



MISSION DE PRÉFIGURATION
**AGENCE DES SYSTÈMES
D'INFORMATION PARTAGÉS
DE SANTÉ**

Projet de Système d'Information National (SIN) SAMU Grippe A H1N1

Déploiement dans les SAMU-Centre 15

Sommaire

1	Synthèse du document.....	3
2	Projet SIN SAMU Grippe A H1N1.....	4
3	Présentation générale du SIN SAMU Grippe A H1N1.....	6
3.1	Cas d'utilisation	6
3.1.1	Cas N°1 : traitement d'un appel grippe A H1N1 par le logiciel de régulation d'un SAMU-Centre 15 X.....	6
3.1.2	Cas N°2 : traitement d'un appel grippe A H1N1 à partir d'une salle de régulation médicale d'un SAMU-Centre 15 X dédiée à la grippe A H1N1	7
4	Architecture technique du SIN SAMU Grippe A H1N1	9
4.1	Présentation générale	9
4.2	Accès à l'application Web par les utilisateurs d'un SAMU-Centre 15.....	10
4.3	Restitution des données SIN SAMU Grippe A H1N1 aux centres 15.....	11
4.4	Exigences techniques sur les systèmes utilisateurs	12
4.4.1	Postes de travail situés dans les centres 15 (cas N°1 et cas N°2).....	12
4.4.2	Logiciels de régulation des centres 15 (cas N°2)	12
5	Synthèse des pré-requis au déploiement du SIN SAMU Grippe AH1N1 dans un Centre 15.....	13
6	Calendrier	17
7	Annexe 1 : Assistance à la mise en place des moyens techniques dans les SAMU-Centre 15.....	18

1 Synthèse du document

Dans l'hypothèse d'une vague de pandémie du virus grippe A H1N1, s'ajoutant à l'épidémie de grippe saisonnière, les SAMU-Centres 15 vont devoir faire face dès le début du mois d'octobre à une augmentation forte du nombre d'appels. Dans ce contexte, SAMU de France a sollicité le Ministère de la Santé et des Sports et l'ASIP Santé afin de mettre en œuvre un projet de Système d'information National SAMU Grippe A H1N1 (SIN SAMU Grippe A H1N1).

Le SIN SAMU Grippe A H1N1 est une application permettant de traiter les appels liés à la grippe A H1N1, de recueillir les informations patients spécifiques, d'harmoniser les décisions de prise en charge et d'effectuer un suivi épidémiologique consolidé au niveau national.

SAMU de France et l'ASIP Santé se sont fortement mobilisés pour que le SIN SAMU Grippe A H1N1 soit opérationnel dès début octobre 2009. Il sera disponible sous forme d'une application web accessible via un navigateur internet, pouvant éventuellement être interfacée avec les logiciels de régulation.

Le déploiement du projet SIN SAMU Grippe A H1N1 au sein des Samu-Centres 15 nécessite la réalisation de plusieurs actions localement :

- le déploiement du proxy et du certificat établissement permettant de sécuriser l'accès au système,
- le déploiement et la configuration de postes de travail pour y accéder,
- la mise à jour du logiciel de régulation.

L'ASIP Santé a prévu d'aider à ce déploiement :

- en publiant les spécifications du proxy et des interfaces du système SIN SAMU Grippe A H1N1,
- en mettant à disposition une assistance au déploiement des proxy et du certificat établissement dans les centres 15,
- en faisant développer et déployer par les éditeurs de logiciels de régulation des versions de logiciels compatibles avec le système SIN SAMU Grippe A H1N1.

La mise en œuvre de ce projet dans des délais très courts implique une mobilisation forte de tous les acteurs. Ce document a pour objectif de permettre aux SAMU-Centres 15 de se préparer aussi rapidement que possible à l'utilisation du SIN SAMU Grippe A H1N1.

2 Projet SIN SAMU Grippe A H1N1

Dans l'hypothèse d'une vague de pandémie du virus grippe A H1N1, s'ajoutant à l'épidémie de grippe saisonnière, les SAMU-Centres 15 vont devoir faire face dès le début du mois d'octobre à une augmentation forte du nombre d'appels. Cette augmentation dépassera les capacités de traitement des appels actuellement disponibles et nécessitera des informations de pilotage de l'activité des SAMU-Centre 15.

Dans ce contexte, SAMU de France a sollicité la Ministre de la Santé et des Sports. Le Ministère de la Santé et des Sports a alors saisi l'ASIP Santé pour mettre en œuvre un projet de Système d'information National (SIN) SAMU Grippe AH1N1.

Ce SIN SAMU Grippe A H1N1 a pour objectif de:

- permettre le traitement des appels liés à la grippe A H1N1 à partir des postes de travail existant équipés de logiciel de régulation et à partir de postes de travail supplémentaires dans des salles de crise « grippe A H1N1 » qui viendraient à être déployées en renfort des salles de régulation aux temps les plus forts de l'épidémie,
- harmoniser au niveau national en cas d'appel grippe les réponses faites par chaque Samu-Centre 15 et par chaque cellule de crise au moyen d'un outil commun paramétrable de saisie du questionnaire et d'aide à la décision médicale (algorithme d'aide à la décision),
- donner une exacte appréciation des sollicitations adressées aux Samu, consolidée au niveau national, grâce à une base de données centrale unique permettant d'effectuer les traitements informatiques nécessaires pour dénombrer les typologies d'appels et les suites données.

Les informations qui seront saisies au niveau du SIN SAMU Grippe A H1N1 par un SAMU-Centre 15 doivent être transmises aux logiciels de régulation de ce SAMU-Centre 15 qui doit conserver une vision complète de son activité de régulation.

Pour le début octobre 2009, la mise en œuvre du SIN SAMU Grippe A H1N1 consiste à :

- concevoir, développer, tester et héberger une application web accessible via navigateur internet constituant le SIN SAMU Grippe A H1N1, et assister les SAMU-Centre 15 dans la mise en place des moyens techniques nécessaires au fonctionnement avec le SIN SAMU Grippe A H1N1,
- déployer les moyens humains et techniques (informatique et téléphonie) dans les SAMU-Centre 15.

Pour cela, l'ASIP Santé en collaboration avec SAMU de France a lancé un projet qui implique:

- un prestataire de services informatiques pour le développement, le déploiement, l'exploitation et déployer le SIN SAMU Grippe A H1N1,
- les éditeurs de logiciels de régulation médicale pour interfacer ses logiciels de régulation avec le SIN Grippe A H1N1 et déployer la version compatible avec le SIN Grippe A H1N1 dans les SAMU Centre 15.

Le SIN SAMU Grippe A H1N1 nécessite de traiter des données de santé individuelles et doit donc répondre à des exigences de sécurité élevées et structurantes en termes d'architecture technique et d'hébergement, en particulier dans les échanges de données médicales liées à la Grippe A H1N1 entre les SAMU-Centre 15 et le SIN SAMU Grippe A H1N1

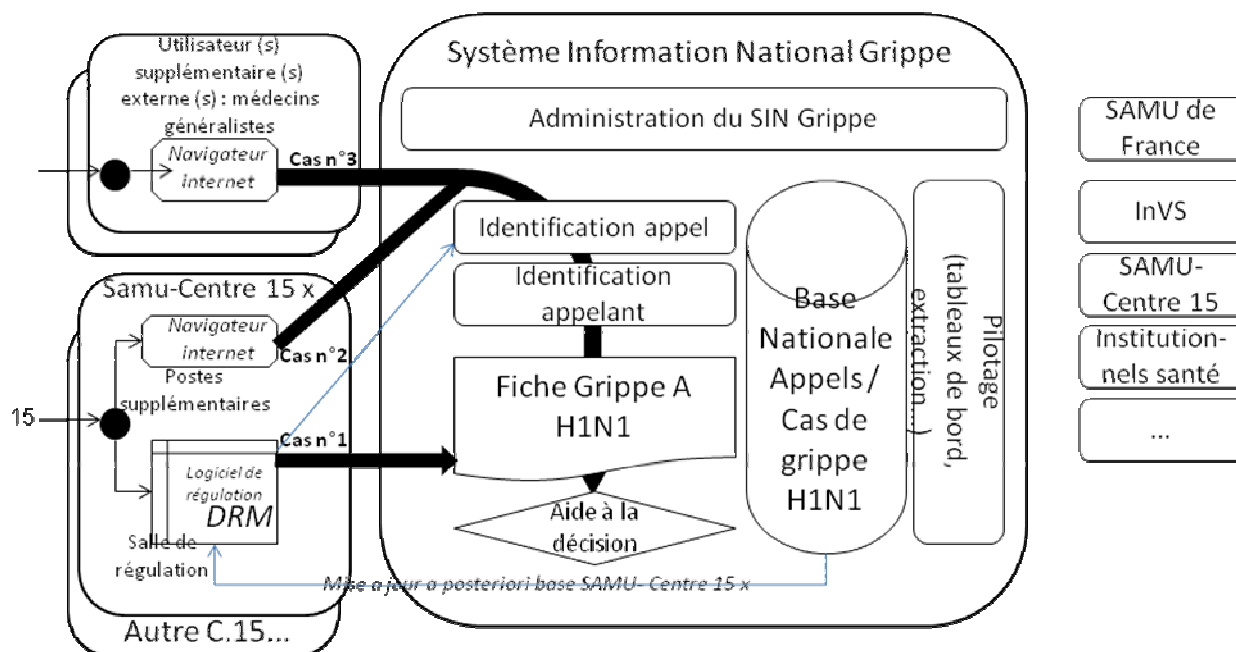
La mise en œuvre de ce projet dans des délais très courts implique une mobilisation forte de tous les acteurs de la Maîtrise d'ouvrage (SAMU de France, InVS, ASIP Santé), des Maîtrises d'œuvre (titulaire du marché et éditeurs de logiciels de régulation) ainsi que des SAMU-Centre 15.

3 Présentation générale du SIN SAMU Grippe A H1N1

3.1 Cas d'utilisation

On distinguera les 3 cas suivants d'utilisation du SIN SAMU Grippe A H1N1 en mode alimentation :

- à partir d'un logiciel de régulation de la médecine d'urgence (cas n°1),
- à partir d'un navigateur internet d'un poste de travail situé dans une salle de régulation dédiée à la grippe A H1N1 d'un SAMU-Centre 15 (cas n°2),
- à partir d'un navigateur internet d'un poste de travail d'un utilisateur externe non-rattaché à un SAMU-Centre 15 (cas n°3 : médecins généralistes,...) : hors périmètre du présent document et du déploiement des SAMU-Centre 15.



3.1.1 Cas N°1 : traitement d'un appel grippe A H1N1 par le logiciel de régulation d'un SAMU-Centre 15 X

1. Réception d'un appel au 15 par le Permanencier Auxiliaire de Régulation Médicale (PARM) au SAMU-Centre 15 X,
2. Le PARM ouvre dans le logiciel de régulation médicale y un Dossier de Régulation et si nécessaire un Dossier de Régulation Médicale (DRM) :

- pré-alimentation des informations d'identification de l'appel (jour et heure de l'appel, poste de réponse, ...),
 - saisie des informations d'identification de l'appelant (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, âge, situation sociale et familiale...) et initialisation d'un Dossier de Régulation (N° du dossier,...),
3. Dans le Dossier de Régulation Médicale, le médecin régulateur dans le logiciel de régulation médicale affecte le motif de recours : grippe A H1N1 à l'appel, ce qui déclenche :
- le passage du contexte de l'appel vers le SIN SAMU Grippe A H1N1 (informations d'identification, informations administratives sur l'appelant, motif,...),
- le renvoi du médecin régulateur sur le SIN SAMU Grippe A H1N1.
4. Dans le SIN SAMU Grippe A H1N1, le médecin régulateur à partir de son navigateur internet :
- 4.1 remplit la fiche grippe A H1N1 (formulaire question / réponse),
 - 4.2 propose un diagnostic et valide les suites à donner déterminées à partir des règles contenues dans l'algorithme d'aide à la décision et prend le cas échéant les décisions thérapeutiques et interventionnelles adaptées (en fonction de l'algorithme d'aide à la décision du SIN SAMU Grippe A H1N1),
 - 4.3 valide la fiche grippe A H1N1.
5. Sur la base des informations saisies par le médecin régulateur dans la fiche Grippe A H1N1, l'algorithme d'aide à la décision du SIN SAMU Grippe A H1N1 propose un diagnostic et les suites à donner au cas de grippe au médecin régulateur. Le médecin régulateur valide la fiche grippe H1N1.
6. La validation de la fiche grippe A H1N1 par le médecin régulateur :
- met à jour la base nationale des cas de grippe A H1N1,
 - génère un flux de création ou de mise à jour mis à disposition par le SIN SAMU Grippe A H1N1 pour récupération et intégration dans le logiciel de régulation y du SAMU-Centre 15 x.

3.1.2 Cas N°2 : traitement d'un appel grippe A H1N1 à partir d'une salle de régulation médicale d'un SAMU-Centre 15 X dédiée à la grippe A H1N1

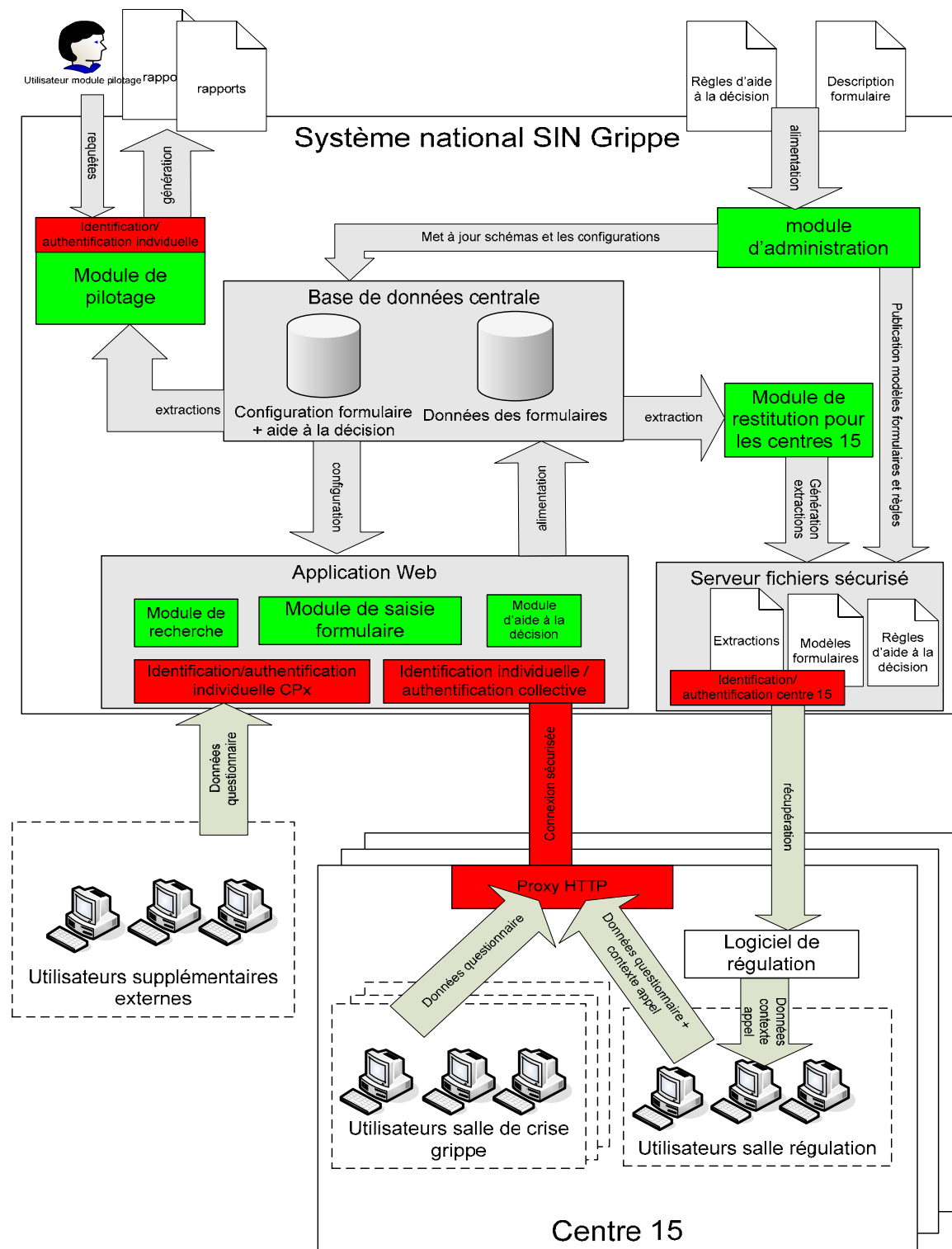
- 1 Le PARM et/ou le médecin régulateur renfort s'identifient et s'authentifient sur un poste léger via un navigateur et précisent la salle de crise dans laquelle ils interviennent,
- 2 Le PARM et/ou un médecin régulateur reçoivent un appel et :
 - 2.1 saisissent dans le SIN SAMU Grippe A H1N1 les informations d'identification de l'appelant, les informations administratives de l'appelant,...
 - o Avant de saisir ces informations, l'utilisateur peut consulter la liste des derniers appels et fiches grippes traités dans le SIN SAMU Grippe A H1N1 (recherche par date, puis à l'aide des fonctionnalités propres au navigateur web),
- 3 affectent le motif de recours grippe A H1N1. Le médecin régulateur :
 - 3.1 remplit la fiche grippe A H1N1 (formulaire question / réponse),
 - 3.2 propose un diagnostic et valide les suites à donner déterminées à partir des règles contenues dans l'algorithme d'aide à la décision et prend le cas échéant les décisions thérapeutiques et interventionnelles adaptées (en fonction de l'algorithme d'aide à la décision du SIN SAMU Grippe A H1N1),

3.3 valide la fiche grippe A H1N1.

- 4 La validation de la fiche grippe A H1N1 par le médecin renfort met à jour la base nationale des cas de grippe H1N1 ; cette validation génère aussi un flux de création ou de mise à jour mis à disposition par le SIN SAMU Grippe A H1N pour récupération et intégration dans le logiciel de régulation y du SAMU-Centre 15 x.
- 5 Le médecin régulateur sur la base des informations du DRM prend en charge la régulation de chaque patient.

4 Architecture technique du SIN SAMU Grippe A H1N1

4.1 Présentation générale



4.2 Accès à l'application Web par les utilisateurs d'un SAMU-Centre 15

L'accès se fait depuis 2 types de postes de travail en fonction de chaque cas d'utilisation :

- **Cas N° 1** : les postes de travail des salles de régulation des centres 15, qui ont accès aux logiciels de régulation,
- **Cas N° 2** : les postes de travail des « salles de crise » des centres 15, qui n'ont pas accès aux logiciels de régulation,

Pour les cas 1 et 2, l'accès à l'application se fait par un navigateur via un proxy déployé au sein du centre 15.

Pour le cas 1 : l'utilisateur est d'abord connecté à l'application de régulation. S'il suspecte un cas de grippe A, il peut basculer sur l'application Web du SIN SAMU Grippe A H1N1.

Pour le cas 2 : l'utilisateur s'identifie en se connectant à l'application Web. Quand il reçoit un appel, il peut créer un nouvel appel dans l'interface. Il peut alors renseigner des informations sur le contexte de l'appel, puis remplir le questionnaire.

Un proxy http doit être installé au sein des SAMU Centres 15.

Les utilisateurs situés au sein du centre 15 doivent passer par le proxy pour pouvoir accéder à l'application Web du système SIN SAMU Grippe A H1N1.

Les connexions entre le proxy du centre 15 et l'application Web sont sécurisées en HTTPS.

Le proxy utilise un certificat X509 pour établir ses connexions SSL/TLS. Ce certificat permet à l'application Web d'identifier et d'authentifier le centre 15 émetteur.

L'accès au proxy est limité aux postes de travail déployés dans le centre 15 en définissant dans sa configuration une liste d'adresses IP autorisées ou des plages d'adresses autorisées.

L'application Web n'authentifie pas l'utilisateur final.

L'utilisateur est donc identifié soit de manière automatique à partir du formulaire généré par l'application de régulation (poste de travail dans le cas n°1), soit de façon déclarative par l'utilisateur (poste de travail dans le cas n° 2).

Les connexions entre les postes de travail du centre 15 et le proxy peuvent se faire en http tant que celles-ci restent dans un réseau privé (sans passer par Internet).

4.3 Restitution des données SIN SAMU Grippe A H1N1 aux centres 15

Une extraction des données enregistrées est faite pour les centres 15 par le module de restitution. Deux types de fichiers sont produits :

- Un fichier produit par centre 15 de façon régulière (5 minutes, fréquence paramétrable), qui contient les DR saisies directement dans le SIN Grippe.
- Un fichier produit par centre 15 quotidiennement, qui contient le récapitulatif des données saisies dans la journée sur le système SIN grippe (DR + fiches grippes saisies).

Ces fichiers sont dans un format XML et partagent le même schéma (enrichi par les données des fiches pour le second). Ils sont mis à disposition sur un serveur de fichiers sécurisé, accessible via HTTPS.

Ce serveur, accessible depuis Internet, est destiné à mettre des fichiers à disposition des centres 15, qui peuvent venir les chercher.

Les fichiers mis à disposition sont les fichiers d'extraction issus du module de restitution aux centres 15, mais aussi les fichiers contenant les descriptions des formulaires et les règles d'aide à la décision, qui peuvent évoluer pendant la durée d'exploitation du système.

Les fichiers d'extraction contenant des données sensibles, l'accès doit se faire en mettant en œuvre une authentification forte du centre 15 accédant aux données, en utilisant un certificat X509 permettant au centre 15 de s'identifier et s'authentifier.

Les fichiers de formulaires de règles ne contiennent pas de données sensibles. Ils peuvent donc être mis à disposition dans une partie non sécurisée du serveur de fichiers.

Ces fichiers peuvent être exploités par les logiciels de régulation pour compléter les informations contenues dans leurs bases de données.

4.4 Exigences techniques sur les systèmes utilisateurs

4.4.1 Postes de travail situés dans les centres 15 (cas N°1 et cas N°2)

L'application Web devra être accessible par des navigateurs standards de type Internet Explorer (6.0 +) ou Firefox (2.0+) sans plugin additionnel.

L'usage du proxy http déployé au sein du centre 15 pourra éventuellement amener les navigateurs à être configurés avec un proxy, ou avec un script de configuration redirigeant certaines URI vers ce proxy.

4.4.2 Logiciels de régulation des centres 15 (cas N°2)

Les logiciels de régulation sont mis à jour à partir des flux de données disponibles sur le serveur sécurisé du SIN SAMU Grippe A H1N1.

Ces données sont récupérées par chaque SAMU-Centre 15.

5 Synthèse des pré-requis au déploiement du SIN SAMU Grippe AH1N1 dans un Centre 15

Le déploiement du projet SIN Grippe au sein des Samu-Centres 15 nécessite la réalisation de plusieurs actions localement :

- le déploiement du proxy permettant de sécuriser l'accès au système,
- le déploiement et la configuration de postes de travail pour y accéder,
- la mise à jour du logiciel de régulation.

L'ASIP Santé a prévu d'aider à ce déploiement :

- en publiant les spécifications du proxy et des interfaces du système SIN Grippe,
- en mettant à disposition une assistance au déploiement des proxy dans les centres 15 via le titulaire du marché du projet SIN Grippe (voir annexe 1 pour plus de détails),
- en faisant développer par les éditeurs de logiciels de régulation des versions de logiciels compatibles avec le système SIN Grippe.

Les prestations d'assistance pour le déploiement du proxy seront financées par l'ASIP Santé.

Le développement par chaque éditeur de la version du logiciel de régulation compatible avec le SIN SAMU Grippe A H1N1, ainsi que l'assistance au déploiement de cette version dans le SAMU-Centre 15 sont également financés par l'ASIP Santé

En revanche, l'adaptation de l'infrastructure locale (déploiement et configuration de postes de travail, installation de salles, mise à niveau des infrastructures téléphoniques, adaptation des configurations matérielles des serveurs ...) est à la charge du SAMU Centre 15.

Le tableau ci-dessous résume les tâches à effectuer avec les responsabilités correspondantes.

Pré-requis	Qui fait quoi ?
1/ Pré-requis communs aux cas d'utilisation du SIN SAMU Grippe A H1N1 cas d'utilisation n°1 et n°2	
1.1 Installer le composant proxy SAMU Grippe A H1N1 sur un serveur connecté au réseau du SAMU-Centre 15	1/ Installation du proxy dans le réseau du SAMU-Centre 15 par le SAMU-Centre 2/ Assistance à l'installation par l'ASIP Santé (MOE SIN SAMU grippe A H1N1) du SAMU-Centre 15 pour installation du proxy
1.2 Installer le certificat d'établissement sur le proxy	1/ Mise à disposition des certificats d'établissement par le GIP CPS pour récupération par le SAMU-Centre 15 2/ Fourniture par l'ASIP Santé d'une documentation d'installation du certificat dans le composant proxy 3/ Installation du certificat par le SAMU-Centre 15
1.3 Configurer les postes de travail en salle de régulation (cas N°1) et dans la salle de crise dédiée grippe A H1N1 à la salle de régulation (cas n°2) pour accéder au proxy SIN SAMU Grippe A H1N1	1/ Fourniture par l'ASIP Santé d'une documentation de configuration des postes de travail 2/ Configuration des postes de travail par le SAMU-Centre 15

2. Pré-requis à l'utilisation du SIN SAMU Grippe A H1N1 dans la salle grippe A H1N1 (cas n°2)	
2.1 Prévoir une salle "grippe" à proximité physiquement de la salle de régulation actuelle du SAMU-Centre 15 et reliée au réseau du SAMU-Centre (accès au proxy et au Logiciel de régulation du SAMU-Centre 15)	SAMU-Centre 15 + Etablissements de Santé
2.2 Prévoir le routage des appels au 15 vers la salle de régulation grippe A H1N1 en cas de grippe A H1N1 Installer un serveur vocal ou configurer le serveur vocal existant : « <i>si appel pour la grippe A 1H1N, tapez 1</i> » Affecter un ou plusieurs PARM au routage des appels	SAMU-Centre 15 + Etablissements de Santé
2.3 Installer des postes téléphoniques et informatiques pour les médecins régulateurs ou PARM supplémentaires dans la salle « grippe » bureautique simple connexion internet navigateur internet : Internet Explorer (6.0 +) ou Firefox (2.0+)	SAMU-Centre 15 + Etablissements de Santé
2.4 Installer au moins un poste de travail équipé d'un logiciel de régulation médical identique à celui d'une salle de régulation normale du Samu Centre 15	SAMU-Centre 15 + Etablissements de Santé

Pré-requis	Qui fait quoi ?
3. Pré-requis à l'utilisation du SIN SAMU Grippe A H1N1 dans une salle de régulation médicale (cas n°1)	
3.1 Installer la version du logiciel de régulation compatible SIN SAMU Grippe A H1N1 avec ou sans impact sur le poste de travail des utilisateurs (PARM ou médecins régulateurs)	Editeurs + SAMU-Centre 15
3.2 Configurer la récupération des DR et DRM créées sur le SIN SAMU Grippe A H1N1	Editeurs + SAMU-Centre 15
3.3 Mettre à niveau l'infrastructure technique utilisée (serveur d'application, serveur de données,...) en fonction des pré-requis éditeurs	SAMU-Centre 15 + Etablissements de Santé + ARH

6 Calendrier

Le SIN SAMU Grippe A H1N1 doit être opérationnel dans les SAMU-Centre 15 début octobre 2009.

Pré-requis	Date de fin
1/ Pré-requis communs aux cas d'utilisation du SIN SAMU Grippe A H1N1 cas d'utilisation n°1 et n°2	18/09/2009
1.1 Installer le composant proxy SAMU Grippe A H1N1 sur un serveur connecté au réseau du SAMU-Centre 15	
1.2 Installer le certificat d'établissement sur le proxy	
1.3 Configurer les postes de travail en salle de régulation (cas N°1) et dans la salle grippe A H1N1 à la salle de régulation (cas n°2) pour accéder au proxy SIN SAMU Grippe A H1N1	
2. Pré-requis à l'utilisation du SIN SAMU Grippe A H1N1 dans la salle grippe A H1N1 (cas n°2)	18/09/2009
2.1 Prévoir une salle "grippe" à proximité physiquement de la salle de régulation actuelle du SAMU-Centre 15 et reliée au réseau du SAMU-Centre (accès au proxy et au Logiciel de régulation du SAMU-Centre 15)	
2.2 Prévoir le routage des appels au 15 vers la salle de régulation grippe A H1N1 en cas d'appel grippe A H1N1	
2.3 Installer des postes téléphoniques et informatiques pour les médecins régulateurs ou PARM supplémentaires dans la salle « grippe »	
2.4 Installer au moins un poste de travail équipé d'un logiciel de régulation médical identique à celui d'une salle de régulation normale du Samu Centre 15	5/10/2009 au 15/10/2009
3. Pré-requis à l'utilisation du SIN SAMU Grippe A H1N1 dans une salle de régulation médicale (cas n°1)	
3.1 Installer la version du logiciel de régulation compatible SIN SAMU Grippe A H1N1 avec ou sans impact sur le poste de travail des utilisateurs (PARM ou médecins régulateurs)	
3.2 Configurer la récupération des DR et DRM créées sur le SIN SAMU Grippe A H1N1	
3.3 Mettre à niveau l'infrastructure technique utilisée (serveur d'application, serveur de données,...) en fonction des pré-requis éditeurs	

7 Annexe 1 : Assistance à la mise en place des moyens techniques dans les SAMU-Centre 15

Voici ci-dessous la description des prestations d'assistance à la mise en place des moyens techniques dans les SAMU-Centre 15 [Extrait du Cahier des Clauses Particulières Marché titulaire SAMU Grippe A H1N1].

Le titulaire du marché SIN SAMU Grippe A H1N1 doit assister les SAMU-Centre 15 dans la mise en œuvre des infrastructures techniques à déployer en particulier les proxy et les certificats d'authentification des établissements.

Le titulaire du marché définit une série de tests techniques permettant de valider l'installation, la configuration, le chiffrement des données sur le proxy et le déchiffrement sur le serveur grippe national.

Quatre types de prestations (unité d'œuvre) sont demandées à l'hébergeur ; elles font l'objet de bons de commandes (une commande par SAMU-Centre 15 concerné) :

- 1) dans le cas où le SAMU-Centre 15 est déjà équipé d'une solution de proxy, une assistance technique téléphonique lui est fournie pendant une durée estimée à une journée (de 9h00 à 18h00, du lundi au vendredi (hors jours fériés)) pour :
 - l'assister dans la configuration du proxy conformément aux règles définies par le titulaire dans le livrable qu'il a produit (voir partie gestion de projet),
 - effectuer les tests techniques entre le poste de travail, le logiciel de régulation, le proxy du SAMU-Centre 15 et le SIN SAMU Grippe A H1N1,
- 2) dans le cas où le SAMU-Centre 15 n'est pas équipé d'une solution de proxy, le titulaire :
 - lui fournit le composant logiciel faisant office de proxy, packagé pour permettre une installation et un paramétrage facile,
 - l'assiste téléphoniquement pour la prise en main et les éventuels compléments de configuration du proxy fourni (de 9h00 à 18h00, du lundi au vendredi (hors jours fériés)),
 - effectue les tests techniques entre : le poste de travail, le logiciel de régulation, le proxy du SAMU-Centre 15 et le SIN SAMU Grippe A H1N1,
- 3) dans le cas 2) décrit *supra* et si l'assistance téléphonique fournie par le titulaire se révèle insuffisante, un déplacement sur le site du SAMU-Centre 15 concerné est effectué par un membre du titulaire pour finaliser l'installation, la configuration, les tests et la prise en main du dispositif (durée estimée à une journée sur site),
- 4) le titulaire fournit un PC préconfiguré comprenant le proxy qui sera installé par le titulaire dans les locaux d'un SAMU Centre 15.

Le titulaire du marché fournit un tableau de bord de l'avancement de la mise en place des moyens techniques par SAMU Centre 15.