



OFFRE DE SERVICES

des applications et des données
de santé de la direction des
systèmes d'information de VYV³

À l'attention des Comités de Direction élargis et des Responsables
Systèmes d'Information des entités membres de VYV³

VYV³IT, votre partenaire SI de santé

En tant qu'opérateur de services informatiques de santé pour le compte de vos activités, VYV³ IT vous garantit l'application des normes législatives et la sécurité adaptée à la criticité des applications et des données santé manipulées.

Ainsi, VYV³ IT, dans une démarche de certification ISO27001 d'Hébergeur de

Données de Santé (HDS), applique les exigences portées par ces normes en vigueur.

Cela permet d'assurer l'application des processus et procédures de qualité et de sécurité sur ses applications, sur vos données et le respect de la confidentialité nécessaires aux activités que vous lui confiez.

L'application de ces normes vous permet également de garantir l'excellence attendue par les organismes privés ou publics de tutelle pour vos activités de santé.



Sommaire

| | | page | socle commun |
|--|--|------|--------------|
| Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers | Architecture et préconisations de solutions contenant des données de santé | 5 | ✓ |
| | Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMOA) auprès des métiers santé | 6 | À la demande |
| Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV³ | Performance, administration et sauvegarde des applications de santé | 8 | ✓ |
| | Performance, administration et sauvegarde des serveurs de santé | 10 | ✓ |
| | Gestion et sécurisation des données métiers de santé | 12 | ✓ |
| | Sécurité informatique et authentification aux applications de santé | 13 | ✓ |
| | Sécurisation et performance du poste de travail de santé | 15 | ✓ |
| Assurer l'assistance des utilisateurs | Help Desk santé | 17 | ✓ |
| | Support utilisateurs applicatifs de santé | 19 | ✓ |



L'ensemble de l'offre de services VYV³ IT est présenté dans un support additionnel.



Accompagner l'impact SI de la transformation des métiers

vyv³ iT



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³

Assurer l'assistance des utilisateurs

Architecture et préconisations de solutions contenant des données de santé



Objectifs de la prestation

- Définir, préconiser ou faire évoluer l'architecture de la solution en tenant compte des besoins métiers
- Garantir la bonne exploitation, gouvernance, mise sous qualité et sécurisation de l'ensemble du système d'information selon les normes et législation en vigueur



Description de la prestation

- Analyse de l'existant, des flux de données et leur traduction en solutions informatiques au regard du besoin métier
- Organisation et réalisation d'ateliers de conception d'architecture (sécurité, exploitation et gouvernance...)
- Définition des normes et procédures :
 - Préconisations (techniques et applicatives)
 - Suivi de la mise en œuvre des préconisations
 - Vérification de la cohérence de la solution
 - Veille technologique



Livrables

- Compte-rendu d'interview(s), atelier(s), réunion(s)
- Dossier d'architecture technique
- Dossier de sécurisation selon les processus ISO27001 VYV³ IT et de conformité HDS



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- Architecte SI
- Chef de projet technique
- RSSI – Responsable Sécurité des SI



Modalités de facturation de la prestation

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³

Assurer l'assistance des utilisateurs

Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMOA) auprès des métiers santé



Objectifs de la prestation

- Accompagner les représentants métiers de la santé lors des phases de spécifications détaillées
- Ajuster le devis et le planning avant la phase de réalisation



Description de la prestation

- Facilitation des échanges entre les métiers et le fournisseur de solution sur une base commune (vocabulaire, concept, exigences) pour une bonne compréhension du besoin
- Accompagnement des métiers lors des phases de projet pour la définition des besoins, la rédaction des spécifications fonctionnelles, la réalisation de tests et recettes de la solution dans un espace sécurisé et en conformité avec les normes HDS en vigueur, assistance à la formation de l'utilisation de la solution



Livrables

- Compte-rendu d'interview(s), atelier(s), réunion(s)
- Spécifications fonctionnelles générales
- Jeux de données de santé de tests et recettes sécurisés
- Validation par le RSSI de la conformité HDS pour bascule en production



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- BRM – Business Relationship Manager
- BA – Business Analyst technico-fonctionnel
- RSSI – Responsable Sécurité des SI



Modalités de facturation de la prestation

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



Prestation du socle commun

- NON (à la demande)



Garantir un service informatique résilient, sécurisé et interconnecté VYV³

The logo for VYV³ IT, featuring the lowercase letters 'vyv' in a dark purple font, followed by a superscripted '3' and the letters 'iT' in a grey font. The logo is centered within a white oval shape that is part of a larger graphic design consisting of purple, yellow, and blue watercolor-style shapes.



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Performance, administration et sauvegarde des applications de santé 1-2



Objectifs de la prestation

- Corriger les anomalies techniques ou fonctionnelles en conformité avec les exigences HDS
- Faire évoluer les solutions informatiques de santé existantes afin d'assurer leur conformité avec les objectifs initiaux, les besoins métiers actuels et les normes HDS en vigueur



Description de la prestation

Dans le cadre des anomalies :

- remontée des incidents et qualification dans l'outil de suivi
- analyse des demandes de corrections et évaluation de la criticité en regard de la norme HDS
- mise en œuvre du processus de correction
- mise à jour de l'outil de suivi

Dans le cadre d'une demande d'évolution :

- analyse du cahier des charges
- réalisation d'un devis
- développement et test de la solution dans un environnement sécurisé conforme HDS



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- BA – Business Analyst technico-fonctionnel
- Chef de projet technique
- RSSI – Responsable Sécurité des SI
- Éditeur/Développeur



Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV³ IT : selon la clé de répartition de la filière métier.

Pour les évolutions spécifiques :

- La facturation s'effectue au nombre de jours/homme consommés internes et/ou externes.
- Au 01/03/2020, le prix d'un jour/homme interne est de 313 € HT.



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Performance, administration et sauvegarde des applications de santé 2-2



Livrables

- Devis (coût et planning)
- Mise à jour du patrimoine documentaire
- Solution informatique corrigée/intégrant les évolutions et conforme aux processus HDS en vigueur
- Validation du RSSI de la conformité HDS pour mise en production



Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Performance, administration et sauvegarde des serveurs de santé 1-2



Objectifs de la prestation

- Définir les configurations techniques santé, mettre en place les serveurs et les exploiter en sécurisant les accès aux logiciels de santé hébergés
- Mettre en place des solutions résilientes et un plan de sauvegarde adapté aux exigences et à la criticité des métiers de santé
- Garantir l'application des exigences HDS en vigueur pour VYV³ IT en interne comme en délégation pour prestataire de services certifié



Description de la prestation

- Définition de la configuration standard des serveurs et respect des roadmaps éditeurs en accord avec les exigences de la norme HDS
- Sécurisation des serveurs (mises à jour, antivirus...) en accord avec les exigences HDS
- Déploiement industriel des machines
- Virtualisation et haute disponibilité au regard des exigences des métiers de santé



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- Ingénieur système et base de données
- Architecte SI
- RSSI – Responsable Sécurité des SI
- Prestataires de services certifiés HDS



Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV³ IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Performance, administration et sauvegarde des serveurs de santé 2-2



Livrables

- Référentiel technique HDS
- Indicateurs de performance
- Dossier d'architecture HDS
- Principes d'architectures, référentiels techniques, sécurisation des serveurs aux données de santé, validés par le RSSI



Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³ IT**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Gestion et sécurisation des données métiers de santé



Objectifs de la prestation

- Préserver et sécuriser l'accès aux données, avec des niveaux différents selon la criticité des données
- Mettre à disposition les moyens nécessaires à la traçabilité des accès au regard des contraintes HDS et RGPD



Description de la prestation

- Mise à disposition des espaces de stockage
- Définition et implémentation des règles d'accès aux données pour l'ensemble des utilisateurs du SI
- Méthode de cryptage des données
- Audit et traçabilité des accès
- Mise en place des systèmes de sauvegarde permettant de répondre aux contraintes fonctionnelles et légales



Livrables

- Plan de sauvegarde des données
- Liste des groupes d'accès, habilitation et traçabilité des accès
- Référentiel des traitements sensibles et critiques
- Validation de la conformité HDS des solutions mises en place



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- Ingénieur Système et base de données
- RSSI – Responsable Sécurité des SI/DPO – Data Protection Officer



Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV³ IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Sécurité informatique et authentification des applications de santé 1-2



Objectifs de la prestation

- Protéger le système d'information contre les intrusions et les cyberattaques
- Assurer le respect du plan d'habilitation pour accéder aux données
- Garantir la mise en œuvre des exigences HDS pour les applications et les données de santé



Description de la prestation

- Définition et mise en place des solutions de protection et de supervision adaptées aux normes HDS en vigueur à VYV³ IT
- Définition et mise en place des systèmes et des règles d'authentification en conformité avec les exigences HDS en vigueur
- Gestion des comptes et groupes utilisateurs avec accès à la donnée de santé
- Traitement des incidents de sécurité sur les applicatifs ou les données de santé
- Définition des actions préventives et mise en place du Plan de Continuité d'Activité (PCA) adaptés aux métiers de la santé



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- Ingénieur Système et base de données
- Ingénieur Sécurité du SI
- RSSI – Responsable Sécurité des SI



Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV³ IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Sécurité informatique et authentification des applications de santé 2-2



Livrables

- Rapport de supervision (monitoring des habilitations...)
- Normes et procédures PSSI - Politique de Sécurité du Système d'Information
- Procédures du Plan de Continuité d'Activité de santé



Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

**Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³**

Assurer l'assistance des utilisateurs

Sécurisation et performance du poste de travail de santé



Objectifs de la prestation

- Mettre à disposition des utilisateurs santé du système d'information un poste de travail sécurisé avec les outils bureautiques et métiers sécurisés et à jour
- Accéder au système d'information à partir d'une simple connexion Internet via un système d'accès nomade de manière sécurisée



Description de la prestation

- Définition de la configuration standard des postes de travail déployés (Windows 10, Pack Office...)
- Mise en place d'un système d'installation industriel (Microsoft SCCM)
- Packaging de l'ensemble des composants du poste de travail (système, application, utilitaire)
- Application des règles de sécurité (mots de passe, antivirus...)



Livrables

- Procédure d'installation d'un poste de travail
- Production des masters et des mises à jour
- Documents de présentation des masters sécurisés santé par métier
- Validation par le RSSI de la conformité HDS pour le déploiement



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- Ingénieur poste de travail
- RSSI – Responsable Sécurité des SI



Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV³ IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité.



Prestation du socle commun

- OUI



Assurer l'assistance des utilisateurs

The logo for VYV³IT, featuring the lowercase letters 'vyv' in a dark purple, rounded font, followed by a superscripted '3' and the letters 'iT' in a grey, sans-serif font. The logo is centered within a white oval shape that is part of a larger graphic design on the left side of the slide.

vyv³ iT



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³

Assurer l'assistance des utilisateurs

Help Desk santé 1-2



Objectifs de la prestation

- Prendre en compte l'ensemble des sollicitations à caractère de santé des utilisateurs via un outillage de SelfService à disposition
- Automatiser les workflows des traitements des incidents et demandes, garantissant une plus grande réactivité, une meilleure qualité des interventions, une parfaite adéquation avec les exigences HDS en vigueur



Description de la prestation

- Maintien à jour du catalogue de services permettant d'identifier les demandes pouvant être déposées par les utilisateurs du métier de la santé
- Définition des circuits de traitements (workflow) selon la criticité des demandes soumises en regard de la norme HDS
- Automatisation des étapes de validation administratives et financières dans l'outil
- Mise à disposition de techniciens habilités santé pour répondre aux appels utilisateurs et prendre en charge la demande en regard des exigences HDS



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- Administrateur EasyVista
- Technicien support assistance utilisateur de santé
- RSSI – Responsable Sécurité des SI



Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV³ IT : clé de répartition liée au nombre de postes informatiques en production par entité pour 60 % de l'activité totale et pour 40 % au réel selon le coût du ticket moyen.



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³

Assurer l'assistance des utilisateurs

Help Desk santé 2-2



Livrables

- Suivi, résolution et clôture des tickets créés dans EasyVista
- Procédure d'habilitations et d'accès aux applications de santé validée par le RSSI
- Validation par le RSSI des procédures Help Desk santé pour mise en œuvre



Prestation du socle commun

- OUI



Accompagner l'impact SI
de la transformation des métiers

Garantir un service informatique
résilient, sécurisé et interconnecté VYV³

Assurer l'assistance des utilisateurs

Support utilisateurs applicatifs de santé



Objectif de la prestation

- Fournir l'assistance opérationnelle sur les applications de santé auprès des utilisateurs



Description de la prestation

- Prise en charge des demandes téléphoniques et résolution des incidents en niveau 2 nécessitant une expertise et une habilitation conforme aux exigences HDS
- Prise en charge des demandes d'assistance santé formulées en ligne depuis le portail EasyVista
- Mise à disposition des clients d'une base de connaissance accessible depuis le portail EasyVista pour l'auto-dépannage (cible)
- Suivi des tickets et de leur résolution (gestion de l'escalade)
- Suivi de la satisfaction utilisateurs pour la clôture du ticket



Livrables

- Suivi, résolution et clôture des tickets créés dans EasyVista
- Procédure d'habilitation et d'accès aux applications de santé validée par le RSSI
- Validation par le RSSI des procédures d'assistance de niveau 2 pour mise en œuvre



Compétences mises à disposition par VYV³ IT

- Assistant fonctionnel
- BA – Business Analyst technico-fonctionnel
- RSSI – Responsable Sécurité des SI



Modalités de facturation de la prestation

- Coût mutualisé VYV³ IT : selon la clé de répartition de la filière métier.



Prestation du socle commun

- OUI

vyv³ iT



vyv³ iT

Document à usage strictement interne aux entités VYV³
Septembre 2020