Mairie de Marseille

DIRECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE ET DE

L’INCLUSION

Cahier des clauses techniques particulières

Solution de gestion de prise de rendez vous électroniques en ligne pour le Centre de Vaccinations Internationales de la Ville de Marseille.

**Numéro de la consultation :** 23\_1946

**Procédure de passation :** MAPA ouvert

Sommaire

[Article 1 - OBJET DU MARCHE333333](#_Toc4558)

[**1.1 Intitulé et Objet des prestations…………………………………………………………………………**](#_Toc4559)**.**

**1.2 Descriptif du fonctionnement du Centre de Vaccinations Internationales**[333333](#_Toc4559)

**1.2.1 Etat des lieux (fonctionnement actuel)**

**1.2.2 Modernisaton des prises de rendez vous médicaux**

[Article 2 – SECURITE DES DONNEES Erreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvée](#_Toc4571)

[Article 3 – TRAITEMENT DES DONNEES Erreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvée](#_Toc4572)

[Article 4 – BESOINS TECHNIQUES Erreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvée](#_Toc4575)

[Article 5 – BESOINS FONCTIONNELS Erreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvéeErreur : source de la référence non trouvée](#_Toc4576)

[Article 6 –](#_Toc4579) ASSISTANCE ET MAINTENANCE……………………………………………………………………………..

# OBJET DU MARCHE

## Intitulé et Objet des prestations

Intitulé de la consultation :

SOLUTION DE GESTION DE PRISE DE RENDEZ VOUS ÉLECTRONIQUES POUR LE CENTRE DE VACCINATIONS INTERNATIONALES

Le service Santé Publique de la Ville de Marseille recherche un prestataire pour la fourniture d’une solution d’agenda et de prise de rendez vous médical en ligne pour le Centre de Vaccinations Internationales par abonnement.

## Descriptif du fonctionnement du Centre de Vaccinations Internationales

**1.2.1 Etat des lieux (fonctionnement actuel)**

Le Centre de Vaccinations Internationales de la ville de Marseille est l’un des plus anciens centres de vaccinations publics.

**La vaccination est systématiquement précédée d’un entretien médical prévaccinal,**sur le lieu de vaccination, qui permet d’écarter les contre-indications et conduit à la prescription.

 Le centre propose d’une part les vaccinations générales et obligatoires selon le calendrier vaccinal défini par le Haut Conseil de la Santé Public (HSCP). Ces actes sont réalisés gratuitement à l’exception de la vaccination contre la grippe, pour laquelle les usagers doivent s’acquitter d’une participation financière.

D’autre part, le centre dispose de l’agrément de Centre de Vaccinations Internationales permettant de proposer des consultations aux voyageurs et des actes vaccinaux tels que la fièvre jaune, l ‘encéphalite Japonaise, le méningocoque C,….

Ces vaccins sont payants et non remboursés par la sécurité sociale. Une prise en charge peut être réalisée par certaines mutuelles. Leurs tarifs sont fixé pasr le conseil Municipal. Les actes de vaccination, les conseils de prévention à destination des voyageurs sont en revanche gratuits,

Le centre accueille l’ensemble des habitants du territoire marseillais et depuis plusieurs années des personnes de la région PACA, parfois même d’autres régions.

Le centre accueille sur rendez vous, selon les horaires suivants : du **lundi au vendredi de 8h00 à 16h30.**

Le centre est situé **2 rue Fontaine d’Arménie 13001 Marseille. Son accès est facilité par différents moyens de transport : Tramway T2 et T3 : station Belsunce Alcazar / Métro Ligne 1 : station Colbert et à proximité immédiate du Parking du Centre Commercial Bourse.**

**La prise de rendez vous peut être réalisée, actuellement, selon les modalités suivantes :**

* **en téléphonant à Allô Mairie au 3013 (appel gratuit) ou au Centre de vaccination au 04 91 55 32 80/82**
* **en ligne sur site internet.**
* **par email :**[vaccinsetvoyages@marseille.fr](mailto:vaccinsetvoyages@marseille.fr)
* **sur place, 2 rue Fontaine d’Arménie 13001 Marseille**

**1.2.3 Modernisation des prises de rendez vous médicaux**

A travers cette prestation de solution de gestion de rendez vous électroniques, il s’agit de faciliter la prise de rendez vous en ligne par l’usager mais également de faciliter l’inscription des rendez vous par les équipes du centre.

Cet outil devra être accessible par internet, sur les différents supports, très ergonomique, et sécurisé.

Un seul outil permettra également de centraliser le planning des consultations.

Cette solution doit également permettre d’augmenter la visibilité et lisibilité de l’ensemble des actes, conseils,...proposés aux usagers, dans l’objectif d’une meilleure efficience du service rendu à la population.

# SÉCURITÉ DES DONNÉES

L’environnement devra répondre aux réglementations adaptées aux données de santé.

L’hébergement devra être certifié HDS : Hébergeur de Données de Santé et infogéreur.

L’hébergement et la gestion seront conformes à la réglementation européenne et française sur l’usage des données de santé.

Le titulaire devra fournir le certificat HDS à jour de l’environnement proposé.

L’accès à la plateforme sera sécurisé via des mécanismes de firewall(url, ip, port) et de sécurité applicative.

Tous les échanges d’information devront être effectués en HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure) avec des algorithmes réputés sûrs. Ainsi les données échangées entre le navigateur de l’internaute et le site web sont sont sécurisées.

Le titulaire assurera la sauvegarde externalisée des données de santé contenues sur la plateforme.

L’authentification sera conforme aux recommandations de l’ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d’Information) https:/https://www.ssi.gouv.fr/guide/recommandations-relatives-a-lauthentification-multifacteur-et-aux-mots-de-passe/

# Article 3 - TRAITEMENT DES DONNÉES

## Le centre de Vaccinations Internationales est le responsable de traitement pour les Données et le prestataire de service réalise le traitement des Données.

## Le titulaire s’engage à traiter les Données uniquement conformément aux Lois sur la protection des Données et en particulier aux conditions suivantes :

## -Le pouvoir Adjudicateur et le titulaire conviennent de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles qui permettent de respecter les demandes de la patientèle énoncées au chapitre III de RGPD : Droits d’effacement, de rectification, d’accès, de restriction, de portabilité et droit de ne pas être soumis à une prise de décision automatisée.

## -A la demande de la Ville de Marseille, le prestataire de service doit effacer ou renvoyer les Données en toute sécurité à tout moment. Si une demande de destruction est faite, cette suppression doit inclure la destruction des copies existantes.

## -Le titulaire doit mettre en œuvre toutes les dispositions permettant de sécuriser les transferts de Données et leur conservation dans leur intégrité.

## -Le titulaire doit immédiatement contacter le Pouvoir Adjudicateur en cas de violation de Données à caractère médical et/ou personnel, ou de tout incident compromettant ces Données.

## Le Titulaire doit être certifié ou inscrit dans une démarche de certification ANS (Agence du Numérique en Santé).

## Article 4 - BESOINS TECHNIQUES

La solution de prise de rendez vous en ligne proposée devra reposer sur le modèle SAAS (Software-as-a-Service) Ce service, basé sur le cloud, permet aux administrés l’accès à la plateforme via à une application et/ou via un navigateur internet.

L’envoi de notification de prise de rendez vous et de rappel de rendez vous par SMS/MMS, lors de la prise puis un rappel 24 heures avant, devra être proposé par la plateforme et inclus dans la solution d’abonnement.

Le titulaire devra offrir la possibilité de transmettre un état des envois des SMS et des rendez vous pris par les administrés.

Le besoin estimatif annuel de rendez vous est de 7 000 (Estimation non contractuelle).

La plateforme offrira une interface web responsive afin que le contenu s’adapte à l’écran quel que soit le terminal utilisé : Smartphone, tablette, ordinateur, ….

**Disponibilité de l’outil :**

A minima, le titulaire devra offrir une disponibilité de la solution de prise de rendez vous en ligne de 99,9 % annuel (8,76 heures d’indisponibilité par an maximum)

## **Article 5 - BESOINS FONCTIONNELS**

La solution proposée doit répondre à différentes exigences et spécificités :

-Elle devra s’adapter à l’organisation existante tout en gardant une souplesse suffisante pour évoluer.

L’ergonomie de la solution d’agenda et de prise de rendez vous médical en ligne devra être facile d’utilisation et accessible à tous les niveaux de manipulations des utilisateurs.

Elle doit également offrir une facilité de paramétrage et de personnalisation au pouvoir adjudicateur.

- L’application devra être capable de :

Gérer les agendas par type de vaccination : classique, voyage, Covid, et tous autres vaccinations qui pourraient être proposées, demande de duplicata de carnet de vaccination, consultation infirmière de médecine des voyages,

Adapter le temps de rendez vous aux nombres de personnes à vacciner, des familles ou des groupes sont accueillis (entre 2 à 4 personnes)

Gérer les alertes SMS/MMS pour les patients et les administrateurs lors des inscriptions, les annulations, les modifications et les rappels de rendez vous.

Gérer les droits d’accès des utilisateurs : patients/usagers, gestionnaire du centre de vaccination et administrateur,

Gérer les bugs pour empêcher la prise de plusieurs rendez vous à la fois, de doublon de rendez vous sur la même plage horaire, et de gérer les délais d’annulation des RDV,...

La solution devra être capable d’intégrer plusieurs plannings correspondants aux différents types de Vaccinations proposés en prenant en compte le temps nécessaire pour chaque acte.

La solution proposée devra rendre compatible le futur logiciel médico-administratif interne du centre afin qu’un transfert des données saisies dans l’outil de rendez vous puisse s’incrémenter directement dans ce dernier. Il s’agit à titre exemple : nom, prénom, adresse, téléphone, motif de consultation, cette liste n’étant pas exhaustive.

# Article 6 - ASSISTANCE - MAINTENANCE

Le paramétrage de l’application sera assuré par le prestataire en collaboration avec le centre de Vaccinations de Ville de Marseille.

Assistance.

Le prestataire devra assurer une assistance téléphonique sur une plage horaire de 7h30 à 19h30, du lundi au vendredi.

Il sera en mesure de fournir des renseignements et/ou un télédiagnostic pour résoudre la difficulté rencontrée.

Un interlocuteur privilégié devra être désigné dans le mémoire technique remis avec l’offre du candidat.

Maintenance.

Le fournisseur de l’agenda de prise de rendez vous en ligne s’engage à assurer :

- la maintenance corrective de l’application : corrections des anomalies rencontrées et tous dysfonctionnements.

- la maintenance évolutive : révisions ou améliorations fonctionnelles et qualitatives.

Le service gestionnaire devra être alerter de toutes modifications de fonctionnement de la solution dans les meilleurs délais.