



MARCHES PUBLICS DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

DEPARTEMENT DE LA CHARENTE - MARITIME
Direction de l'Autonomie
Service Equipements Sociaux et Médico-Sociaux
85, Boulevard de la République
CS 60003
17076 La Rochelle cedex 09
Tél : 05.46.31.73.22

FOURNITURE, HÉBERGEMENT ET EXPLOITATION D'UN DISPOSITIF DE TÉLÉGESTION ET DE TÉLÉTRANSMISSION DES ÉCHANGES AVEC LES SERVICES PRESTATAIRES D'AIDE À DOMICILE

Département de la Charente-Maritime

Cahier des Clauses Techniques Particulières



Sommaire

PARTIE 1 : PRESENTATION GENERALE

ARTICLE 1 – CONTEXTE DANS LEQUEL S'EXECUTE LE MARCHÉ	5
1. Département de la Charente-Maritime	5
1.1 Contexte démographique.....	5
1.2 Accord-cadre Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) / Département pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile 2014-2016	5
1.3 Organisation institutionnelle	5
1.4 Prestations financées par le Département	7
ARTICLE 2 - PRESENTATION GENERALE DU PROJET	9
1. Objet du marché	9
2. Finalités et enjeux dans lesquels s'inscrit ce marché	9
3. Périmètre du projet	10
3.1 Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD).....	10
3.2 Bénéficiaires et heures prises en charge par le Département	10
4. Calendrier de mise en œuvre.....	11

TRANCHE FERME

FOURNITURE ET MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME DE TELETRANSMISSION DES ÉCHANGES AVEC LES SERVICES PRESTATAIRES D'AIDE A DOMICILE

ARTICLE 1 – DESCRIPTIF DES SERVICES FONCTIONNELS ATTENDUS.....	12
1. Descriptif général.....	12
2. Systèmes d'information des services d'aide à domicile.....	13
3. Export des interventions enregistrées dans les dispositifs de télégestion des SAAD équipés.....	13
4. Contrôle des interventions – contrôle d'effectivité	13
5. Accès à l'information en temps réel	14
6. Disponibilités et performances	15
7. Intégration, transmission et restitution de données sur la plateforme de télétransmission.....	15
7.1 Flux émis par le Département.....	15
7.2 Flux liés à la facturation	16
8. Réajustement des interventions et continuité du service.....	16
9. Etablissement des éléments de pré-facturation et de facturation	17
9.1 Pré-facturation	17
9.2 Facturation.....	18
9.3 Règles de gestion associées au module de facturation.....	18
10. Production de tableaux de bord et statistiques	19
11. Communication et information autour du service de télétransmission	20
12. Adaptations	20
13. Alertes.....	21
14. Ergonomie et personnalisation de la plateforme.....	21

15.	Historisation et stockage des données	21
16.	Traitement de données à caractère personnel	22
ARTICLE 2 – EXIGENCES TECHNIQUES		23
1.	Paramétrage et activation du système de télétransmission.....	23
1.1	Interface « envoi des aides »	23
1.2	Interface « point entrée facture »	23
2.	Infrastructures de communication	24
3.	Environnement utilisateur	25
4.	Propriété.....	26
5.	Confidentialité	26
6.	Exigences de sécurité.....	26
7.	Hébergement, sauvegarde, restauration, archivage.....	27
8.	Habilitations et droits d'accès.....	27
8.1	Pour les services d'aide à domicile	27
8.2	Pour le Département :.....	28
9.	Environnements à mettre en place.....	28
10.	Description des flux.....	28
11.	Maintenance, support et assistance aux utilisateurs.....	28
11.1	Maintenance corrective.....	29
11.2	Maintenance adaptative et évolutive	29
12.	Adaptations et évolutions techniques	29
13.	Transférabilité	30
14.	Reversibilité.....	30
ARTICLE 3 – MISE EN ŒUVRE DE LA PLATEFORME DE TELETRANSMISSION.....		31
1.	Organisation du projet.....	31
2.	Instances de suivi de projet.....	31
ARTICLE 4 – PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT, DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE AU PROJET		32
1.	Prestations d'accompagnement.....	32
1.1	Conduite de projet	32
1.2	Assistance à la mise en œuvre	33
2.	Formation	33
3.	Prestation d'assistance au fonctionnement	33

TRANCHES CONDITIONNELLES

1^{ère} tranche conditionnelle :

FOURNITURE D'UNE SOLUTION EN TÉLÉGESTION MOBILE ET FIXE AU SEIN DES SAAD NON EQUIPÉS D'OUTILS DE TELEGESTION

ARTICLE 1- PÉRIMETRE ET FINALITÉS DU PROJET	34	
ARTICLE 2 – EXIGENCES FONCTIONNELLES ATTENDUES	34	
1.	Enregistrement et visualisation des données d'horodatage en temps réel	34
1.1	A partir d'une solution mobile.....	34
1.2	A partir d'une solution fixe.....	35
2.	Autres fonctionnalités de base souhaitées	36
3.	Disponibilités et performances	37
4.	Reprise et initialisation des données.....	37
ARTICLE 3 – PRESTATIONS EXIGÉES.....	37	
1.	Prestations techniques.....	37
2.	Modalités de pilotage.....	38
3.	Prestations d'accompagnement.....	38

3.1	Installation et paramétrage du logiciel de télégestion (si nécessaire) et de l'appliquatif mobile	38
3.2	Paramétrage pour la prise en main des utilisateurs	38
3.3	Assistance	39
3.4	Obligations des SAAD	39
3.5	Obligations du titulaire	40
3.6	Assistance sur site	40
3.7	Télémaintenance	40
3.8	Documentation	41
4.	Maintenance	41
5.	Résolution d'anomalies	42
6.	Déclaration CNIL	43
ARTICLE 4 - CALENDRIER PREVISIONNEL		43
1.	Modalités de mise en œuvre	43
2.	Mise en ordre de marche	43
3.	Paramétrage initial	43
4.	Vérification d'aptitude	43
5.	Vérification du service régulier	44
ARTICLE 5 - ARCHITECTURE TECHNIQUE		44
1.	Intégration de la solution dans l'architecture du SAAD	44
2.	Configuration des postes clients	44

2^{de} tranche conditionnelle :
MISE EN ŒUVRE D'UN EXTRANET DÉDIÉ AUX FAMILLES ET AUX
BÉNÉFICIAIRES

PARTIE 1 : PRESENTATION GENERALE

ARTICLE 1 – CONTEXTE DANS LEQUEL S'EXECUTE LE MARCHÉ

1. Département de la Charente-Maritime

1.1 Contexte démographique

A ce jour, 628 733 personnes résident dans le Département de la Charente-Maritime (Insee, population légale 2012 entrant en vigueur en 2015), dont 22.8 % sont des personnes de plus de 65 ans et 12.1 % sont des personnes de plus de 75 ans (source : Insee, RP2011 exploitation principale).

La Charente-Maritime compte dans sa population une part plus importante de personnes âgées que la moyenne française. Cette tendance devrait se poursuivre selon les projections à l'horizon 2030, essentiellement du fait d'un flux migratoire positif dans ce département attractif pour les personnes retraitées, notamment dans sa zone littorale.

Sous la pression conjuguée du vieillissement démographique de la population et de la demande sociale forte, le secteur de l'aide à domicile subit aujourd'hui des mutations profondes. Face à ce constat, le Département souhaite faire de la **qualité des prestations de services** et des conditions de prise en charge à domicile des personnes en perte d'autonomie, un axe majeur de sa politique au profit des personnes âgées et handicapées, conformément au schéma départemental en faveur des personnes âgées 2011-2016 et au schéma départemental 2013-2017 en faveur des personnes adultes handicapées.

1.2 Accord-cadre Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) / Département pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile 2014-2016

Le département dénombre, au 1^{er} janvier 2015, 40 Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) prestataires autorisés et conventionnés, envers lesquels le Président du Conseil départemental exerce un contrôle sur la qualification du personnel, la continuité de la prise en charge et la qualité des réponses apportées aux besoins des personnes âgées et handicapées.

Il y a lieu pour le Département d'accompagner ces structures et de rechercher des solutions permettant de faire face à la hausse annoncée des dépenses de prestations sociales à domicile.

Pour y remédier, un des axes identifié par l'accord-cadre pour la modernisation et la professionnalisation des SAAD, conclu pour la période 2014-2016 avec la CNSA, prévoit le déploiement d'un dispositif de télégestion et de dématérialisation des échanges avec les services d'aide à domicile et le recours à un opérateur pour l'accompagnement à la gestion et à la conduite de projet.

1.3 Organisation institutionnelle

Le pilotage du projet de télégestion relève d'un partenariat entre le Pôle services aux populations et le Pôle ressources du Département de la Charente-Maritime.

1.3.1 Pôle services aux populations

Le Pôle services aux populations comprend trois directions dont la Direction de l'Autonomie, chargée de préparer et de mettre en œuvre la politique départementale d'action sociale en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées.

L'essentiel de ses activités s'exerce dans le cadre des compétences confiées aux Départements par le Code de l'action sociale et des familles, dans deux grands domaines :

- l'attribution de prestations en espèces ou en nature aux personnes remplissant les conditions d'admission,
- l'encadrement légal des établissements et services sociaux et médico-sociaux oeuvrant en faveur de ces populations.

A cet effet, la Direction de l'Autonomie propose à l'Assemblée Départementale les dispositifs suivants :

- le règlement départemental d'aide sociale en ce qui concerne les conditions d'attribution des prestations aux bénéficiaires, qui reprend les dispositions légales et introduit des mesures facultatives votées par l'Assemblée départementale,
- les schémas départementaux d'organisation sociale et médico-sociale en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées, en ce qui concerne les équipements.

La mise en application de ces dispositifs est réalisée au moyen des fonctions suivantes :

- information des usagers, instruction de leurs demandes, décisions d'attribution, contentieux,
- développement et adaptation des équipements, coordination des interventions, contrôle du service rendu,
- évaluation des besoins de financement, gestion comptable des prestations en dépenses et en recettes. Cette fonction est également assurée au profit de la Direction de la Famille, de l'Enfance et de l'Action Sociale (DEFAS).

L'action sociale en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap

La loi confère aux Présidents de Conseils départementaux un large pouvoir de décision à l'égard des structures destinées aux personnes âgées et/ou personnes en situation de handicap .

Cela concerne notamment les établissements d'accueil et les services d'aide à domicile ainsi que les dispositifs de coordination, d'information et d'accompagnement.

Les décisions prises portent sur l'autorisation de ces équipements, leur habilitation à l'aide sociale, leur tarification et le contrôle de leur fonctionnement.

Pour les personnes en situation de handicap, l'évaluation de leurs besoins doit se faire en étroite collaboration avec la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), seule qualifiée pour se prononcer sur l'orientation adéquate de chaque personne en fonction de son handicap.

L'objectif recherché est de s'assurer de l'adéquation de l'activité aux besoins de la population âgée vivant en Charente-Maritime et de la qualité du service rendu à des coûts maîtrisés.

1.3.2 Pôles ressources

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) est composée d'environ 40 agents répartis en trois services : « systèmes et réseaux », « postes de travail » et « Applications ».

Elle exerce des missions de définition et de construction du Système d'Information. Ces missions organisationnelles consistent à définir et mettre en œuvre les évolutions du système d'information, tant techniques que fonctionnelles, permettant de répondre au mieux aux besoins du Département.

La DSI accompagne la Direction de l'Autonomie dans la mise en œuvre du dispositif de télégestion et de télétransmission en assurant la responsabilité d'assistance à maîtrise d'ouvrage concernant la conduite de la présente consultation.

1.3.3 Autres Directions associées

Trois autres directions sont associées au projet, à savoir :

- la Direction des Finances, de l'Evaluation et du Contrôle de Gestion (DFECG) assure notamment l'ensemble des échanges avec la Paierie départementale,
- la Direction des Affaires Juridiques (DAJ) assure notamment le respect de la procédure de consultation et la conformité du point de vue juridique de la mise en œuvre du dispositif,
- La Direction de la Communication, des Stratégies Innovantes et de l'International (DCSII) assure notamment la maîtrise d'ouvrage des actions de communication auprès des différents acteurs, dont les bénéficiaires .

1.4 Prestations financées par le Département

1.4.1 Services ménagers

L'aide ménagère est une prestation d'aide sociale départementale en nature.

Cette aide est destinée aux personnes âgées de plus de 60 ans et aux personnes de 20 à 60 ans reconnues handicapées, vivant seules ou avec une personne ne pouvant apporter l'aide sollicitée, et en fonction de certains critères, notamment liés aux revenus.

Le nombre d'heures est limité à 30 heures par mois et réalisé par un prestataire conventionné par le Département (services autorisés et agréés).

Le règlement est effectué directement par le Département au prestataire, sur présentation de factures.

Le nombre total de bénéficiaires de l'aide ménagère s'est élevé en 2014 à 600 (sur les services autorisés uniquement).

1.4.2 Allocation Personnalisée d'Autonomie

Entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2002, l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) a succédé à la Prestation Spécifique Dépendance (PSD). La loi a confié aux Départements la gestion de cette prestation (instruction des demandes, évaluation des besoins par une équipe médico-sociale, élaboration des plans d'aide personnalisés, paiement de la prestation, contrôle d'effectivité).

Pour les personnes âgées résidant à domicile, l'APA a vocation à financer les dépenses de toute nature figurant dans le plan d'aide personnalisé et contribuant à permettre leur maintien à domicile. Le principal poste de dépenses est constitué par des heures d'aide à domicile (auxiliaires de vie sociale ou aide ménagère).

Pour la réalisation de ces heures d'aide à domicile, le bénéficiaire de l'APA est libre de recourir soit à un Service d'Aide et d'accompagnement à Domicile (SAAD), soit à un salarié dont il est l'employeur (via un service mandataire ou en emploi direct).

L'APA est versée aux SAAD autorisés par le Président du Conseil départemental sous la forme d'une dotation globalisée, définie chaque année en fonction de l'activité du service.

Sur l'exercice 2013, les 120 759 heures d'aides humaines mensuelles attribuées au titre de l'APA à domicile, rapportées au nombre de bénéficiaires (6 507), correspondent à une moyenne mensuelle de 18,50 heures par bénéficiaire.

1.4.3 Prestation de Compensation des conséquences du Handicap

La loi du 11 Février 2005, relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, faisant suite à la loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées a instauré le droit à une Prestation de Compensation des conséquences du Handicap (PCH). La PCH est destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées et d'assurer une compensation intégrale des conséquences du handicap. La mise en œuvre de ce droit à compensation est indifférente de l'origine et de la nature du handicap, mais également de l'âge ou encore du mode de vie du bénéficiaire.

Depuis l'entrée en vigueur de cette loi, les besoins de la personne en situation de handicap sont évalués au regard du taux d'incapacité, mais également en fonction du contexte environnemental qui entoure la personne. Ils sont formalisés dans un projet de vie.

La PCH est une prestation accordée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et versée par le Département sous forme d'allocations aux bénéficiaires ou directement à des prestataires de services sur factures ou en dotation globale.

Sur l'exercice 2013, les 15 441 heures d'aide humaines mensuelles attribuées au titre de la PCH à domicile, rapportées au nombre de bénéficiaires accompagnés par des SAAD prestataires autorisés (393), correspondent à une moyenne mensuelle de 39 heures par bénéficiaire.

A titre informatif, 409 bénéficiaires font appel à un service mandataire, 211 ont recours à de l'emploi direct et 866 bénéficiaires sont pris en charge par un aidant familial.

ARTICLE 2 - PRESENTATION GENERALE DU PROJET

1. Objet du marché

L'objet du présent marché est la fourniture, la mise en place et l'exploitation d'une plateforme de télétransmission et d'un dispositif d'enregistrement des interventions visant à :

- faciliter et améliorer les échanges réciproques de données entre les services du Département et les SAAD,
- **comptabiliser et gérer avec précision et en temps réel les heures d'intervention à domicile réalisées par les intervenants au domicile de chaque bénéficiaire,**
- générer de manière automatique des factures dématérialisées.

Le titulaire du marché doit être en mesure de généraliser la dématérialisation des échanges avec l'ensemble des SAAD autorisés de la Charente-Maritime, réalisant des interventions, et de les accompagner dans leur démarche. Les prestations à domicile concernées sont réalisées soit dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou de l'aide ménagère.

La solution proposée doit permettre l'enregistrement de pointages issus de solutions basées sur de la téléphonie mobile détenue par le SAAD ou sur de la téléphonie fixe au domicile du bénéficiaire, selon le niveau d'équipement en télégestion observé dans les différents services prestataires d'aide à domicile.

Il doit être possible d'utiliser la plateforme départementale pour gérer les heures prises en charge par d'autres financeurs (CARSAT, MSA, heures taux plein, ...).

Les candidats devront préciser dans leur offre les capacités de leur solution concernant l'intégration des flux émis par d'autres financeurs que le Département. Pour chaque flux, les informations suivantes devront être communiquées :

- le financeur concerné,
- les coordonnées de la personne à contacter chez le financeur,
- l'objet du flux,
- le contenu,
- les fonctionnalités rendues possibles par l'intégration du flux.

2. Finalités et enjeux dans lesquels s'inscrit ce marché

Les objectifs poursuivis par ce projet sont de :

- Améliorer la mise en œuvre des prestations et simplifier la gestion des relations entre le Département financeur et les services prestataires :
 - en raccourcissant les délais et en fiabilisant la transmission des plans d'aide aux services prestataires, pour un respect accru des préconisations et une plus grande réactivité de mise en œuvre,
 - en simplifiant et en raccourcissant les délais de transmission par les services et le traitement de la facturation par le Département,

- Améliorer la prestation aux usagers et fiabiliser le suivi et la gestion des plans d'aide, par l'optimisation et la simplification de la gestion des prestations et du contrôle du service fait,
- Contribuer à l'optimisation des fonctionnements des services d'aide à domicile, à des économies de charges de structure et à la maîtrise des dépenses départementales,
- Engager une réflexion sur les procédures d'attribution des plans d'aide (loi d'adaptation de la société au vieillissement) et sur les modalités de paiement des SAAD.

3. Périmètre du projet

3.1 Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)

Le présent cahier des charges concerne les SAAD prestataires autorisés par le Président du Département. Au 1^{er} janvier 2015, le Département dénombre 40 SAAD. Néanmoins, au regard de l'actualité et des démarches de mutualisations en cours, ce nombre pourrait être amené à évoluer.

Sont exclus tous les autres services d'aide à domicile.

Depuis 2007, le Département soutient les SAAD dans le développement de la télégestion et la modernisation de leurs outils. Au 1^{er} Janvier 2015, 62,20% des SAAD sont équipés d'une solution de télégestion, représentant 82% des bénéficiaires APA, PCH et aide-ménagère.

Près d'un millier d'intervenants à domicile utilisent chaque jour le système de télégestion et contribuent ainsi à l'enregistrement de 1 734 908 heures auprès de 6 245 bénéficiaires de l'APA, de la PCH ou de l'aide-ménagère.

A ce jour, la télégestion est devenue un outil de gestion incontournable pour les SAAD en Charente-Maritime, simplifiant ainsi le traitement administratif dans une logique de dématérialisation des processus et plus encore, d'amélioration de la qualité des interventions.

Néanmoins, malgré un taux d'équipement satisfaisant, celui-ci reste incomplet et nécessite une prise en charge par le Département, objet du présent marché.

L'annexe 1 précise le nombre de bénéficiaires APA, PCH et aide ménagère accompagnés par structure, l'état d'avancement de la mise en œuvre de la télégestion ainsi que leur niveau d'équipement informatique.

3.2 Bénéficiaires et heures prises en charge par le Département

Au 1^{er} janvier 2015, pour les services prestataires, le Département compte 6 507 bénéficiaires de l'APA à domicile, 393 bénéficiaires de la PCH et 600 bénéficiaires des services ménagers au titre de l'aide sociale.

L'ensemble des bénéficiaires des SAAD prestataires autorisés seront pris en charge par la télétransmission au 1^{er} juillet 2017 au plus tard.

Bien que l'évolution exacte du nombre de bénéficiaires soit impossible à évaluer précisément, une progression moyenne de 3 % par an des personnes âgées et personnes en situation de handicap, prises en charge en mode prestataire, est envisageable.

4. Calendrier de mise en œuvre

Le calendrier de mise en œuvre du présent marché s'articule pour la télétransmission autour des échéances suivantes :

- mise en production sur le périmètre des SAAD pilotes : 8 mois à compter de la date de notification de la tranche,
- déploiement intégral dans les autres SAAD : 12 mois à compter de la fin de la mise en production auprès des SAAD pilotes.

Le déploiement du dispositif de télétransmission se réalise sur l'ensemble des SAAD et sur l'ensemble des bénéficiaires des aides en nature, au rythme des bons de commande successifs émis par le Département.

L'équipement d'une solution en télégestion des SAAD non couverts par un dispositif d'horodatage des interventions à domicile procèdera de la même logique de notification de bons de commande.

Le candidat indiquera le planning détaillé sur lequel il s'engage, de la date de la notification à la mise en service opérationnelle, en y intégrant poste par poste les délais pour les opérations de paramétrage, de mise en œuvre, de mise à disposition des interfaces, de formation des utilisateurs. Il est précisé que la mise en place se fera progressivement tout au long de cette période par phases.

Ce planning intégrera le processus de suivi du projet et précisera les charges estimées, tant pour ses personnels impliqués dans le projet, que pour ceux du Département qui pourraient être mobilisés, notamment pour le transfert de compétences.

Le Département de la Charente-Maritime, dans sa vision globale du projet, a validé le découpage opérationnel suivant :

- une tranche ferme correspondant à la fourniture, l'hébergement et la mise en place d'une plateforme dématérialisée d'échanges avec les 40 services prestataires d'aide à domicile autorisés,
- deux tranches conditionnelles comprenant :
 - la fourniture d'un système de télégestion mobile ou fixe pour les SAAD non équipés d'une solution en télégestion à ce jour,
 - la mise en place d'un extranet dédié aux familles et aux bénéficiaires des prestations départementales.

TRANCHE FERME

FOURNITURE ET MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME DE TELETRANSMISSION DES ÉCHANGES AVEC LES SERVICES PRESTATAIRES D'AIDE A DOMICILE AUTORISES

ARTICLE 1 – DESCRIPTIF DES SERVICES FONCTIONNELS ATTENDUS

1. Descriptif général

Les interventions à domicile sont enregistrées et horodatées soit par le dispositif de télégestion (fixe ou mobile) propre au SAAD lorsque celui-ci est équipé, soit par le dispositif de télégestion départemental, objet du présent marché en tranche conditionnelle 1.

Les interventions, enregistrées par les outils de télégestion des structures, sont collectées dans le but de les affecter aux lignes des plans d'aide actifs du bénéficiaire, dans la limite des heures prévues. Le dispositif doit donner un niveau de garantie satisfaisant quant à l'effectivité de la prestation (présence de l'intervenant sur le lieu de résidence du bénéficiaire).

Pour les SAAD à équiper, l'enregistrement des heures d'intervention réalisées par les professionnels au domicile des bénéficiaires de l'APA ou de la PCH ou aide-ménagère reposera sur le téléphone mobile de l'intervenant (ou téléphonie fixe de l'intervenant sous certaines conditions), dont les fonctionnalités attendues sont précisées dans la tranche conditionnelle 1.

Pour les SAAD équipés, la solution utilisée est celle que le SAAD a retenue. Les interventions enregistrées feront l'objet d'un export périodique (fréquence définie par le Département) pour être intégrées dans la plateforme de télétransmission départementale (données brutes et corrigées).

Le dispositif de télétransmission départementale doit permettre de :

- contrôler les interventions à domicile réalisées et garantir un niveau satisfaisant quant à l'effectivité de la prestation,
- identifier automatiquement le bénéficiaire, en individualisant les prestations,
- générer des éléments de facturation à partir des interventions réalisées, des données fournies et des règles de gestion préalablement définies par le Département intégrées dans le dispositif, ces règles de gestion pouvant être évolutives,
- produire, selon un rythme à paramétrer, des flux destinés à être intégrés dans le système de gestion des prestations du Département (IODAS),
- produire, selon des rythmes paramétrables, des flux destinés à être intégrés dans les systèmes d'information des SAAD (logiciels gestion, planning, facturation),
- produire des statistiques et des états relatifs à l'activité.

Le service doit garantir aux utilisateurs la traçabilité et la fiabilité des informations à toutes les étapes, allant du recueil des données brutes jusqu'à leur restitution après traitement.

2. Systèmes d'information des services d'aide à domicile

Les outils de planning, de facturation et de gestion utilisés par les services sont listés et énumérés dans **l'annexe 1 au CCTP**.

Un même SAAD peut être équipé du même éditeur pour l'ensemble de ses logiciels ou avoir recours jusqu'à trois éditeurs différents. Le Département ne reviendra pas sur les équipements actuels des SAAD. L'éditeur devra donc impérativement pouvoir s'interfacer avec l'ensemble des logiciels.

3. Export des interventions enregistrées dans les dispositifs de télégestion des SAAD équipés

Il doit être possible d'intégrer dans la plateforme d'échanges dématérialisés de manière simple et automatique les informations exportées par le dispositif de télégestion équipant déjà certains SAAD.

Les principales informations portées à la connaissance du Département sont relatives :

- au SAAD concerné,
- aux interventions réalisées à domicile (bénéficiaires, intervenants, horodatages...),
- à la nature des prestations réalisées par les intervenants (ex : aide à la personne, tâches ménagères, accompagnement à la vie sociale, mobilité...), afin de renforcer le suivi qualitatif des plans d'aide. La nature de ces prestations doit être paramétrable et évolutive.

4. Contrôle des interventions – contrôle d'effectivité

Le dispositif doit permettre au Département d'assurer un suivi individuel des interventions réalisées au domicile du bénéficiaire de l'APA, de la PCH, ou de services ménagers et au suivi de l'activité de chaque SAAD dans ce cadre.

Le contrôle d'effectivité consiste à rapprocher le plan d'aide individuel ou droit accordé par décision du Département (nature des aides, nombre d'heures et prise en charge par la collectivité totale ou partielle) avec les prestations effectivement réalisées. Le dispositif permettra, à partir des données recueillies, d'obtenir un état mensuel précis, pour chaque bénéficiaire, des prestations et des dépenses réalisées et d'effectuer une comparaison automatique entre le plan d'aide attribué et les tâches réalisées, afin de mettre en lumière les écarts.

Il pourra permettre de contrôler l'amplitude des interventions (heures de début, heures de fin), les corrections réalisées et les heures effectuées hors du domicile.

Pour la fonctionnalité de facturation, il n'autorisera pas les dépassements horaires.

Le service de télétransmission garantit la domiciliation de l'intervention et gère les cas de domiciliation temporaire (accueil de jour, accueil chez un membre de la famille, lieu de vacances).

Il permet de gérer la double facturation pour une même intervention : facture au Département pour la part prise en charge et facture au bénéficiaire pour la participation à sa charge.

Il gère la rétroactivité des décisions et des révisions de décision, et des lignes de facturation qu'elles aient été déjà facturées ou non.

Le service de télétransmission permet aux SAAD de procéder à :

- des corrections sur les interventions enregistrées (par exemple, oubli d'horodatage, problème technique...). Dans ce cas, il permet de distinguer les saisies corrigées des données brutes. Le Département déterminera les règles et les limites de ces corrections. Les motifs de ces corrections doivent être indiqués.
- une saisie « manuelle » des interventions pour lesquelles la saisie automatique ne sera pas possible (panne...). Dans cette situation, il doit être opéré une distinction entre les saisies manuelles et les saisies automatiques et une indication du motif de cette saisie manuelle,
- de saisir un événement (par exemple, l'hospitalisation du bénéficiaire).

Le service de télétransmission ne permet pas :

- le dépassement du volume mensuel horaire accordé par le Département,
- des interventions simultanées chez plusieurs bénéficiaires par un même intervenant dans une même plage horaire.

Dans le cas d'une évolution des règles départementales vers une gestion de report des heures non consommées sur une période paramétrable définie par le Département, la solution doit pouvoir gérer ces règles.

5. Accès à l'information en temps réel

Les informations relatives aux interventions à domicile doivent pouvoir être consultées en temps réel par le Département et par les SAAD.

Le titulaire du marché met en place les moyens nécessaires pour les restituer aux différents services utilisateurs (Département, SAAD) afin qu'ils puissent les exploiter.

Le dispositif doit permettre un suivi individualisé des bénéficiaires grâce au recoupement entre plans d'aide, planning hebdomadaire prévisionnel des interventions auprès du bénéficiaire et prestations effectivement réalisées.

La plateforme de télétransmission doit permettre la consultation en temps réel par les services du Département des informations et de l'historique de leurs modifications.

Les données contenues dans les tableaux de bord et les différents relevés détaillés (par bénéficiaire, par aide, par type de prestation, par intervenant, par SAAD...) doivent également être disponibles en temps réel.

Le Département de la Charente-Maritime détermine les informations que chacun des SAAD peut consulter.

6. Disponibilités et performances

La plateforme de télétransmission doit être disponible et utilisable à tout moment et doit fonctionner sans interruption 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

L'accès aux données par le Département et par les SAAD doit être garanti les jours ouvrables de 7h à 19h.

Le candidat devra fournir le taux de disponibilité de sa plateforme.

Pour toutes ces opérations prévisibles, qui immobilisent le système, le Département et les SAAD utilisateurs doivent être avertis, au minimum 72 heures avant, de la date et de la durée d'indisponibilité. Le candidat évitera toute opération de maintenance sur les périodes critiques à savoir la première et la dernière semaine du mois avec une intervention préférentielle entre 12h et 14h et après 17h30.

Le temps d'affichage d'un écran dans le navigateur ne devra pas excéder quelques secondes, aussi bien pour le Département que pour les SAAD. Le candidat préconisera l'environnement technique matériel et logiciel (version navigateur).

7. Intégration, transmission et restitution de données sur la plateforme de télétransmission

7.1 Flux émis par le Département

7.1.1 Flux concernant les prises en charge et les éléments de plan d'aide permettant leur exécution à domicile :

Le candidat du marché devra apporter des solutions de télétransmission entre la plateforme et les systèmes d'information des SAAD. Pour cela, et à partir des formats de fichiers de données, il assurera le développement et la fourniture de toute interface qu'il trouvera nécessaire à la bonne exécution du marché.

Il devra proposer une interopérabilité pour permettre un échange de flux de décisions (droits APA, PCH et services ménagers) et des éléments à prendre en compte pour la facturation.

La gestion des aides en nature est réalisée par le Département au moyen du progiciel IODAS, développé par la société GFI.

Les droits et les modifications ou interruptions de ces droits aux bénéficiaires seront déposés régulièrement sur la plateforme de télétransmission via une interface dont le schéma est fourni en **annexe 3**. Le rythme sera quotidien, mis en œuvre par transfert de flux .xml (cf description point de sortie IODAS en **annexe 4**).

Ces flux comporteront notamment les éléments suivants :

- identification du bénéficiaire : nom, prénom, date de naissance, adresse de résidence, référence unique de l'individu bénéficiaire principal...
- prises en charge décidées par le Département au titre de l'APA, la PCH ou l'aide ménagère (les créations, modifications et interruptions de prises en charge ; date de début et de fin de droit ; participation horaire du bénéficiaire ; nombre d'heures mensuelles accordées ; plan d'aide préconisé ; mode d'intervention (prestataire, mandataire) ; montant de la Majoration Tierce Personne (MTP) pour la PCH...).

La solution doit pouvoir s'adapter à toute évolution du contenu de ces flux (en fonction des règles départementales, de l'outil IODAS, des évolutions réglementaires...).

7.1.2 Flux concernant les SAAD

L'intégration automatique vers la plateforme de spécificités liées au SAAD pour chaque type de prestations, comme par exemple la disponibilité des tarifs horaires paramétrés dans la base IODAS du Département, est souhaitée.

La plateforme doit pouvoir gérer facilement les mutualisations de SAAD.

7.2 Flux liés à la facturation

Une interface doit permettre au Département d'intégrer dans son application informatique IODAS les éléments nécessaires à la liquidation et au paiement des factures, et de disposer d'un contrôle des heures financées par le Département mais également des montants facturés aux bénéficiaires. Le format du point d'entrée pièces financières IODAS est fourni en **annexe 5**.

Le découpage des flux devra s'adapter aux règles de liquidation du Département, ainsi qu'à ses éventuelles évolutions (par exemple : séparation de la facture du mois principal, des éventuelles factures de régularisations de mois antérieurs...).

Le flux devra fonctionner de manière automatisée selon un rythme quotidien, et une information automatique devra être adressée au service chargé de la liquidation dès l'arrivée de factures selon une forme à préciser avec le Département.

Les fichiers issus de cette interface doivent être au mieux déposés sur une plateforme sécurisée ou à minima récupérables par le Département de manière automatisée à partir de la plateforme de télétransmission.

La solution devra s'adapter aux évolutions découlant des travaux en cours sur la dématérialisation des pièces justificatives à intégrer dans la chaîne comptable et financière de la collectivité.

Dans l'éventualité où un flux de retour des factures payées ou relevés d'activités validés peut être développé avec IODAS, la solution devra pouvoir prendre en compte ce flux et restituer ces informations aux SAAD.

Les éléments relatifs à la facturation de la part à la charge du bénéficiaire doivent pouvoir être envoyés aux SAAD.

8. Réajustement des interventions et continuité du service

La plateforme de télétransmission doit permettre des réajustements d'intervention et doit pouvoir gérer en temps réel les modifications des aides opérées par les SAAD. La continuité des interventions à domicile et du service de télétransmission doit toujours être assurée, notamment dans les situations suivantes :

- changement de prestataire, sous le contrôle du Département : une information doit être apportée au SAAD concerné par la décision initiale (interruption pour celui-ci) ainsi qu'au SAAD prévu dans la nouvelle décision,

- changement de situation des bénéficiaires, sous le contrôle du Département et dans le cadre des spécificités réglementaires de chaque forme d'aide :
 - révision : hausse ou baisse du nombre d'heures accordées (liée à un changement de GIR dans le cadre de l'APA par exemple), passage d'une forme d'aide à une autre (aide ménagère vers APA, PCH vers APA par exemple), entrée en établissement, changement du niveau de participation, changement de domicile....
 - suspension : absence du domicile, hospitalisation du bénéficiaire,
 - interruption : décès, départ définitif du département, fin de droit, passage en GIR 5 ou 6, changement de mode de gestion des aides (prestataire, mandataire, emploi direct...),
 - suppression alors que la décision a été envoyée (erreur...). Cette anomalie doit pouvoir être repérée facilement.
- changement d'intervenant (remplacement auprès d'un bénéficiaire...),
- changement du niveau de qualification de l'intervenant (en cas de remplacement par exemple),
- changement de type de prestations (aide à la personne, tâches domestiques),
- changement de participation du bénéficiaire (participation horaire pour l'APA, montant de la MTP à déduire pour la PCH).

Ces ajustements doivent faire l'objet d'une annotation spécifique accessible par le Département.

Un tableau de bord de suivi de ces changements doit être consultable en temps réel.

9. Etablissement des éléments de pré-facturation et de facturation

9.1 Pré-facturation

Une pré-facturation est générée par la plateforme de télétransmission dès le début du mois pour les prestations effectuées au cours du mois précédent. Chaque SAAD en est informé et doit la valider sur la plateforme. Cette pré-facturation peut être consultée et contrôlée à tout moment par le Département.

La plateforme de télétransmission permet la réalisation de corrections manuelles de certaines données par les SAAD. Une régularisation est donc possible pour les heures effectuées et non enregistrées dans le système de télégestion.

Le Département déterminera pour les SAAD les possibilités de régularisation.

Le service de télétransmission organise une traçabilité de toutes les corrections ou modifications. Il établit un tableau de bord mensuel de suivi des corrections et modifications au cours de la pré-facturation, consultable en temps réel pour le Département.

Le candidat s'engage à assurer la fluidité des opérations tout au long de cette phase. Le Département et les SAAD doivent disposer d'un tableau identifiant les sources d'erreurs tout au long de la phase de pré-facturation ainsi que le délai de traitement pour correction.

Ce tableau recense également toutes les mesures prises pour traiter les erreurs constatées par le SAAD ou le Département.

9.2 Facturation

La plateforme de télétransmission, une fois la pré-facturation corrigée et validée, doit produire la facturation définitive. A ce stade, les corrections ne peuvent plus être apportées.

Le service de télétransmission prend toutes les mesures nécessaires pour réduire le délai d'établissement de la facturation définitive et fiabilisée.

Le service édite en début de mois m+1 une facturation ou un relevé d'activité correspondant aux heures effectivement réalisées au domicile des personnes bénéficiaires, à destination du Département. Le flux vers IODAS s'opère.

Les données de factures validées et de participations à facturer aux bénéficiaires sont intégrées dans les outils des SAAD.

Le service de télétransmission n'autorise pas la facturation :

- en l'absence d'accusé de réception de la notification d'ouverture des droits,
- au-delà de la date de fin de droit,
- au-delà du nombre d'heure notifié par le Département,

Il permet de produire la facturation mensuelle définitive des prestations rendues à domicile, pour le compte des SAAD.

Après émission de la facture définitive, les SAAD auront la possibilité d'émettre des compléments de factures correspondant à des prestations non prises en compte par la plateforme au moment de l'émission de la facture principale. Il s'agit par exemple des cas de rétroactivité de plans d'aide ou de compensation, de pointages non effectués (oublis, problème d'enregistrement...).

Le système de télétransmission fait apparaître les heures attribuées, effectuées et restantes ainsi que la période de prise en charge. Il peut gérer plusieurs tarifs et fait apparaître la participation des bénéficiaires.

La génération des heures facturées devra correspondre au temps réel d'intervention et être conforme aux règles d'arrondis déterminées par le Département.

9.3 Règles de gestion associées au module de facturation

Le module de facturation permet d'éditer :

- un tableau de bord de suivi des factures,
- des relevés mensuels des montants facturés par SAAD, par forme d'aide, par type de bénéficiaires, par mode de gestion, par niveau de dépendance,
- un récapitulatif des sommes versées au profit des bénéficiaires dans le cadre de l'aide sociale légale aux personnes âgées et aux personnes handicapées, aux fins éventuelles de récupération sur succession.

Les factures / relevés d'activité sont produits pour chacune des prestations avec mention des taux horaires en vigueur fixés par le Département pour chacune des prestations. Les factures doivent mentionner les références bancaires, le nom, l'adresse, les coordonnées téléphoniques et courriel, les numéros FINESS et SIRET du SAAD et devront comporter les mentions réglementaires en vigueur (actuellement décret n°2007-450 du 25 mars 2007).

La facturation mensuelle par SAAD et prestation détaillée mentionne notamment :

- le nom, prénom, date de naissance du bénéficiaire, adresse et n° de référence,
- le type de prestation,
- le mois et l'année correspondant à la réalisation des prestations,
- le tarif horaire et la participation horaire du bénéficiaire,
- le montant de la MTP à déduire pour la PCH,
- le montant pris en charge par le Département,
- le total des heures réalisées sur la période (choisie par le Département),
- le montant à régler.

Une attention particulière est demandée au titulaire pour la prise en compte des règles de gestion, le but étant d'éviter les ruptures de paiement ou les doubles paiements.

10. Production de tableaux de bord et statistiques

Le service de télétransmission fournit des tableaux de bord statistiques en temps réel à partir du croisement des données qui y ont été intégrées.

La plateforme est en mesure de produire à tout moment les informations nécessaires à l'analyse statistique des aides en nature, afin de mieux connaître, notamment :

- les populations concernées : âge, sexe, lieu de résidence, niveau de dépendance, secteur géographique, GIR, type de prestation, modalités des aides, taux de participation, nombre d'interventions quotidiennes par bénéficiaire, heures consommées, heures restantes,
- les territoires : commune, intercommunalité, canton, unité territoriale,
- l'activité : nombre d'heures, détails des montants payés, mode de gestion, type de prestation, répartition des heures par GIR, par canton, par prestataire, par bénéficiaire, par salarié, différentiel entre le nombre d'heures préconisés et le nombre d'heures réalisées, le taux de consommation des plans d'aide, le montant moyen de participation des bénéficiaires sur les heures réalisées,
- les SAAD : nombre d'intervenants, nombre de bénéficiaires, heures préconisées par rapport aux heures réalisées,
- les intervenants à domicile : statut, qualification, rapport catégorie de salarié par type d'intervention,

- la facturation : nombre d'heures réalisées par rapport au nombre d'heures facturées,
- le nombre de corrections apportées par les SAAD,
- les évolutions des aides : motifs d'interruption...,
- les évolutions financières et comptables relatives aux différentes aides : suivi des factures, coût comparé des interventions, coût moyen et répartition par type de population et par territoire, rapport du montant des heures réalisées par bénéficiaire et par SAAD par exemple.

La visualisation de ces informations peut être réalisée, à tout moment, par les services du Département. Le Département déterminera les informations relatives aux aides qu'il délivre et que chacun des SAAD peut consulter.

Ces informations se présentent sous un format informatique standardisé au Département, et s'adaptent aux évolutions des outils informatiques utilisés. Ces statistiques sont susceptibles d'évoluer selon les besoins des services du Département en fonction des informations recueillies.

Ces informations peuvent être filtrées, triées, imprimées et peuvent faire l'objet d'exports en format pdf et Excel.

Le candidat met en place toutes les procédures nécessaires pour la transmission des informations et permet l'envoi à l'aide de la messagerie électronique.

11. Communication et information autour du service de télétransmission

Le candidat assiste le Département dans l'organisation et la planification des actions de communication et d'information en direction des partenaires et des usagers.

Des réunions seront organisées, planifiées par les services du Département en lien avec le titulaire du marché, et co-animées par le Département et le titulaire du marché.

Le plan d'information et de communication aux partenaires, ses modalités et le calendrier des réunions seront arrêtés conjointement par les parties.

Les supports, la documentation et le contenu des interventions des représentants du titulaire du marché doivent tenir compte de la spécificité de chaque public.

12. Adaptations

Le candidat garantit la capacité d'adaptation du service de télétransmission et des prestations qui sont associées pour répondre :

- à l'organisation du Département et à son évolution,
- à l'organisation et au dimensionnement des SAAD,
- aux nouvelles spécificités réglementaires du financeur relatives aux aides en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées.

13. Alertes

La plateforme doit pouvoir produire des alertes automatiques suivant des critères à définir. A titre illustratif, des alertes peuvent être paramétrées dans les situations suivantes :

- non-utilisation des plans d'aide,
- sous-consommation de plans d'aide,
- absence de validation de factures,
- taux de correction des heures supérieur à un seuil, etc...

14. Ergonomie et personnalisation de la plateforme

Le candidat doit pouvoir proposer au Département la personnalisation de l'environnement de la plateforme selon la charte graphique et les contraintes qui seront précisées par la DCSII ainsi que les mentions des partenaires participant au financement de cette opération.

L'application proposée doit être simple, facile d'utilisation, dotée d'une ergonomie conviviale autant pour les utilisateurs extérieurs SAAD que pour les utilisateurs du Département.

L'ergonomie d'ensemble de la solution sera conforme à l'état de l'art en matière d'applications hébergées de type bureautique.

L'ergonomie se mesure notamment par :

- l'apprentissage rapide de l'application (interface adaptée, aide en ligne...),
- la limitation du nombre d'erreurs possibles (contrôle de saisies, listes déroulantes, double confirmation pour les opérations de validation ou de suppression de fichiers, réversibilité de la saisie de données en cas d'erreur...),
- l'attrait général de l'interface (couleurs, icônes...),
- la réversibilité des saisies en cas d'erreurs de l'utilisateur, les demandes de confirmation.

15. Historisation et stockage des données

A partir de la mise en production de la plateforme de suivi des heures, l'historique d'exécution des heures devra pouvoir être consulté sans limitation de durée jusqu'à ce que le dossier du bénéficiaire soit archivé dans IODAS même si le bénéficiaire ne dispose plus de décisions actives au moment de la consultation. Des états récapitulatifs devront pouvoir être édités.

Le candidat indiquera les moyens mis en œuvre pour historiser et stocker les données et la méthode utilisée pour archiver les données lorsque le bénéficiaire est supprimé dans l'application du Département.

16. Traitement de données à caractère personnel

Dans le cadre de la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, « constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres ». Le candidat s'engage à se conformer aux exigences de ladite loi.

Un correspondant informatique et liberté est désigné au sein du Département afin de garantir un traitement des données à caractères personnel conforme et veiller à la bonne mise en œuvre de la législation.

Le candidat devra également s'accorder aux exigences de la législation et décrira la démarche et les actions qu'il souhaite entreprendre afin de garantir au Département la conformité des traitements de données à caractère personnel aux dispositions législatives.

ARTICLE 2 – EXIGENCES TECHNIQUES

1. Paramétrage et activation du système de télétransmission

Le protocole de transfert de fichier utilisé sera SFTP et l'utilisation d'une arborescence confinée est obligatoire (chroot). La connexion sécurisée établie devra être conforme au référentiel général de sécurité en vigueur.

En particulier, les certificats utilisés seront conformes au RGS. Le conseil départemental indiquera le ou les adresses IP qui seront autorisées pour la connexion SFTP. Le candidat doit pouvoir nous fournir à tout moment les journaux de connexion SFTP.

La maintenance des interfaces devra prendre en compte l'évolution du progiciel IODAS.

1.1 Interface « envoi des aides »

La gestion des aides en nature est réalisée par le Département au moyen du progiciel IODAS édité par GFI. Les droits et les modifications, suspensions ou interruption de ces droits aux bénéficiaires, seront transmis périodiquement au service de télétransmission via une interface.

Le coût du développement de l'interface sera à la charge du Département.

Ces données seront transmises pour permettre le traitement des informations collectées par le titulaire, mais ne pourront en aucun cas être modifiées manuellement par les utilisateurs du service (**cf annexe 4**).

Cette interface avec le Système d'Informations du Département fera l'objet d'un manuel d'exploitation. Un rapport d'intégration des aides, détaillé et explicite d'un point de vue métier, devra être disponible sur la plateforme et accessible aux utilisateurs du Département habilités. La nomenclature des cas de rejets et anomalies d'import fera partie du dossier technique fourni au Département, de même que le protocole d'échanges de données informatisées avec la DSI.

1.2 Interface « point entrée facture »

Une interface « point d'entrée facture » sera activée quotidiennement, ce qui permettra de réaliser dans IODAS des contrôles de cohérence des heures financées et de mettre à jour par bénéficiaire les heures facturées.

La gestion des factures est réalisée par la plateforme du candidat.

Les flux validés par les SAAD seront transmis périodiquement au Département.

Le coût du développement de l'interface sera à la charge du candidat. L'interface sera mise en place par le candidat en relation avec l'éditeur de IODAS (**cf annexe 5**).

Cette interface avec le Système d'Informations du Département fera l'objet d'un manuel d'exploitation. Un rapport d'intégration des factures, détaillé et explicite d'un point de vue métier, devra être disponible. La nomenclature des cas de rejets et anomalies d'import fera partie du dossier technique fourni au Département.

2. Infrastructures de communication

Le réseau départemental comprend un serveur Unix en site central, qui héberge l'appliquatif de gestion de l'action sociale.

Le serveur est un Aix 5.3 avec 48 Giga de Ram rattaché à un SAN. Sur ce serveur est installé 3 bases ANISP, ANISREPR et ANISTEST. Le système d'exploitation UNIX AIX version 5.3.

Le nombre d'utilisateurs connectés en simultané est en moyenne de 180 pour l'action sociale.

Dispositif de sécurité :

Le Département dispose du pare-feu réseau et applicatif FORTIGATE.

Accès publics :

Les accès publics se font au travers d'une zone appelé DMZ, à travers un reverse proxy BIG IP FS.

Antivirus :

Le Département est équipé d'une solution antivirus « TRENDMICRO ».

Outil de sauvegarde :

Le Département utilise la solution ATEMPO TINA pour la gestion des sauvegardes.

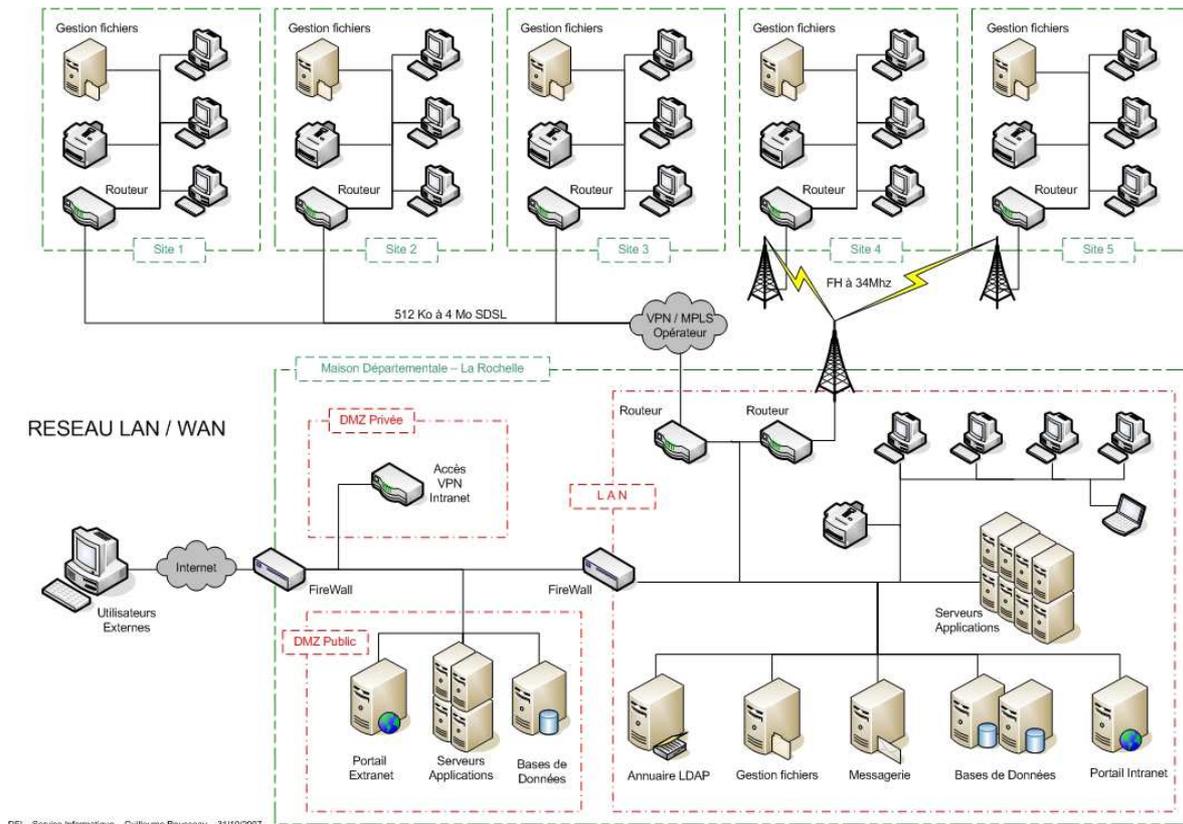
Stockage :

Stockage dédié de type SAN sur disques « lents » (7200 tours/minute) 2 To et disques « rapides » (10000 tours/minute) de 300 Go.

Virtualisation des serveurs :

La collectivité a mis en place un environnement virtualisé des serveurs (VMWARE ESX 5.1) entreprise plus.

Réseau informatique du Département :



La DSI mettra en place un script qui ira balayer ce répertoire et copier tous les fichiers dans le répertoire approprié sur Unix (ANISP) toutes les nuits.

La solution devra fonctionner en mode SaaS (Software as a Service) avec une installation sur des serveurs distants (pas de licence à payer).

Le fonctionnement du service de télétransmission doit être autonome par rapport aux systèmes informatiques du Département. Il doit pouvoir être arrêté sans interruption de fonctionnement des systèmes du Département.

3. Environnement utilisateur

La plateforme de télétransmission doit être accessible sans installation de logiciel client sur les postes de travail de type bureautique (client léger).

Les agents du Département et les gestionnaires des SAAD doivent accéder à la plateforme via des postes de travail bureautiques et un accès internet.

L'utilisateur ne devra en aucun cas être administrateur de son poste (y compris à la première connexion ou utilisation) pour se connecter et utiliser le site.

Le candidat devra fournir les pré-requis minimums relatifs aux postes de travail (OS, navigateurs, version des plugins, etc...).

4. Propriété

La gestion et le traitement des informations recueillies seront effectuées par le candidat qui exploitera le dispositif. L'ensemble des données recueillies et traitées restera la propriété du Département de la Charente-Maritime.

5. Confidentialité

Le candidat est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour toutes les informations (faits, documents, études, informations nominatives, décisions...) dont il aura eu connaissance durant l'exécution du marché.

Les informations relatives aux bénéficiaires, aux intervenants et aux SAAD ne doivent pas être accessibles à des tiers, l'accès aux bases de données doit ainsi être strictement limité aux personnes autorisées. Il garantit la limitation d'accès à la base de données à ses seuls personnels qui ont en charge la maintenance du service et le support aux utilisateurs.

Le candidat s'interdit toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents, à des tiers ou à des filiales du groupe auquel il appartient, sans l'accord préalable du Département.

Le candidat du marché se mettra en conformité auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) et mettra ainsi en œuvre toutes les sécurités physiques et logicielles pour assurer un niveau maximal de sécurité et de confidentialité d'accès aux données des bénéficiaires.

Le candidat communiquera au Département le contenu du dossier d'autorisation CNIL pour le traitement qu'il propose, ainsi que le retour donné par la CNIL (accord prononcé, recommandations ou réserves émises).

6. Exigences de sécurité

Le candidat s'engage à être et à rester en conformité avec les réglementations de sécurité en vigueur, notamment au regard du RGS en vigueur. Il devra être en capacité à tenir compte à tout moment des exigences légales de sécurité ou des préconisations de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des systèmes d'Information)

Il devra s'assurer que la sécurité du système est suffisante et effective. De plus, il reconnaît être tenu à une obligation légale de conseil, mise en garde et recommandations nécessaires en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art. En particulier, il s'engage à informer le client des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

Dans le cadre des opérations faisant l'objet du présent contrat, il s'engage à mettre en place des mesures techniques, procédurales et organisationnelles adaptées aux besoins de sécurité.

En particulier, il décrira dans sa proposition les mesures organisationnelles ou techniques mises en œuvre pour assurer la sécurité de la téléprocédure (procédure d'exploitation, procédure d'alerte en cas d'incident de sécurité). Tous les incidents de sécurité sont portés à la connaissance du RSSI du Département de Charente-Maritime.

En complément d'un tableau de bord des usages, le titulaire fera un bilan hebdomadaire au RSSI du département de charente-maritime des incidents techniques ou de sécurité survenus sur la plateforme.

Si le titulaire dispose d'une politique de sécurité des systèmes d'information ou d'un plan d'assurance sécurité, il proposera en annexe le sommaire de ces documents (le Département se réserve le droit de contrôler éventuellement le contenu de cette documentation). Le titulaire indiquera s'il dispose d'un responsable de la sécurité du système d'information (RSSI)

Si le titulaire est sommé au titre d'une citation, d'une action administrative, ou dans le cadre d'une procédure judiciaire de fournir des informations confidentielles, il s'engage à en informer le Département dans les plus brefs délais.

Le Département se réserve le droit de contrôler que les exigences sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le titulaire, y compris par une visite des locaux du titulaire s'il l'estime nécessaire. Cette visite sera notifiée au titulaire une semaine à l'avance.

Il pourra aussi pratiquer à tout moment un audit de type intrusif. Le titulaire sera informé une semaine à l'avance. Une charte commune sera signée entre le titulaire, l'exécutant de l'audit et l'administration.

Le titulaire devra procéder dans un délai à convenir avec le Département de la correction des failles et des anomalies constatées.

7. Hébergement, sauvegarde, restauration, archivage

La plateforme de télétransmission de données est hébergée par le candidat du marché, sur le territoire français.

Le candidat fournira dans son mémoire technique l'ensemble des informations liées au service d'hébergement, à sa sécurité, aux procédures de sauvegarde, de restauration et d'archivage.

8. Habilitations et droits d'accès

L'accès aux données est fonction des profils qui devront être paramétrables par type d'utilisateur et type de données, en consultation, modification et création.

8.1 Pour les services d'aide à domicile

Les SAAD ne sont pas habilités à modifier les données relatives au bénéficiaire et à son plan d'aide. Ces données seront transmises pour permettre le traitement des informations collectées par le titulaire, mais ne pourront en aucun cas être modifiées manuellement par les utilisateurs du service.

Les SAAD ne pourront avoir accès qu'aux données les concernant (accès en consultation et /ou modification).

Les SAAD sont autonomes dans la gestion de leurs intervenants et des habilitations des utilisateurs de la télégestion.

Le fonctionnement souhaité est la délégation des droits d'accès.

8.2 Pour le Département :

Les dossiers des bénéficiaires des plans d'aide seront mis à disposition sur la plateforme dématérialisée et sécurisée (extranet) ; l'accès sera notamment géré avec un système d'authentification sécurisée (mot de passe, changement de mot de passe). La mise en œuvre du mot de passe doit respecter les règles suivantes des préconisations de l'ANSSI (http://www.ssi.gouv.fr/uploads/IMG/pdf/NP_MDP_NoteTech.pdf) dont les points importants suivant :

- avoir une taille de 8 caractères minimum avec au minimum 1 caractère spécial, 1 majuscule.
- Le changement du mot de passe sera réclamé à l'utilisateur tous les 2 mois. Le titulaire indiquera la procédure de transmission des identifiants (login/mot de passe).

Le fonctionnement souhaité est la délégation des droits d'accès.

En aucun cas, les données liées aux interventions réalisées ne pourront être modifiées par les agents du Département.

Seul l'identifiant informatique des intervenants est présenté dans les écrans de consultations, statistiques et états issus de l'outil (anonymisation des intervenants), accessibles par les agents du Département.

9. Environnements à mettre en place

Mise à disposition par le titulaire du marché de deux environnements à minima :

- un environnement de pré production,
- un environnement de production.

10. Description des flux

Schéma des flux et interfaçage avec les outils métiers des SAAD

L'ensemble des données collectées et traitées est propriété du Département de la Charente-Maritime et des SAAD, chacun en ce qui les concerne.

Les solutions d'interfaçage que le candidat propose avec les principaux logiciels métiers présents sur le marché et utilisés par les SAAD (voir liste jointe relative aux SAAD et l'annexe 1) seront définies dans le **mémoire technique** remis par le candidat à l'appui de son offre. Le prestataire doit intégrer les données selon les formats de fichiers décrits en **annexe 5**.

Le candidat doit garantir la capacité de traiter un volume important de bénéficiaires et de vacations .

11. Maintenance, support et assistance aux utilisateurs

Le candidat s'engage à garantir le bon fonctionnement de la prestation durant l'exécution du contrat et à intervenir immédiatement en cas de dysfonctionnement du service de télétransmission, afin de remédier aux problèmes et ce, dès qu'il en aura pris connaissance par la personne publique ou par ses partenaires. Il s'engage à réaliser les prestations de maintenance nécessaires au fonctionnement optimum de la solution.

11.1 Maintenance corrective

Elle porte sur l'ensemble des opérations à effectuer pour remédier aux défaillances décelées lors de l'utilisation de la solution afin de la rétablir dans un état conforme aux spécifications. Il s'agit de corriger les anomalies bloquantes, semi bloquantes et non bloquantes.

Le candidat devra mettre en place un service d'assistance téléphonique, accessible par le biais d'un numéro de téléphone unique fonctionnant les jours ouvrables et assurant :

- la prise en compte des anomalies détectées et signalées par les utilisateurs qu'il s'agisse du Département ou d'un SAAD,
- le support aux utilisateurs (assistance à l'utilisation de la solution et demandes d'information),
- la correction des anomalies signalées,
- le maintien des performances et de l'intégrité des données.

Les prestations de maintenance corrective feront l'objet d'un suivi des anomalies sur un outil partagé par les utilisateurs du Département ou les SAAD et le candidat.

11.2 Maintenance adaptative et évolutive

Le candidat s'engage à modifier son progiciel pour rester en conformité avec les évolutions d'une part des textes législatifs et réglementaires, d'autre part de l'environnement technique sur lequel il s'appuie (changements de niveau et/ou version des logiciels de base).

Le candidat précisera dans sa réponse le mode de gestion des demandes d'évolutions fonctionnelles exprimées par ses clients. Il indiquera en particulier l'existence ou non d'un club utilisateur et son rôle notamment sur la priorisation des développements.

Le candidat s'engage à fournir les différents supports et documentations inhérents aux révisions et aux changements de version de la solution.

12. Adaptations et évolutions techniques

Le titulaire du marché devra fournir dans un délai de 10 jours ouvrés, un chiffrage de toute demande d'évolution fonctionnelle et un planning de réalisation.

Toute évolution du système du fait du titulaire devra faire l'objet d'une information précise par écrit au Département au moins un mois avant sa mise en exploitation. A la mise en production d'une nouvelle fonctionnalité, les SAAD devront être avertis si besoin.

Toute évolution du système demandée par le Département pour son usage ou celui des SAAD devra faire l'objet d'une validation par le Département dans un environnement de recette, avant toute mise en exploitation.

Par ailleurs, et compte-tenu du projet « de standard d'échanges » entre financeurs et prestataires d'aide à domicile qui est en cours, ESPPADOM (Echanges entre financeurs et prestataires pour les Services aux Personnes en Perte d'Autonomie au DOmicile), soutenu par la Caisse Nationale de Solidarité et de l'Autonomie (CNSA), le Département sera attentif aux réponses qui expliciteront le périmètre concerné et le plan d'actions mené et/ou prévu pour faire évoluer la solution actuelle et permettre des interfaces « normalisées ».

13. Transférabilité

En fin de marché, le candidat apportera au nouveau titulaire et au Département, l'assistance nécessaire pour faciliter la continuité sans interruption du service de télétransmission, avec notamment, la mise à disposition d'une extraction des données gérées.

Le candidat intégrera les prestations nécessaires à l'arrêt du service, c'est-à-dire a minima la suspension des accès techniques (enregistrement des interventions, accès aux données de télétransmission...) et l'information préalable des différents acteurs.

14. Réversibilité

Le candidat doit présenter une clause dans le contrat mentionnant les conditions de réversibilité des données (modalités, surcoût éventuel, délais au-delà desquels la récupération des données est possible et combien de temps celle-ci prendrait, réversibilité sur un support physique en cas de nécessité).

ARTICLE 3 – MISE EN ŒUVRE DE LA PLATEFORME DE TELETRANSMISSION

1. Organisation du projet

Cette phase consiste à mettre en place à la date de notification du marché, l'ensemble des fonctions demandées par le Département.

Les interfaces entre le logiciel de télégestion et les logiciels métiers devront être prises en compte pour permettre la continuité du service rendu aux SAAD.

Le candidat assurera le recueil des besoins détaillés du Département et formalisera les spécifications détaillées du système. Le cas échéant, il mettra en évidence les alternatives de paramétrage et les impacts métiers, ainsi que les arbitrages à réaliser par le Département. Ce document sera actualisé tout au long du marché.

Le candidat procédera au paramétrage du dispositif, conformément à ce qui a été défini par le Département.

Le dispositif opérationnel fera l'objet d'une expérimentation auprès d'un premier cercle de SAAD pilotes (périmètre restreint qui sera arrêté au démarrage du projet) et volontaires avant une généralisation à l'ensemble des SAAD autorisés et tarifés par le Président du Département.

Cette seconde phase sera déclenchée par émission d'un bon de commande.

2. Instances de suivi de projet

L'organisation mise en place contient un comité de pilotage et une équipe projet qui se réunissent respectivement selon un calendrier prédéfini et une fréquence établie en début de projet.

Le candidat désignera un interlocuteur unique sur le projet.

Le comité de pilotage est l'organe de décision du projet. Il veille au respect des règles édictées dans le présent CCTP, et valide chaque étape du déploiement du service et la mise en œuvre des prestations associées.

L'équipe projet traite du contenu technique et assure le suivi de projet.

L'équipe projet et le comité de pilotage veillent au bon fonctionnement du service de télétransmission et de ses prestations associées.

Les réunions se tiennent dans les locaux du Département de la Charente-Maritime, à la Maison de la Charente-Maritime.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT, DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE AU PROJET

1. Prestations d'accompagnement

1.1 Conduite de projet

Le candidat a une obligation de résultat dans le cadre du présent marché. Il assure de façon explicite le rôle d'intégrateur de l'ensemble des prestations, et a pour mission de coordonner l'ensemble des acteurs.

Il lui appartient de se conformer à l'ensemble des obligations du marché, d'exécuter et de contrôler les opérations, de conseiller à toutes les étapes le Département, de le mettre en garde contre toute difficulté qu'il peut percevoir et d'assurer les actions utiles à la bonne fin du projet.

Le Département demande par ailleurs au candidat retenu de :

- préparer et mettre à jour le planning prévisionnel du projet,
- informer le Département de l'état d'avancement du projet (rapports périodiques et alertes éventuelles),
- organiser les comités et réunions de travail nécessaires, rédiger les comptes rendus,
- suivre les corrections des fiches d'anomalies ; les présenter en comité dans un tableau récapitulatif,
- coordonner les différents acteurs concernés par le déploiement (installation du matériel et logiciel, réception du logiciel fourni, tests et procédure de démarrage, formations, etc...)
- mettre en place une stratégie d'aide au changement pour le projet,
- fournir et actualiser tous les livrables nécessaires à l'exploitation et l'utilisation du service (a minima, un dossier technique-environnement des postes clients, le Modèle Conceptuel de Données, les protocoles de transfert de fichiers, le dossier d'interface, le dossier de paramétrage, le guide d'utilisation pour les agents du Département, ainsi que celui à destination des SAAD),
- proposer aux utilisateurs une aide en ligne détaillée et actualisée.

Le candidat mettra en place une conduite de projet permettant de garantir les résultats en termes d'objectif de planning, de qualité de service et de coût, adaptés aux différentes phases du projet.

Il devra assurer un suivi qualitatif adapté au dispositif, intégrant entre autres les modalités de suivi des anomalies et de l'assistance.

1.2 Assistance à la mise en œuvre

Au-delà de la fourniture du service de télétransmission, le candidat devra assurer les prestations suivantes :

- prestation d'intégration et de mise en œuvre du progiciel concerné :
 - o spécifications et paramétrage de la mise en œuvre,
 - o tests, intégration,
- adaptations spécifiques éventuelles.

Il analysera les contraintes techniques, métiers et juridiques, apportera un éclairage sur les impacts, identifiera les priorités et les hiérarchisera.

2. Formation

Le candidat doit assurer la formation et l'information de tous les utilisateurs (agents du Département (Direction de l'Autonomie ; délégations territoriales) et salariés des SAAD), de façon adaptée à chaque public.

Les utilisateurs seront formés sur leur lieu de travail respectif. Des sessions de formation pourront être organisées avec des salariés de plusieurs SAAD et à titre dérogatoire dans les locaux du Département mis à disposition.

Le candidat précisera le nombre de jours de formation prévu pour chacune des catégories de professionnels ainsi que le nombre maximum de participants par groupe.

La formation devra prendre en considération les systèmes d'information de chaque SAAD. La documentation utilisateur et le plan de formation sont validés par le Département, et font l'objet d'une actualisation à chaque nouvelle version du système.

Le candidat précisera dans son mémoire technique les moyens techniques, humains et temporels qui seront mis en œuvre pour la réalisation de cette prestation.

Chaque session de formation fera l'objet d'un compte-rendu livré dans les 15 jours suivant la formation, comprenant la liste du personnel formé, la feuille d'émargement, une synthèse des besoins ou difficultés évoqués avec le SAAD.

3. Prestation d'assistance au fonctionnement

Le candidat doit pouvoir assurer une assistance téléphonique personnalisée aux utilisateurs du service (SAAD et Département), dans les jours ouvrés, de 8h à 19h. Ce service doit résoudre les difficultés d'utilisation et les anomalies rencontrées par les utilisateurs. Ce service est accessible via un numéro vert et par courriel.

Le candidat devra être en mesure de fournir au Département des statistiques sur les types d'appels, leur origine (Département, SAAD), le délai de résolution des problèmes, la nature des problèmes rencontrés.

TRANCHES CONDITIONNELLES

1^{ère} tranche conditionnelle : FOURNITURE D'UNE SOLUTION EN TÉLÉGESTION MOBILE ET FIXE AU SEIN DES SAAD NON EQUIPÉS D'OUTILS DE TELEGESTION

ARTICLE 1- PÉRIMETRE ET FINALITÉS DU PROJET

Le paramétrage et l'activation d'un système de télégestion mobile est à organiser et à déployer dans 14 SAAD publics ou associatifs non couverts à ce jour par un dispositif de télégestion.

Ces prestataires d'aide à domicile interviennent auprès de 1 200 bénéficiaires environ et emploient approximativement 450 intervenants à domicile (**annexe 2 au CCTP**).

La mise en œuvre de cette solution devra permettre de :

- visualiser le détail des prestations réalisées,
- accompagner la démarche de modernisation des équipements des SAAD,
- obtenir une restitution enrichie de données d'intervention,
- améliorer les conditions de travail des salariés (vision élargie des plannings pour les intervenants, information sur changements de situation...),
- reconfigurer des postes d'encadrement chargés de l'organisation des plannings,
- engendrer des gains de productivité sur toutes les tâches de gestion administrative (validation du planning, échanges de messages),
- alimenter le dispositif de télétransmission.

ARTICLE 2 – EXIGENCES FONCTIONNELLES ATTENDUES

1. Enregistrement et visualisation des données d'horodatage en temps réel

1.1 A partir d'une solution de télégestion mobile

Il est attendu du titulaire la fourniture, le paramétrage et la mise en service d'une solution en télégestion mobile pour les SAAD volontaires non équipés d'un outil de télégestion. Ce système garantit un enregistrement du temps réel d'intervention. Il permet ainsi le contrôle de l'amplitude des interventions (heures de début et de fin d'intervention). Le Département déterminera lors du paramétrage les règles d'arrondi de l'horodatage.

Les intervenants signalent leur arrivée et leur départ du domicile des usagers à partir de leur téléphone portable, en scannant le badge NFC installé au domicile du bénéficiaire.

Le dispositif doit permettre aux SAAD d'assurer un suivi individuel et en temps réel des interventions réalisées au domicile du bénéficiaire de l'APA, de la PCH, ou de services ménagers.

Le service proposé doit fonctionner aussi bien en mode connecté sur le réseau des télécommunications qu'en mode déconnecté, pour continuer à utiliser ces services même quand le réseau est indisponible (fonctionnement en « zone blanche »).

Les candidats sont informés que la couverture 3G du département et sa qualité selon les territoires sont très variables.

Les règles que fixera le Département, afin de permettre aux aides à domicile de déclarer si nécessaire, en fin d'intervention, du temps complémentaire réalisé hors du domicile (par exemples : courses, démarches administratives, accompagnement hors du domicile), devront être intégrées.

Une certaine souplesse devra être donnée pour la correction d'un oubli ou l'impossibilité d'activer le système d'enregistrement par l'intervenant.

1.2 A partir d'une solution de télégestion fixe

La fourniture d'un système de télégestion à partir d'un téléphone fixe sera proposée par le titulaire dans les situations suivantes :

- SAAD non volontaire pour un équipement en télégestion basé sur de la téléphonie mobile,
- remplacements d'intervenants titulaires (remplacements occasionnels, saisonniers...)

La solution technique proposée par le candidat pour l'enregistrement des heures d'intervention réalisées au domicile du bénéficiaire repose sur la composition d'un numéro vert à partir du téléphone fixe ou portable du bénéficiaire. En cas d'utilisation du téléphone portable de la personne aidée pour composer le numéro vert, le coût de fonctionnement devra être détaillé dans le bordereau de prix.

La solution proposée (serveur vocal interactif...) prévoiera de guider l'intervenant sur le système afin d'identifier le bénéficiaire. Il permet par exemple d'individualiser l'enregistrement de la prestation pour les personnes en couple bénéficiant à domicile d'une prestation départementale.

Les solutions de régularisation (possibilité de corrections manuelles suite à un oubli ou une erreur d'horodatage ; déclaration de temps complémentaires, ...) sont à prévoir.

Le candidat s'attachera à proposer un dispositif dont la mise en place chez le bénéficiaire sera non perturbante et non contraignante par rapport à son organisation et ses habitudes.

Le candidat ne devra en aucun cas procéder à l'installation de matériels spécifiques chez le bénéficiaire. Le système proposé ne générera aucun coût, ni aucun préjudice pour le bénéficiaire.

2. Autres fonctionnalités de base souhaitées

Le Département attend de la solution de téléphonie mobile les fonctionnalités suivantes :

- la transmission automatisée et la visualisation des plannings prévisionnels d'intervention et des plans de tournées des aides à domicile et auxiliaires de vie sociale, y compris les temps hors intervention à domicile et les congés,
- les modifications de planning à court terme paramétrées dans l'application métier donneront lieu à une alerte pour prévenir l'intervenant, qui devra accuser réception du message,
- un répertoire téléphonique interne à chaque structure et un annuaire partagé paramétrable selon le niveau de responsabilité des salariés (intervenants, responsables administratifs ou de secteur,...),
- la mise à disposition auprès des intervenants à domicile d'informations sur le temps mensuel planifié au regard du réalisé,
- la consultation par les intervenants de la fiche du bénéficiaire, son adresse et la liste des actes à réaliser,
- la mise à disposition d'une messagerie interne permettant des échanges entre les responsables administratifs et de secteurs et les intervenants, dans les deux sens,
- la déclaration du temps complémentaire avec indication du motif,
- un système d'alerte « travailleur isolé » dont les caractéristiques du système, les modes de déclenchement, les modes d'identification et de localisation seront à préciser,
- une fiche action permettant à l'intervenant de cocher les tâches réalisées à la fin de chaque intervention pour faciliter la coordination entre intervenants et la remontée d'information dans les outils métiers des SAAD,
- un module navigation GPS pouvant être activé notamment pour des trajets ponctuels, non prévus (urgence) et non connus par les intervenants,
- la mise à disposition d'un module gestion des déplacements, disponible selon les structures et les accords de travail, permettant le calcul automatique des temps et distances parcourus,
- une restitution de données vers la plateforme sans interfaçage payant (connecteurs),
- une compatibilité de la solution mobile avec les applications métiers des SAAD.

Le couplage avec une application de gestion de la flotte (déploiement, attributions des terminaux, destruction des données à distance, supervision des utilisations...) est à prévoir.

3. Disponibilités et performances

Le service d'enregistrement des interventions à domicile (horodatage) doit être disponible et utilisable à tout moment. Il devra fonctionner sans interruption 24h sur 24 et 7 jours sur 7. L'accès aux données (sur la plateforme ou sur les logiciels de télégestion) doit être garanti les jours ouvrables de 7h à 19h. Le candidat devra fournir le taux de disponibilité de sa plateforme.

4. Reprise et initialisation des données

La mise en œuvre nécessite la récupération des données issues des logiciels métiers des SAAD.

Le candidat garantira le bon fonctionnement des échanges avec ces solutions informatiques et indiquera les délais moyens de transmission des données vers et depuis les mobiles.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS EXIGÉES

1. Prestations techniques

L'équipement informatique des SAAD n'est pas géré par le Département. Le parc est jugé hétérogène tant au niveau des systèmes d'exploitation qu'au niveau des logiciels de comptabilité.

Il est demandé au candidat d'exécuter les prestations suivantes :

- la fourniture, l'installation et le paramétrage technique de l'interface et du logiciel embarqué en version illimitée,
- **l'envoi des données d'horodatage vers la plateforme de télétransmission,**
- la fourniture de badges NFC autocollants pour l'enregistrement des interventions,
- la communication aux SAAD à équiper de la liste des opérateurs compatibles et la liste des terminaux mobiles certifiés (systèmes d'exploitation utilisables, volume moyen nécessaire pour l'abonnement « data »),
- la garantie du bon fonctionnement sur une liste de mobiles disponibles chez chaque opérateur avec les coûts de « mastérisation » (installation de l'application sur les différents mobiles),
- l'utilisation des données transmises par les outils plannings des SAAD sans nouvelles saisies,
- la désactivation des données à distance en cas de perte de portable.

Le candidat fournira le système dans sa dernière version commercialisée. Il précisera les évolutions à venir à court terme avec un calendrier prévisionnel de mise en œuvre. Il se chargera de l'adaptation du produit à l'environnement technique.

Les candidats devront préciser dans leur offre les capacités et les coûts supplémentaires de leur solution d'horodatage pour des interventions prises en charge par d'autres financeurs que le Département.

Il est précisé que la fourniture des terminaux et les abonnements téléphoniques qui s'y rattachent ne relèvent pas de ce présent marché.

2. Modalités de pilotage

Le candidat devra désigner un responsable de projet, interlocuteur privilégié pour le SAAD mais également pour le Département, pour le projet de déploiement d'une solution en télégestion mobile.

Le candidat devra préciser sa méthode de mise en œuvre et de conduite de projet, les délais de livraison du produit, d'installation et de réalisation. Il indiquera également ses attentes par rapport à la participation des SAAD dans les différentes étapes.

3. Prestations d'accompagnement

3.1 Installation et paramétrage du logiciel de télégestion (si nécessaire) et de l'appliquatif mobile

L'installation de la solution informatisée comprend les prestations suivantes :

- intégration dans l'architecture technique et fonctionnelle de l'ensemble des SAAD,
- procédure d'exploitation et de sauvegarde, si besoin,
- installation du ou des progiciels et assistance au paramétrage du (des) progiciel(s),
- mise en œuvre des interfaces prévues dans la (les) solution(s).

Les paramètres de l'application doivent pouvoir être listés, en précisant leur objet et leur contenu.

Le candidat effectuera toutes les opérations de paramétrage nécessitées par l'adaptation du progiciel aux spécificités et besoins des SAAD. Les données des SAAD devront pouvoir être exportées vers le module de télégestion, sans ressaisie obligatoire de la part du SAAD.

Ces opérations de paramétrage du progiciel devront s'effectuer en présence du chef de projet utilisateur, désigné parmi les SAAD, afin d'assurer un transfert de compétences dans les meilleures conditions possibles.

3.2 Paramétrage pour la prise en main des utilisateurs

Les formations seront assurées pour les utilisateurs dans les locaux des SAAD sur des postes de travail fournis par les SAAD.

Les coûts incluent la fourniture des supports d'utilisation à chaque participant, la prestation de la configuration technique correspondante, ainsi que les frais d'hébergement, de déplacement et de restauration du prestataire. Le prestataire fournira le détail de chaque session de formation nécessaire à la mise en œuvre du produit et à son utilisation (description, contenu, durée, profils participants) préalablement au Département et aux SAAD.

Le candidat tiendra compte du planning prévisionnel global du présent marché pour la planification de ces formations.

Deux types d'utilisateurs seront à former :

- les responsables de secteur,
- le personnel technique et administratif.

Ces utilisateurs pourront être amenés à réaliser des paramétrages, à gérer les droits d'accès et à optimiser les fonctionnalités du progiciel. Ils seront également chargés d'assurer la formation des intervenants à domicile.

Le candidat précisera :

- le nom ou la fonction des modules,
- le nombre de jours nécessaire pour l'organisation de sessions de formation.

3.3 Assistance

Le candidat du marché doit apporter une assistance fonctionnelle, juridique et technique.

Le candidat prendra toutes les dispositions nécessaires visant à accompagner les SAAD dans le cadre du démarrage opérationnel de la solution, de son déploiement, puis de son fonctionnement. Il précisera notamment le paramétrage à effectuer en fonction du contexte.

Cette assistance prendra la forme d'un transfert de compétences. Elle s'adresse plus particulièrement aux utilisateurs au titre du démarrage et de l'assistance fonctionnelle ultérieure. L'assistance fonctionnelle, juridique et technique se fera principalement par « hot line ».

Le candidat mettra à disposition des SAAD un numéro de service d'assistance lié à l'utilisation du progiciel et précisera dans son offre ses conditions d'utilisation et notamment :

- ses jours ouvrés en semaine,
- les horaires de l'accueil téléphonique,
- les horaires du service d'assistance,
- son accès général à l'ensemble des utilisateurs.

3.4 Obligations des SAAD

Chaque SAAD devra désigner un interlocuteur unique et un suppléant autorisés à appeler le service client. Cet interlocuteur donnera une définition précise et détaillée de la difficulté qu'il aura rencontrée et pour laquelle il sollicite une assistance auprès du titulaire.

Cet interlocuteur mettra à la disposition du titulaire toutes les informations qui lui seront nécessaires pour apporter les conseils liés à l'implantation et à l'utilisation du progiciel.

Cet interlocuteur veillera à ce que les utilisateurs aient suivi les formations préconisées avant d'appeler l'assistance téléphonique.

3.5 Obligations du titulaire

En cas de dysfonctionnements identifiés par les SAAD, ces derniers en informent le titulaire conformément aux conditions décrites. Celui-ci s'efforcera de résoudre les difficultés et de fournir les informations et procédures à suivre par téléphone.

Le candidat s'engage à intervenir par téléphone ou télémaintenance, dans le délai défini dans la réponse sans dépasser 48 heures à compter de la notification expresse de l'anomalie ou du dysfonctionnement.

A défaut, le candidat proposera un plan d'action adéquat pour, a minima, une solution de contournement et un calendrier de résolution définitive du problème.

Le non-respect de cette disposition pourra entraîner des pénalités d'indisponibilité.

Le service de suivi assistance comprend notamment :

- l'assistance à l'installation des progiciels dont le droit d'usage a été concédé,
- l'assistance à l'installation des nouvelles versions, des mises à jour et des corrections,
- l'assistance à l'analyse et à la résolution des difficultés techniques ou fonctionnelles,
- le développement de corrections temporaires ou de solutions d'urgence de contournement quand celles-ci sont applicables,
- l'assistance pour la préparation éventuelle des comptes-rendus d'anomalies.

3.6 Assistance sur site

Les SAAD peuvent, dans le cas où ils l'estimeraient nécessaire, demander au titulaire d'intervenir sur site. Les SAAD devront en informer préalablement le Département.

Les frais afférents seront présentés avant l'intervention.

Le candidat s'engage à préciser les délais d'exécution à compter de la date fixée par le SAAD prescrivant le début d'intervention.

3.7 Télémaintenance

Une action de télémaintenance est déclenchée sur l'initiative du candidat et après accord préalable du SAAD et du Département. Elle est utilisée pour mettre en œuvre des corrections requérant une intervention dans le système informatique du SAAD.

Elle s'effectue uniquement pendant les heures de service et n'est activée que pour la session de travail. Un technicien accompagne le titulaire lors de la session de télémaintenance et celle-ci est ensuite systématiquement désactivée.

Les coordonnées techniques et les modalités de connexion seront communiquées au titulaire.

D'autres outils peuvent être déployés à la demande du titulaire. Ils doivent dans ce cas être validés par le SAAD et par le Département et inclus dans l'offre de base du titulaire.

3.8 Documentation

Le candidat communiquera à chaque SAAD, en français :

- un guide utilisateur,
- un guide technique d'installation,
- un guide d'administration des données,
- une documentation sur les procédures d'exploitation.

Tous les documents devront être maintenus à jour à chaque changement de version.

Chaque changement de version devra être accompagné :

- des informations sur les corrections et améliorations liées à la nouvelle version,
- du guide d'installation pour la mise en œuvre de la nouvelle version ou du patch,
- de l'actualisation de la documentation utilisateur.

4. **Maintenance**

Un contrat de maintenance et d'assistance annuel sera proposé à chaque SAAD afin de mesurer le service offert par le candidat à l'issue de la période de garantie et devra être inclus dans la proposition.

Le candidat s'engage à avertir les SAAD et le Département un mois à l'avance, de la mise à disposition de nouvelles versions.

Par nouvelle version, on entend l'état d'un progiciel mis à disposition du SAAD comprenant soit :

- des corrections d'éventuels bogues,
- des modifications rendues nécessaires par les évolutions réglementaires à venir,
- des fonctionnalités nouvelles ou des améliorations apportées aux fonctionnalités existantes.

Une nouvelle version sera dite **majeure** lorsque celle-ci comprendra des changements architecturaux importants, notamment pour intégrer des évolutions technologiques nécessitant la réécriture de pans entiers de l'application.

Si les modifications étaient en partie prévisibles à la date de remise des offres, le titulaire averti les SAAD et le Département des évolutions possibles et de l'éventuel coût supplémentaire ou de l'absence de coût supplémentaire.

Les autres versions seront dites **mineures**. Elles seront remises sans contrepartie financière, au SAAD, accompagnées de la mise à niveau de la documentation.

Maintenance corrective

La maintenance corrective désigne les interventions nécessaires en vue de remédier à une anomalie de fonctionnement du progiciel (bogue).

La correction d'un bogue peut être effectuée par le titulaire par tous moyens de son choix, y compris par l'envoi d'une nouvelle version du progiciel concerné (sous réserve que cette nouvelle version n'implique pas de changement de système d'exploitation ou de système de gestion de base de données à titre onéreux).

Maintenance évolutive

La maintenance évolutive désigne la fourniture des nouvelles versions des progiciels au fur et à mesure de leur disponibilité.

Le candidat envoie à ses frais, sur support adapté à la configuration matérielle ou met à la disposition des SAAD, sur son site Internet, les nouvelles versions telles que définies au paragraphe ci-dessus, ainsi que la documentation afférente.

Les conditions de tarifications seront précisées par le candidat dans sa réponse.

5. Résolution d'anomalies

Sont considérées comme anomalies de fonctionnement tous les incidents constatés par le SAAD ou l'un de ses membres dans le cadre de l'exploitation dont, après diagnostic, la cause est liée aux applications.

Quel que soit le niveau de gravité des anomalies, celles-ci doivent être prises en compte par le titulaire dans un délai de 4 heures ouvrées à compter de la réception de la fiche incident.

Après analyse de l'anomalie par le candidat, il doit être proposé un plan d'action pour traiter le dysfonctionnement.

Le délai court à compter de l'envoi par les personnes habilitées de la collectivité ou de l'association gestionnaire du SAAD d'une fiche d'incident par fax ou mail (avec accusé de réception).

Les anomalies peuvent être de deux niveaux de gravité :

- Les anomalies **bloquantes ou majeures** : il s'agit des incidents qui empêchent l'utilisation partielle ou totale d'une fonctionnalité de l'application et la poursuite de son exploitation par tous les utilisateurs.

Pour ce type d'anomalies, la correction doit être effectuée en urgence. La correction devra intervenir dans un délai de 24 heures ouvrées à compter du moment où l'incident est signalé au candidat jusqu'au moment de sa mise à disposition en environnement d'intégration. La correction définitive devra être transmise pour validation dans un délai de 5 jours ouvrés.

- Les anomalies **mineures** : il s'agit des autres incidents pouvant être rencontrés sur l'application, mais ne présentant pas de risque de compromettre le bon fonctionnement de l'outil.

La correction devra intervenir dans un délai de 5 jours ouvrés à compter du moment où l'incident est signalé au titulaire jusqu'au moment de sa mise à disposition en environnement d'intégration.

A défaut, une solution alternative devra être mise en place sur proposition du titulaire et après accord dans un même délai. La correction définitive devra être transmise pour validation dans un délai de 15 jours ouvrés.

6. Déclaration CNIL

Le prestataire fournira toutes les informations et tous les éléments nécessaires à la déclaration CNIL et si possible des déclarations CNIL adéquates pré-remplies (simplifiée, normales, annexes).

ARTICLE 4 - CALENDRIER PREVISIONNEL

Les dates seront définies en fonction de la date d'exécution de la tranche ferme.

1. Modalités de mise en œuvre

Le candidat indiquera l'environnement et les outils logiciels utilisés pour le développement de la solution proposée.

2. Mise en ordre de marche

Les représentants fonctionnels du SAAD vérifieront que la solution installée fonctionne correctement d'un point de vue technique. Ils en informeront le Département.

Cette phase démarrera dès la formation des agents terminée.

3. Paramétrage initial

Le candidat fournira les référentiels prévus dans sa solution et veillera à leur intégration.

Si des interfaces sont prévues dans la solution, elles devront être opérationnelles avant la vérification d'aptitude.

4. Vérification d'aptitude

A compter de la mise en ordre de marche, le SAAD procède à la vérification d'aptitude et en informe le Département. L'aptitude portera sur l'intégralité de la solution.

La vérification d'aptitude a pour but de constater que le logiciel livré présente les caractéristiques fonctionnelles qui le rendent apte à remplir les fonctions précisées par le marché.

Si la vérification d'aptitude est négative, le titulaire devra tout mettre en œuvre pour y remédier dans un délai de un mois à compter de la notification de l'ajournement. Une fois les modifications apportées, le titulaire devra notifier une nouvelle mise en ordre de marche.

5. Vérification du service régulier

Le SAAD vérifiera que la solution installée fonctionne dans les conditions normales de production. Cette phase fera l'objet d'un retour auprès du titulaire et du Département.

ARTICLE 5 - ARCHITECTURE TECHNIQUE

1. Intégration de la solution dans l'architecture du SAAD

Dans le cas où la solution nécessite une mise à niveau des matériels, des logiciels et du réseau, le candidat devra préciser les conditions exactes de ces adaptations. Sinon, il s'assurera de la compatibilité de la solution proposée avec l'architecture disponible dans le SAAD.

Pour l'installation de la solution, le titulaire devra fournir une procédure d'installation automatisée.

Le candidat doit fournir ou valider les procédures et les périodicités de sauvegarde par type de données.

Le candidat explicitera dans son offre les fonctionnalités liées à la gestion des archives, au processus de purge et à la conservation des historiques.

2. Configuration des postes clients

Le candidat précisera les caractéristiques et la configuration matérielle des postes "clients", pour qu'elles répondent aux besoins de la solution proposée pour le SAAD. Les systèmes d'exploitation supportés seront précisés.

2nde tranche conditionnelle : MISE EN ŒUVRE D'UN EXTRANET DÉDIÉ AUX FAMILLES ET AUX BÉNÉFICIAIRES

Une solution simple d'utilisation et adaptée aux personnes âgées et en situation de handicap sera proposée. Cet extranet devra être personnalisé et respecter la charte graphique et les contraintes du Département.

Le titulaire du marché devra s'assurer de la confidentialité des données et de la sécurité des accès qui pourra cependant être partagée avec une personne désignée par le bénéficiaire. Une réflexion partenariale devra être menée afin de déterminer notamment la procédure de gestion des codes, des accès, sachant que le Département sera l'interlocuteur des bénéficiaires et de leurs proches.

Ce dispositif doit permettre, au bénéficiaire et à ses proches, de :

- accéder aux informations relatives au plan d'aide,
- envoyer des messages,
- consulter :
 - o le planning d'intervention et la période de prise en charge,
 - o le niveau de réalisation des plans d'aide (heures attribuées et réalisées),
 - o le détail des interventions enregistrées par les intervenants,
- visualiser les prestations facturées et prises en charge par le Département et d'avoir accès au montant de sa participation,
- paramétrer la taille des caractères pour faciliter la consultation par les bénéficiaires.

Ce dispositif doit permettre au Département de la Charente-Maritime de :

- identifier et visualiser des actions financées par le Département.
- améliorer et pérenniser le lien de proximité avec les bénéficiaires,
- mettre à disposition des bénéficiaires et de leurs proches un dispositif innovant.