisée pour respecter les échéances suivantes :

Phases du projet	Echéances
Travaux de mise en œuvre (Audit, installation, récupération de données, paramétrage et formations)	Déc. 2017 - Août 2018
Mise en production de 2 services pilotes (Accompagnement)	Sept. 2018 - Janv. 2019
Recette des 2 services pilotes	Fév. 2019
Déploiement sur l'ensemble de l'établissement (Accompagnement)	Mars 2019 - Avril 2019
Recette finale	Mai 2019

2.1.2. Prestations et livrables objet de l'appel d'offres

Le projet couvre également la **fourniture des prestations** suivantes (coût de chaque prestation à détailler dans le tableau financier du cadre de réponse) :

- L'installation des applications sur les serveurs et postes de travail,
- L'audit des besoins de paramétrage et le paramétrage des applications,
- L'accompagnement à la mise en œuvre et au démarrage,
- La formation,
- La reprise de données,
- La réalisation et la mise en œuvre des interfaces,
- La fourniture de la documentation (technique, de paramétrage, manuels utilisateurs).
- La maintenance (Montées de version, mises à jour curative et réglementaire et service d'assistance des utilisateurs)

La consultation ne couvre pas la fourniture de matériel et licences relatives aux systèmes d'exploitation ou SGBDR.

Toutefois, le prestataire devra indiquer ses **pré requis techniques** pour tous les matériels et licences nécessaires (serveurs, postes clients, autres matériels éventuels ex: lecteurs de cartes, ...), licences Systèmes d'Exploitation, licences SGBDR, licences applications bureautiques).

Les **livrables** attendus sont listés dans le document « **Cadre de réponse** » Onglet « **Livrables** ».

2.2. Contenu des offres

Les exigences relatives à la solution proposée sont regroupées en 5 thèmes qui sont présentés dans la suite du présent document avec leurs commentaires :

- Les contraintes règlementaires du projet,
- Les contraintes techniques
- La couverture fonctionnelle globale et les besoins fonctionnels détaillés,
- L'intégration dans le SI existant
- Les prestations

Les réponses attendues doivent être reportées dans le « **cadre de réponse** » au format Excel joint à ce document comportant :

- La fourniture de références clients pour des visites de sites,
- La validation des dates de démonstrations sur le mois d'octobre 2017,
- Les réponses aux 5 thèmes ci-dessus avec leurs commentaires, dont pour les prestations de hotline, un document annexe décrivant l'organisation et la gestion des incidents,
- La proposition financière en détaillant les coûts (voir article 10 du CCAP)

Seront joints tous documents annexes jugés utiles pour apporter les compléments d'informations nécessaires.

3. CONTRAINTES JURIDIQUES ET REGLEMENTAIRES RELATIVES AUX ACTIVITES

Pour les réponses se reporter au document « Cadre de réponse » Onglet « Contraintes réglementaires »

3.1. Adaptation aux types d'activités et aux référentiels officiels

La solution doit intégrer les référentiels de certification de base dont les modalités de mise à jour sont à préciser dans la réponse :

- Pour le manuel HAS v2014
- Pour les normes ISO 9001, ISO 22130 et 14001
- Pour les normes OHSAS 18001

Les évolutions réglementaires seront incluses dans les mises à jour et couvertes par le coût du contrat de maintenance.

3.2. Confidentialité des données nominatives

La solution permettra de respecter les dispositions de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée sur le traitement automatisé d'informations nominatives et notamment les recommandations relatives à la gestion des accès et des habilitations sur les données.

Le prestataire fournira les éléments de base nécessaires à la production de la déclaration CNIL par l'établissement.

4. CONTRAINTES TECHNIQUES

Pour les réponses se reporter au document « Cadre de réponse » Onglet « Contraintes techniques »

4.1. Contraintes en termes de sécurité

Seront abordés les aspects de sécurité, confidentialité et gestion des droits d'accès des utilisateurs.

4.2. Architecture technique

La cartographie de l'architecture est disponible sur demande et soumise à confidentialité.

L'établissement a mis en place des solutions de virtualisation WMWARE. La réponse devra préciser la compatibilité de la solution proposée avec un environnement de ce type.

Le prestataire fournira le détail de ses pré-requis techniques en termes :

- De matériels,
- De licences systèmes d'exploitation
- De licences SGBDR
- De postes de travail,
- De périphériques : imprimantes, lecteurs ...

4.3. Sauvegardes

La réponse doit préciser les conditions d'intégration de la sauvegarde de l'environnement de travail et des données dans le plan de sauvegarde de l'établissement.

La sauvegarde de l'établissement est une solution VEEAM BR.

4.4. Télémaintenance

Les accès en télémaintenance devront être réalisés via VPN.

4.5. Maintien aux conditions opérationnelles

Il sera précisé dans l'offre les modalités et conditions de réalisation des procédures d'administration courantes, sauvegardes et des mises à jour applicatives.

Seront détaillées notamment les procédures mises en œuvre lors :

- Des opérations de sauvegarde (celles-ci devront être documentées),
- Des opérations périodiques d'administration du système (archivage, opérations de contrôle...) qui ne doivent pas nécessiter l'arrêt d'exploitation,
- Des mises à jour des applications (environnement de test en parallèle de l'environnement d'exploitation, conditions de diffusion...).

Le prestataire devra expliciter dans son offre sa stratégie en matière de continuité de service en cas d'indisponibilité partielle ou totale du système et notamment l'organisation et les moyens mis en place lors :

- D'un fonctionnement en mode dégradé résultant d'une panne matériel par exemple,
- D'une reprise sur incident (journalisation des transactions),
- D'une interruption des services d'échanges inter applicatifs, nécessitant ou non des opérations de synchronisation.

5. DESCRIPTIF FONCTIONNEL DES BESOINS

Pour les réponses se reporter au document « Cadre de réponse » Onglets « Qualité (LOT 1) », « Sécurité Environnement (LOT 1) » et « PORTAIL (LOT 2) » et GED (LOT 3)

5.1. Généralités

Volumétrie actuelle de la base documentaire du **Centre Hospitalier de Bligny** :

- 4500 documents de formats divers (PDF, Word, Excel, Powerpoint, Visio, ...)
- 100 formulaires de commandes et demandes diverses répertoriés à ce jour
- Des photos et vidéos

8 services alimentent la base de données documentaire et utilisent l'intranet pour leurs communications internes :

- | | |
|-------------------------|---|
| • La direction | • Le laboratoire CERBALLIANCE |
| • Le service des achats | • Le service des travaux généraux (STG) |
| • La pharmacie | • Le service d'entretien (ECN) |
| • La blanchisserie | • Le service qualité |

La nouvelle solution devra répondre à leurs besoins et à leurs attentes. A terme, d'autres directions et pôles médicaux pourront alimenter la base documentaire.

5.2. Qualité et gestion des risques (LOT 1)

- Gestion de la qualité et des risques
 - Intégration des référentiels HAS et ISO en vigueur avec gestion de liens vers les documents de la GED
 - Outil de cartographie des risques
 - Suivi des formulaires de déclaration EI : Déclaration au service qualité et au responsable du traitement, puis transmission à un autre responsable de traitement par le service qualité en fonction de l'événement.
 - Liaison du plan d'action curatif avec la déclaration de la FEI
 - Suivi de l'avancement des processus et relance automatisée pour toutes les actions à faire sur les documents bloqués
 - Notification de la publication du plan d'actions au service qualité et possibilité de modification avec historisation des modifications (Suppression des détails et anonymisation)
 - Publication générale du plan d'actions et de la FEI initiale dans les questions fréquentes
 - Traçabilité de la mise en place et de l'efficacité avec distinctions causes immédiates et causes profondes
 - Classification des FEI par gravité et fréquence
 - Qualification selon la fréquence et gravité, gestion des catégories EIAS (Associés aux soins), EIG (Grave).
 - Fiche spécifique de signalement des chutes
 - Possibilité de priorisation des FEI selon leur criticité
 - Suivi des actions CREX (Comité de retour d'expérience) et RMM (Revue de morbidité) avec discussion en comité réglementé
 - Gestion des Evaluations des pratiques Professionnelles (EPP) : Sélection des sujets par les professionnels de l'établissement, gestion d'une enquête d'évaluation avec dépouillement et statistiques, puis mise en place d'un plan d'action et d'une réévaluation 1 an après.

5.3. PORTAIL (LOT 2)

- Gestion des utilisateurs et profils / Habilitations et droits
 - Création des utilisateurs à partir de l'annuaire interne (LDAP en cours ou fichier RH (CEGID)
 - Possibilité d'affecter plusieurs fonctions organisationnelles à un utilisateur
 - Possibilité de remplacer un utilisateur par un autre avec récupération de ses droits sur les documents et dans les workflows de validation/révision
 - Possibilité de déblocage des mots de passe par les utilisateurs
- La gestion des droits et habilitations devra permettre de définir des profils d'utilisateurs types.
- La solution respectera les obligations légales de :
- Gestion des mots de passe : formats, renouvellements, ...
 - Traçabilité des accès

Pour les réponses se reporter au document « Cadre de réponse » Onglets « Contraintes techniques »

- Portail intranet
 - Raccourcis pour accéder aux applications transversales de l'établissement (Base médicamenteuse, planning, support informatique et entretien/réparation, annuaire interne ...
 - Permet de trouver les documents publiés en recherche rapide ou recherche avancée
 - Notification des nouveaux documents publiés et gestion des confirmations de lecture
 - Accès à l'arborescence de la GED selon droits d'accès
- Administration
 - Mise à jour quotidienne de la page d'accueil du portail
 - Gestions des groupes de diffusion des documents publiés et des mots clés pour les recherches

5.4. GED (LOT 3)

5.4.1. Besoins services Qualité et Direction

- Gestion documentaire
 - Publication de tous types de documents (Word, Excel, PDF, PPT, images et vidéos, ...)
 - Numérotation d'identification de chaque document et fiche de vie
 - 650 de moins d'un an et 2500 autres documents validés
 - Possibilité de recevoir des commentaires des lecteurs sur les documents
 - Processus de révision des documents sur date de péremption ou sur critères de sélections libres
 - Statistiques sur les documents de la base (nouveaux, révisés, supprimés), le nombre de lectures, par référence, par type, palmarès des documents les plus consultés, historique des documents, nombre de lectures par service, par utilisateur... avec possibilité d'export sous Excel.
 - Diffusion des documents par groupe, profil ou fonction
 - Notification des nouveaux documents avec gestion de confirmation de lecture avec paramétrage des accusés réception selon la fonction ou métier
 - Gestion de liens hypertexte entre différents documents
 - Gestion de vidéos pédagogiques (HAS, CCLIN)
 - Possibilité de déléguer la validation de documents
 - Possibilité de gérer plusieurs arborescences et de classer un document dans plusieurs emplacements
 - Gestion d'une liste de mots clés et synonymes pour optimiser les recherches avec option de recherches plein texte
 - Distinction entre les documents publics et privés.
 - Mise à jour quotidienne des agendas et des actualités : plannings, listes de garde, CR des réunions médicales, staff, ...
 - Publication des documents après validation par les rédacteurs et la direction avec processus de validation
 - Publication des documents des instances représentatives (CE, CME, COMEDIMS et délégués du personnel...)

5.4.2. Besoins du service des achats

- Gestion de formulaires
 - Ils sont accessibles par un lien du portail intranet et sélectionnés à partir d'une liste
 - Ils contiennent des champs obligatoires ou pas (Services, date, ...), saisissables ou fixes
 - Ils concernent les articles stockés au magasin général
 - Des droits spécifiques sont paramétrables sur chaque formulaire pour autoriser le téléchargement, l'impression ou la simple consultation
- Processus de commande des services, formulaires kaliweb :
 - 25 formulaires de commandes sont traités actuellement par le service achats : 22 pour les DM, 1 pour les ASH, 2 pour les produits d'entretien
 - Aujourd'hui, les utilisateurs saisissent les quantités directement dans les formulaires et un mail est généré vers une adresse générique du service Achats avec une pièce jointe html. Une notification demandant aux approvisionneurs de se connecter sur la solution logicielle pour traitement des commandes est possible. Les formulaires de commandes par service doivent être imprimables. Un workflow de validation ou de suivi de traitement de la demande d'approvisionnement n'est pas utile.
 - Le fournisseur sera force de proposition dans la gestion efficace des commandes des services.
 - Environ 100 demandes reçues et traitées manuellement chaque semaine.
- Processus des demandes d'approvisionnement (Fichier Excel)
 - Aujourd'hui Le fichier est disponible en téléchargement : Les quantités sont enregistrées directement dans le document qui est ensuite ajouté en pièce jointe dans un mail envoyé manuellement par les utilisateurs pour être traité par les approvisionneurs.

- Le besoin est le suivant : le fichier actuel des demandes d'approvisionnement est à reprendre dans un formulaire de commande électronique afin d'être géré comme les formulaires de commande kaliweb existants. Ce dernier est stocké dans la solution et accessible via le portail pour être complété par les services.
- La suite du mode opératoire est identique à celle décrite ci-dessus.
- Processus des demandes d'achats : formulaire demande d'achat
 - Aujourd'hui, le formulaire est téléchargé, imprimé et complété manuellement puis retourné au service achats par mail (Scan) ou par courrier (Papier).
 - Le besoin serait le suivant : une notification adressée à la responsable des achats lui indiquant les demandes d'achat à valider. Un workflow de validation de la demande d'achat avec les mentions : acceptation, non acceptation, mise en attente, serait requis. Les formulaires de demandes d'achat doivent pouvoir être transmis pour traitement après validation de la responsable des achats aux acheteurs.
 - Le fournisseur sera force de proposition dans la gestion efficiente des demandes d'achat.
- Catalogues, procédures et notes de service
 - 2 catalogues mis à jour globalement tous les 3 ans puis occasionnellement pour ajouter ou retirer des références (Mobilier de bureau, mobilier hospitalier)
 - Accessibles par la recherche sur mot clé « Catalogue »
 - Procédures diverses (Gestion des achats, appels d'offres, ...)
 - Diffusion modulée selon les sujets (Services spécifiques ou tous, ou juste quelques utilisateurs...)

5.4.3. Besoins de la pharmacie

- Processus de commande des services
 - 1 formulaire de réapprovisionnement des chariots d'urgence
 - 1 formulaire de commandes hebdomadaire des UPC (Unité de production des chimiothérapies)
 - Envoi d'une notification à la réception de chaque formulaire pour traitement pour la pharmacie.
- Catalogues, procédures et notes de service
 - Formulaire de Retraits de lots avec demande de réponse
 - Manuels qualité et procédures réglementaires selon classement obligatoire accessible par un menu « Documents qualité »

5.4.4. Besoins de la blanchisserie

- Processus de commande des services
 - 2 formulaires de demande de draps avec notification à la réception pour traitement
 - Traitement de 24 x 5 mails par semaine dans Outlook
- Notes de services et BPS (Bonne pratique du service)
 - Procédures interne au service
 - Chargement machine, nettoyage filtres et RABC (Risques bactériologique)
 - Documents accessibles par recherche rapide sur le mot clé « Blanchisserie »
 - Mis à jour 1 fois par an maximum

5.4.5. Besoins du laboratoire

- Processus de commande des services
 - 1 formulaire de demande de matériel de prélèvements et 2 formulaires de commande de petit matériel avec notification à la réception pour traitement
 - Traitement de 22 mails par semaine dans Outlook

5.4.1. Besoins du service STG (Service Techniques Généraux)

- Procédures interne au service

5.4.1. Besoins du service ECN (Entretien)

- Procédures interne au service et communications sur l'entretien des locaux

6. INTEGRATION DANS LE SI EXISTANT

Pour les réponses se reporter au document « Cadre de réponse » Onglets « Contraintes techniques »

6.1. Reprises de données

En vue du démarrage sur la nouvelle solution, l'éditeur fera une proposition pour la reprise des données suivantes :

- Documents validés
- Formulaires existants (Commandes de service et autres demandes internes)
- Utilisateurs à partir d'un fichier Excel
- Autres (A préciser)

6.2. Interopérabilité / Interfaces et compatibilité

Le Centre Hospitalier de Bligny souhaite mettre en place ultérieurement les échanges ou partages de données suivants :

- Liaison avec l'annuaire LDAP quand celui-ci sera opérationnel
- Liaison avec l'application RH CEGID (Import des nouveaux utilisateurs à partir d'un fichier Excel)
- Transmission de données vers l'outil décisionnel AXEGE (Export d'un fichier Excel avec les indicateurs ci-dessous)

Mesures	Temps par mois	
	+2014	+2015
	Consommateur / Responsable	Consommateur / Responsable
	+Etablissement	+Etablissement
Nombre de litres de SHA CONSOMMÉS réellement en Unité [?]	1 777	2 134
Nombre annuel de chutes déclarées en Unité [?]	194	159
Nombre annuel de chutes graves en Unité [?]	0	17
Nombre de déclarations d'infections nosocomiales en Unité [?]	0	33
Nombre d'EI associés aux soins en Unité [?]	66	49
Nombre annuel d'EIG hors chutes en Unité [?]	4	2
Nombre annuel de fiches d'événements indésirables hors chutes en Unité [?]	527	507
Nombre total de questionnaires de satisfaction en Unité [?]	195	192
Nombre de réponses positives en Unité [?]	170	187
Nombre de litres de SHA à consommer selon les RECOMMANDATIONS en Unité [?]	2 806	2 861
Taux de réponses positives [?]	87,2 %	97,4 %
Taux de consommation SHA [?]	63,3 %	74,6 %

Le prestataire apportera à l'appui de ses réponses tout document ou complément d'informations nécessaire.

Le Centre Hospitalier de Bligny souhaite également que le prestataire précise les possibilités de récupération des données et la compatibilité de la solution avec des outils transversaux :

- Possibilité d'extraction de données (Informations et formats à préciser)
- Modalité de mise à disposition d'un ou plusieurs accès direct à la base de données (Condition à préciser)
- Compatibilité avec une GED extérieure globale (Modalité à préciser)
- Compatibilité de la solution proposée avec d'autres applications (Lien contextuel ou autres)
- Possibilité d'extension du périmètre de dématérialisation (Contrats, courriers, RH, ...)
- Compatibilité avec un outil de lecture et reconnaissance de document (LAD/RAD)
- Compatibilité de la solution avec une application SSO

7. PRESTATIONS

Pour les réponses se reporter au document « Cadre de réponse » Onglets « Prestations et livrables »

Le candidat décrira l'ensemble des prestations nécessaires à la mise en œuvre de sa solution. Elles seront quantifiées et valorisées par type de prestation et d'intervenant éventuellement (consultant, formateur, chef de projet...), tous frais inclus.

Pour ce faire, le candidat utilisera les tableaux financiers du cadre de réponse joint.

7.1. Installation des applications et interfaces

Le candidat présentera les prestations d'installation de sa solution, y compris ses outils de paramétrage et d'intégration avec le système d'information existant.

Les prestations d'installation incluront la préparation des environnements de formation et de tests.

Une prestation de transfert de compétences sera effectuée auprès de l'équipe interne afin de la rendre autonome sur l'installation des postes clients, les opérations d'exploitation courante, les opérations de sauvegarde, la surveillance des interfaces.

7.2. Paramétrage de la solution

Le candidat décrira les actions de paramétrage qu'il réalisera lui-même et celles qui incomberont à la maîtrise d'ouvrage, en totalité ou avec l'assistance du maître d'œuvre.

Les documentations fournies ainsi que les livrables, dans le cadre des actions de paramétrage, seront listés avec précision.

7.3. Formation

Le candidat précisera s'il est considéré ou non comme organisme de formation, et si oui indiquera son n° d'agrément.

Ses recommandations en matière de formation seront explicitées :

- Formation possible de l'ensemble des utilisateurs ou uniquement de référents (préciser les profils)
- Niveau minimum des stagiaires
- Ressources nécessaires
- Organisation de la formation (sur site, combien d'heures par session, outils de télé-formation, ...)
- Etc.

Les prestations de formation et transfert de compétences engloberont outre les fonctions-métiers, l'administration de l'ensemble de la solution, les procédures d'exploitations qui devront être précisées dans l'offre et documentées, les opérations d'archivage, la surveillance des interfaces,...

Les supports de formation et manuels d'utilisation livrés dans le cadre des actions de formation seront listés.

7.4. Assistance à la mise en œuvre - Conduite de projet

Les prestations d'assistance à la mise en œuvre seront détaillées, ainsi que la gestion de projet proposée et les profils des membres de l'équipe projet. Il évaluera les ressources que la maîtrise d'ouvrage devra consacrer au projet, aux différentes étapes du projet.

Le déploiement, envisagé dans sa globalité, devra être découpé en phases. Un planning prévisionnel sera joint à l'offre et fera apparaître clairement les différentes étapes.

Date prévisionnelle de démarrage du projet : Début Décembre 2017

Les recommandations sur actions de communication nécessaires ainsi que les opérations de conduite du changement à mener seront également décrites.

7.5. Maintenance - Assistance à l'exploitation

Le périmètre des prestations de maintenance couvrira :

- L'assistance à l'exploitation, fonctionnelle et technique,
- La maintenance évolutive, corrective, et réglementaire.

Le candidat décrira dans un document annexe les services proposés :

- L'organisation et les moyens (moyens humains, outils),
- Horaires d'ouverture
- Procédure de demande d'assistance,
- Délais d'intervention et d'engagement de réponse :
 - Incident bloquant
 - Incident majeur
 - Incident mineur

Haute disponibilité du prestataire sur les plages horaires élargies en cas de certifications, visites ou inspections de l'établissement par des tutelles, afin de parer tout éventuel dysfonctionnement.

Un exemplaire de contrat est joint à l'offre.

Le candidat précisera s'il existe un club des utilisateurs de sa solution, et, si oui, indiquera dans sa réponse les coordonnées de son représentant.

7.6. Réversibilité

Le prestataire précisera les données qu'il s'engage à restituer à l'établissement :

- Documents validés
- Formulaires existants (Commandes de service et autre demandes internes)
- Arborescences et classifications
- Utilisateurs
- Autres (A préciser)