|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant Police, logo, blanc, Graphique  Description générée automatiquement |  | **Une image contenant Graphique, graphisme, art, logo  Description générée automatiquement** |

|  |  |
| --- | --- |
| Centre Hospitalier de Rambouillet  Cellule Commande Publique GHT 78 Sud | **CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICES** |

**Concession de service de mise à disposition d’un service multimédia auprès des patients pour le Centre Hospitalier de Rambouillet**

|  |
| --- |
| **Contrat de concession** |

**En application :**

* **Des articles L. 1120 à L. 11-22-1 du Code de la commande publique ;**
* **Des articles L. 3000-1 à L. 3428-1 du Code de la commande publique ;**
* **Des articles R. 3111-1 à D. 3381-5 du Code de la commande publique.**

Table des matières

[PRESENTATION DU CH DE RAMBOUILLET ET DONNeES D’ENTREE 2](#_Toc184975816)

[1. DEFINITIONS 3](#_Toc184975817)

[2. OBJET ET PERIMETRE DU CONTRAT 4](#_Toc184975818)

[2.1. Objet 4](#_Toc184975819)

[2.2. Périmètre des prestations 4](#_Toc184975820)

[ La fourniture (remplacement), l'installation et la maintenance des équipements tête de réseau TV Coax ou IPTV Coax du site (toute ou partie de l’existant pouvant-être réutilisé) ; 4](#_Toc184975821)

[ La fourniture, l'installation et la maintenance du système de gestion informatisée des services TV, Téléphone et Internet (ouverture/fermeture des droits, facturation, etc.) ; 4](#_Toc184975822)

[ La réalisation de travaux de câblage complémentaires et nécessaires au bon fonctionnement de l'ensemble des prestations et en fonction des technologies proposées ; 4](#_Toc184975823)

[ La fourniture et la maintenance des terminaux TV, leurs supports et accessoires ; 4](#_Toc184975824)

[ La fourniture et la maintenance de l’ensemble des équipements réseau supplémentaires nécessaires pour la mise à disposition de l’internet ou du service de TV ; 4](#_Toc184975825)

[ La fourniture et la maintenance des équipements nécessaires au service internet selon les modalités réglementaires en vigueur, notamment le filtrage de contenus et l’historisation des sessions ; 4](#_Toc184975826)

[ Les prestations de services auprès des usagers y compris le passage en chambre : accueil, renseignements, gestion du parc d'appareils et leur nettoyage, opérations d'encaissement/remboursement et de gestion des comptes clients. 4](#_Toc184975827)

[ Son câblage de télédistribution (coaxial) ; 4](#_Toc184975828)

[ Son câblage VDI ; 4](#_Toc184975829)

[ Son câblage téléphonique ; 4](#_Toc184975830)

[ Ses équipements de télédistribution Televés 4](#_Toc184975831)

[ Ses équipements de téléphonie (IPBX Alcatel) ; 4](#_Toc184975832)

[ Son réseau Wifi. 4](#_Toc184975833)

[2.3. Sites d’exécution des prestations 5](#_Toc184975834)

[3. DUREE DU CONTRAT 6](#_Toc184975835)

[4. PIÈCES CONTRACTUELLES 7](#_Toc184975836)

[ Annexe 7 : Bilan technique CH Rambouillet. 7](#_Toc184975837)

[5. FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET RELATIONs AVEC LES USAGERS 8](#_Toc184975838)

[5.1. Dispositions générales 8](#_Toc184975839)

[5.2. Prestations multimédia 9](#_Toc184975840)

[ Du Lundi au Dimanche y compris les Jours Fériés, de 14h à 18h. 9](#_Toc184975841)

[5.3. Description technique 9](#_Toc184975842)

[ Se reporter à l’Annexe 7 Bilan technique CH Rambouillet. 11](#_Toc184975843)

[5.4. Publicité et signalétique 15](#_Toc184975844)

[6. PERSONNEL DU CONCÉDANT 16](#_Toc184975845)

[6.1. Personnel affecté au service 16](#_Toc184975846)

[6.2. Reprise du personnel 17](#_Toc184975847)

[7. LOCAUX ET MOYENS MATERIELS DU SERVICE 18](#_Toc184975848)

[7.1. Locaux mis à disposition 18](#_Toc184975849)

[7.2. Désignation des locaux mis à disposition 18](#_Toc184975850)

[7.3. Entretien des locaux mis à disposition 22](#_Toc184975851)

[7.4. Inventaire des installations dédiées au service 22](#_Toc184975852)

[7.5. Remise des documents relatifs aux locaux et aux biens mis à disposition 23](#_Toc184975853)

[8. TRAVAUX ET DEPLOIEMENT 24](#_Toc184975854)

[8.1. Déroulement des travaux 24](#_Toc184975855)

[8.2. Conditions de déploiement 25](#_Toc184975856)

[9. PRESTATIONS DE MAINTENANCE 27](#_Toc184975857)

[9.1. Répartition entre le CH DE RAMBOUILLET et le Concessionnaire 27](#_Toc184975858)

[ Des aériens ; 27](#_Toc184975859)

[ Du câblage coaxial pour la télévision (des aériens jusqu'à la tête de réseau et de celle-ci jusqu'à la prise de chambre, amplificateurs, répartiteurs et sous-répartiteurs inclus) ; 27](#_Toc184975860)

[ Du câblage coaxial ou optique entre la tête de réseau et les équipements IPTV situés dans les locaux techniques des différents sites ; 27](#_Toc184975861)

[ Des équipements pour la TV (tête de réseau, streamer, modulateurs, etc.) ainsi que les terminaux TV et leurs supports ; 27](#_Toc184975862)

[ Des télécommandes des terminaux TV, y compris en cas de perte et/ou de vol ; 27](#_Toc184975863)

[ De la commutation IP mise en place par ses soins pour les équipements IPTV et les terminaux, selon les prérequis définis par la Direction du Système d’Information et du Numérique du CH; 27](#_Toc184975864)

[ Des terminaux de téléphonie utilisés par la patientèle et fournis par ses soins ; 27](#_Toc184975865)

[ De la plate-forme de gestion informatisée pour la télévision, le téléphone et internet ; 27](#_Toc184975866)

[ De la plate-forme VOD. 27](#_Toc184975867)

[9.2. Prestations spécifiques induisant une perte de recettes 27](#_Toc184975868)

[9.3. Numéro d’appel pour signaler un dysfonctionnement au CH DE RAMBOUILLET 28](#_Toc184975869)

[9.4. Reporting maintenance 28](#_Toc184975870)

[9.5. Sauvegardes et sécurité 28](#_Toc184975871)

[9.6. Stock de maintenance 28](#_Toc184975872)

[10. RESPONSABILITE DU CONCESSIONNAIRE ET ASSURANCE 29](#_Toc184975873)

[10.1. Etendue de la responsabilité 29](#_Toc184975874)

[10.2. Obligation d’assurance 30](#_Toc184975875)

[11. REGIME FINANCIER 33](#_Toc184975876)

[11.1. Rémunération du Concessionnaire 33](#_Toc184975877)

[11.2. Tarifs 33](#_Toc184975878)

[11.3. Redevances pour occupation du domaine public 34](#_Toc184975879)

[11.4. Taux de TVA 34](#_Toc184975880)

[11.5. Impôts et taxes 35](#_Toc184975881)

[11.6. Charges du Concessionnaire avant le déploiement 35](#_Toc184975882)

[11.7. Réexamen des conditions financières 35](#_Toc184975883)

[12. INFORMATION, CONTROLE ET RAPPORTS 37](#_Toc184975884)

[12.1. Devoir d’information du Concessionnaire 37](#_Toc184975885)

[12.2. Suivi de la qualité du service 37](#_Toc184975886)

[12.3. Contrôle du CH de Rambouillet 38](#_Toc184975887)

[12.4. contrôle et suivi 38](#_Toc184975888)

[12.5. Rapport annuel du Concessionnaire 38](#_Toc184975889)

[12.6. Rapport qualitatif 39](#_Toc184975890)

[13. SANCTIONS 40](#_Toc184975891)

[13.1. Sanctions pécuniaires 40](#_Toc184975892)

[13.2. Cas de force majeure 41](#_Toc184975893)

[13.3. Mise en régie provisoire 42](#_Toc184975894)

[13.4. Résiliation pour faute du Concessionnaire 42](#_Toc184975895)

[13.5. Résiliation pour motif d’intérêt général 42](#_Toc184975896)

[13.6. Dissolution, redressement judiciaire, liquidation judiciaire 43](#_Toc184975897)

[13.7. Conditions de préservation de la continuité du service en cas de défaillance 43](#_Toc184975898)

[13.8. Garantie à première demande 43](#_Toc184975899)

[14. FIN DU CONTRAT 44](#_Toc184975900)

[14.1. Continuité du service en fin de concession 44](#_Toc184975901)

[14.2. Phase reversibilité 44](#_Toc184975902)

[14.3. Remise des données de service 45](#_Toc184975903)

[15. CLAUSES DIVERSES 46](#_Toc184975904)

[15.1. Cession et subdélégation 46](#_Toc184975905)

[15.2. Clause de règlement des différents et attribution de juridiction 47](#_Toc184975906)

[15.3. Developpement durable et rse 47](#_Toc184975907)

## PRESENTATION DU CH DE RAMBOUILLET ET DONNeES D’ENTREE

La présentation du CH de Rambouillet, son activité est annexée au présent Contrat (Annexe 4 Données indicatives sur l’activité du CH de Rambouillet). Ces données sont transmises à titre purement indicatif et le cocontractant du CH de Rambouillet ne pourra élever aucune contestation ou réclamation à ce titre.

## DEFINITIONS

Dans le présent Contrat, ses annexes, et toutes ses autres pièces constitutives, les termes suivants ont la signification indiquée ci-dessous, qu'ils soient employés à la forme du singulier ou du pluriel, sauf si le contexte indique explicitement une autre signification :

**Biens de retour** : désignent l’ensemble des équipements, installations et mobiliers nécessaires à la continuité du service public qui seront remis sans contrepartie financière au Concédant à l’issue de la concession ;

**CHR** : désigne le CH de Rambouillet, également dénommé Concédant ;

**Concédant** : désigne le Centre Hospitalier de Rambouillet ;

**Contrat** : désigne le présent document et ses annexes ;

**Concessionnaire** : désigne le cocontractant du CH de Rambouillet ;

**Équipements** : désignent le matériel qui sera mis en place par le Concessionnaire dans le cadre du Contrat afin de répondre aux obligations mises à sa charge par le présent Contrat ;

**Locaux** : désignent les surfaces des ouvrages du CH de Rambouillet relevant du domaine public mis à disposition du Concessionnaire pour exécuter le présent Contrat ;

**Mémoire Technique** : désigne l’offre technique du Concessionnaire sur laquelle il s’engage pour réaliser les prestations objet de la présente Convention. Le Contenu de ce Mémoire Technique est annexé au présent Contrat ;

**Parties** : désignent le CH de Rambouillet et le Concessionnaire ou si elle est employée au singulier, le CH de Rambouillet ou le Concessionnaire ;

**Patients** : désignent les personnes hospitalisées ou traitées médicalement au sein du CH de Rambouillet ;

**Redevance** : désigne le montant à payer par le Concessionnaire en contrepartie de l’occupation des locaux mis à sa disposition par le CH de Rambouillet sous la forme d'un forfait et d'un pourcentage du chiffre d'affaires annuel ;

**Usagers** : désignent les Patients, leurs visiteurs et le personnel du CH de Rambouillet.

## OBJET ET PERIMETRE DU CONTRAT

### Objet

Le présent contrat est un contrat de concession au sens de l’article L. 1121-1 du Code de la Commande Publique. Son exécution est régie par le présent Contrat et par les dispositions des articles L.3131-1 à L. 3137-5 et R. 3131-1 à R. 3135-10 du Code de la commande publique.

Le CH de Rambouillet confie au Concessionnaire la fourniture d’abonnements TV, téléphone et internet aux patients avec mise à disposition d'autres fonctions susceptibles d'intéresser les patients de tous âges.

Des infrastructures et équipements du CH de Rambouillet sont mis à disposition et utilisés par le Concessionnaire, en l’état, à compter de la date de notification du marché. Une liste indicative et non exhaustive des équipements mis à disposition du Concessionnaire est développée dans le présent document.

Le Concessionnaire fournit et installe les autres équipements et infrastructures nécessaires, voire complémentaires, pour assurer le fonctionnement optimal des services qu’il a proposés dans son Mémoire technique et qu’il exploite en totalité à ses frais et risques.

Le Concessionnaire renouvellera, en tant que de besoin et en fonction des prescriptions figurant au présent Contrat, les équipements et infrastructures nécessaires au fonctionnement des services objet du présent Contrat.

Le Concessionnaire est astreint, dans le cadre des obligations mises à sa charge au titre du Contrat, à une obligation de résultat.

### Périmètre des prestations

Plus précisément, le service public concédé porte sur :

* La fourniture (remplacement), l'installation et la maintenance des équipements tête de réseau TV Coax ou IPTV Coax du site (toute ou partie de l’existant pouvant-être réutilisé) ;
* La fourniture, l'installation et la maintenance du système de gestion informatisée des services TV, Téléphone et Internet (ouverture/fermeture des droits, facturation, etc.) ;
* La réalisation de travaux de câblage complémentaires et nécessaires au bon fonctionnement de l'ensemble des prestations et en fonction des technologies proposées ;
* La fourniture et la maintenance des terminaux TV, leurs supports et accessoires ;
* La fourniture et la maintenance de l’ensemble des équipements réseau supplémentaires nécessaires pour la mise à disposition de l’internet ou du service de TV ;
* La fourniture et la maintenance des équipements nécessaires au service internet selon les modalités réglementaires en vigueur, notamment le filtrage de contenus et l’historisation des sessions ;
* Les prestations de services auprès des usagers y compris le passage en chambre : accueil, renseignements, gestion du parc d'appareils et leur nettoyage, opérations d'encaissement/remboursement et de gestion des comptes clients.

Pour l’exécution des prestations mises à la charge du Concessionnaire, le CH de Rambouillet mettra à sa disposition :

* Son câblage de télédistribution (coaxial) ;
* Son câblage VDI ;
* Son câblage téléphonique ;
* Ses équipements de télédistribution Televés
* Ses équipements de téléphonie (IPBX Alcatel) ;
* Son réseau Wifi.

**Le Concessionnaire devra souscrire un abonnement avec un opérateur de son choix pour l’Internet Patient. La prise en charge de la sécurité Internet (identifiants) et la conservation des logs comme le prévoit la réglementation en vigueur seront à la charge du Concessionnaire**.

L'agencement en mobilier (fauteuil, armoires basse et haute, etc.) et en signalétique de l’espace de vente est à la charge du Concessionnaire. Cependant tout agencement sera soumis à l'approbation du CH de Rambouillet.

Le CH de Rambouillet mettra un terminal téléphonique filaire et/ou mobile de son IPBX à disposition du Concessionnaire.

Le CH de Rambouillet mettra également une prise RJ45 pour permettre le raccordement d'un terminal de gestion connecté à l'application de gestion informatisée du Concessionnaire. Les terminaux de gestion (PC + Imprimante) sont à la charge du Concessionnaire ainsi que la commutation IP associée si le Concessionnaire souhaite être indépendant du Lan du CH de Rambouillet.

Un espace fermant à clé sur le site sera mis à disposition du Concessionnaire par le CH de Rambouillet pour lui permettre d'y entreposer son stock de terminaux et accessoires de maintenance (le CH de Rambouillet se réserve le droit de déplacer, réduire ou supprimer les espaces alloués sur la durée de la concession).

Ces espaces sont détaillés à l’article 7.2.

Le Concessionnaire déclare être pleinement informé de la nature et de l’état des locaux ainsi que du fonctionnement des infrastructures et équipements qui seront mis à sa disposition. Il ne pourra élever aucune contestation ou réclamation dans le cas où ceux-ci ne permettraient pas le fonctionnement de la solution qu’il a proposée dans le cadre de son Mémoire technique (voir Guide rédactionnel). Dans cette hypothèse, le Concessionnaire devra, à ses frais et sous sa responsabilité, mettre en œuvre tous les moyens complémentaires nécessaires pour permettre le fonctionnement du service.

### Sites d’exécution des prestations

Les prestations objets du Contrat seront exécutées sur le site suivant :

* Centre Hospitalier de Rambouillet :

Bâtiment Plateau Technique

Bâtiment Médecine

Le CH de Rambouillet se réserve le droit sur la durée de la concession d’étendre ou de réduire le périmètre et ou la localisation des prestations en fonction des exigences ou impératifs liés à au fonctionnement du service public hospitalier dans les conditions prévues par l’article 11.7.2.

## DUREE DU CONTRAT

Le présent Contrat est conclu pour une durée de 6 ou 7 ans en **TV Coax** courant à compter de la date de sa notification.

Le présent Contrat est conclu pour une durée de 7 ou 8 ans en **IPTV Coax** courant à compter de la date de sa notification.

La date prévisionnelle de début des prestations est fixée au 1er mars 2025 à 00h00.

## PIÈCES CONTRACTUELLES

La concession de service est composée des éléments contractuels suivants qui prévalent par ordre de priorité en cas de contradiction entre les pièces (les annexes surlignées en vert ne sont pas remises lors de la mise à disposition du dossier de consultation des entreprises) :

* Le présent Contrat ;
* Annexe 1 : Travaux et déploiement de la solution [Cf chap. 2 du guide rédactionnel] ;
* Annexe 2 : Organisation de la prestation [Cf chap. 3 du guide rédactionnel] ;
* Annexe 3 : Modalités financières [Cf chap. 4 du guide rédactionnel] ;
* Annexe 4 : Données indicatives sur l’activité du CH de Rambouillet (2023) ;
* Annexe 5 : Charte intervention technique prestataires extérieurs ;
* Annexe 6a : Charte d’accès au SI pour les fournisseur et prestataires ;
* Annexe 6b : Questionnaire standardisé SI liés aux dispositifs ;
* Annexe 6c : Charte\_acces\_usage\_SI\_2020 ;
* Annexe 7 : Bilan technique CH Rambouillet.

## FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET RELATIONs AVEC LES USAGERS

### Dispositions générales

Le Concessionnaire assure sous sa responsabilité le fonctionnement régulier du service pendant toute la durée du Contrat. Il s’engage en conséquence à veiller en permanence à la sécurité, au respect des réglementations et normes en vigueur et à la continuité du service public. Il est seul responsable à l’égard des tiers de l’exécution et de l’organisation pratique du service public.

Le Règlement intérieur du CH de Rambouillet, les mesures du plan Vigipirate, ainsi que les règles de sûreté en vigueur, s’appliquent à toutes les personnes présentes sur le site du CH de Rambouillet. Ces règles sont opposables aux organismes, prestataires et intervenants accueillis sur son domaine, notamment les règles d’accès (Cf. Annexe 5). Chaque personne doit veiller à respecter les indications qui lui sont données et, le cas échéant, obéir aux injonctions des personnels habilités. Dans l’intérêt général, un comportement responsable et vigilant est requis.

Par ailleurs, le Concessionnaire s’engage à respecter et faire respecter le principe d’égalité de traitement des usagers.

L’exploitation des services doit être assurée dans le respect des réglementations applicables à la sécurité publique, à l’hygiène et, sur ces points, en conformité avec le règlement intérieur du CH de Rambouillet.

Le Concessionnaire devra en outre :

* User paisiblement des locaux mis à disposition suivant leur destination prévue au présent Contrat ;
* Eviter tout bruit de nature à gêner le voisinage ou nuire à la qualité de vie des autres résidents ;
* Veiller au respect du secret médical ;
* Respecter les règles relatives au stationnement et à la circulation réglementaire des véhicules ou cycles dans le site hospitalier ;
* Ne pas admettre ni posséder d’animaux dans les locaux mis à disposition ;
* Se conformer à la règlementation en vigueur sur le traitement des données à caractère personnel (RGPD) – cf. Annexe 6b.

Le Concessionnaire laissera le Concédant et les services de secours accéder aux locaux, immédiatement, 24h/24, 7 jours sur 7, en cas de risque ou d’exercice d’évacuation.

Le Concessionnaire s’engage à ne pas laisser ouvert, après son passage, les accès extérieurs menant aux locaux et à ne pas changer les conditions d’accès aux locaux sans l’accord préalable du CH de Rambouillet. Il laissera un jeu de clés complet au service sécurité du Concédant permettant l’accès à tous les locaux mis à disposition.

### Prestations multimédia

Pour la gestion du multimédia, le Concessionnaire assurera, au minimum, les prestations suivantes :

* Gérer les ouvertures/fermetures des services de télévision, téléphone et internet ;
* Procéder à la facturation et l'encaissement des prestations délivrées ;
* Assurer un passage en chambre dans l'après-midi afin de régulariser les abonnements ouverts pendant les heures de non-présence, ou venir en aide aux personnes ne pouvant se déplacer ou ayant des difficultés pour utiliser le terminal TV ou se connecter à internet ;
* Effectuer les opérations de maintenance de 1er niveau, (remplacer une télécommande, un terminal TV, un téléphone, …).

#### Accueil physique

Le Concessionnaire devra assurer un accueil physique pour la délivrance des services multimédia y compris les passages en chambres.

L’amplitude répond au minimum à :

* Du Lundi au Dimanche y compris les Jours Fériés, de 14h à 18h.

Cette amplitude fera l’objet d’une adaptation éventuelle lors de l’étape de négociation.

#### Services gratuits

Le Concessionnaire devra proposer la gratuité *a minima* sur les services suivants :

* Téléphone (accès au service : appel entrants et sortants) ;
* Internet seul en bas débit ;
* Télévision dans les espaces collectifs et certains services. Les services et le nombre de télévisions concernés sont définis à l’article 5.3.2.2.

### Description technique

Le Concessionnaire prendra à sa charge l’ensemble des travaux et prestations de modernisation permettant la satisfaction des usagers. Il proposera les services de télévision, téléphone et internet à un coût acceptable pour l'usager, compatible avec une réelle qualité de service. Le service internet sera délivré selon deux niveaux de performances : un internet bas débit et un internet haut débit.

L’objectif principal est d’améliorer le confort du patient par les moyens suivants :

* Pouvoir louer les services proposés à toute heure du jour comme de la nuit (directement depuis la chambre) ;
* Visionner et écouter depuis un écran de qualité un grand choix de programmes TV et radios
* Accéder à internet ;
* Simplifier les démarches pour le patient lors d'un transfert de chambre ;
* Disposer d'informations sur le CH de Rambouillet et sur du contenu médical depuis une ou plusieurs chaînes internes avec des outils de conception offrant une mise à disposition aisée des différents contenus par la Direction de la Communication.

Le Concessionnaire devra impérativement veiller à la mise en place des fonctionnalités suivantes :

* Limiter le son des TV de manière automatique à partir d'une certaine heure ;
* Mettre en place des touches plus grosses sur les télécommandes notamment pour les personnes âgées ;
* Assurer le remplacement facile des piles des télécommandes.

#### Technologies et fonctionnalités pour la télévision

##### Technologies

La technologie sera de type TV Coax ou IPTV Coax. La solution IPTV Coax offre un menu interactif sur les écrans TV. L'affichage ergonomique du menu facilite l'orientation et la sélection des choix proposés.

Après une présentation auprès des personnes habilitées du CH de Rambouillet, le Concessionnaire se charge de personnaliser l'application et les arborescences associées. Une maquette est proposée au CH de Rambouillet pour validation. L'application ainsi paramétrée et personnalisée permet une utilisation simple et aisée.

##### Fonctionnalités

Au démarrage, un carrousel multilingue offre au patient sous la forme d'icônes/d'images les choix minimaux suivants :

* Page d'accueil avec choix de la langue par sélection d'un logo drapeau avec texte associé,
* Présentation du CH de Rambouillet (raccourcis, liens texte, …),
* Présentation des services disponibles, marche à suivre pour y souscrire en heures ouvrées et non ouvrées et modalités financières (raccourcis, liens texte, …),
* Accès aux programmes TV y compris les chaines internes (possibilité d'un accès simplifié au programme TV sur simple appui sur les chiffres de la télécommande pour les personnes âgées),
* Accès aux programmes radio (logos des chaines),
* Accès aux jeux (logos des jeux),
* Accès à des pages web préenregistrées (raccourcis URL),
* Accès au questionnaire d'enquête de satisfaction (raccourcis, liens texte),
* Présentation de l'offre de service cafétéria/presse/boutique (en lien avec le Concessionnaire en place si le CH de Rambouillet l'exige),
* Les services indisponibles avant ou après abonnement n'apparaissent pas ou apparaissent grisés,
* L'IPTV permet d'enrichir le contenu de :
  + - Jeux simples sur TV ;
    - Livres audio ;
    - Pages web : météo, site internet du CH de Rambouillet, etc.
    - Et tout autre service à l'initiative du Concessionnaire après validation du CH.
* L’IPTV offre également la possibilité de :
  + - Faire du "Push sélectif" de contenus médicaux adaptés à la pathologie du patient ;
    - Présenter l’équipe soignante.
    - Caster du contenu depuis un smartphone ou une tablette
    - Connecter un équipement (PC, tablette, smartphone) à internet.

#### Terminaux et supports

##### Ecran TV, support, télécommande et casques (fourniture et maintien en condition opérationnelle)

* L'ensemble du parc de terminaux TV (payants et gratuits) des chambres simples et doubles sera remplacé par des terminaux de taille 32" (voir quantité dans le tableau ci-après). Les supports TV existants sont considérés comme un bien de retour, le Concessionnaire fera systématiquement en sorte de les réutiliser ;
* La totalité du parc de terminaux TV 32’’ (payants et gratuits) sera maintenu en condition opérationnelle par le Concessionnaire ;
* En cours de concession il sera tenu compte de la fermeture/réouverture ponctuelle de quelques services notamment dans le cadre du Schéma Directeur Immobilier en cours. Le démontage des TV sera à la charge du Concessionnaire. De la même façon, le CH de Rambouillet pourra faire la demande de création de quelques prises TV ;
* Lors de travaux de restructuration au sein des locaux du CH de Rambouillet, les travaux de câblage coaxial ou Ethernet et les fournitures associées seront à la charge du CH de Rambouillet. Cependant le raccordement au réseau de télédistribution existant sera à la charge du Concessionnaire y compris le rééquilibrage du réseau si nécessaire ;
* Plusieurs modèles de casques seront proposés par le Concessionnaire ;
* La télécommande sera laissée à demeure dans les chambres, le Concessionnaire mettra à disposition des housses jetables en plastique en nombre suffisant dans les unités de soins ;
* La fonction audiodescription doit être activable depuis tout modèle de télécommande ;
* En dehors des horaires de présence des hôtesses/hôtes, le Concessionnaire proposera une solution de mise à disposition de casques pour un patient qui dans une chambre double, aurait ouvert le service TV et n'en serait pas muni.

##### Nombre et type de terminaux TV payants/gratuits

* Se reporter à l’Annexe 7 Bilan technique CH Rambouillet.

#### Solution pour la téléphonie

La mise à disposition de la plateforme téléphonique Alcatel OXE et son maintien en condition opérationnelle sont assurés par le CH de Rambouillet.

La maintenance des terminaux téléphoniques des chambres est à la charge du Concessionnaire. Les terminaux seront maintenus en bon état de fonctionnement et seront remplacés en fonction des pannes ou vols par un terminal équivalent.

La prise en charge de l'abonnement et des communications de l’accès opérateur pour les trafics entrant et sortant est du ressort du Concessionnaire.

#### Solution pour l’internet

Le CH de Rambouillet mettra son réseau Wifi à disposition du Concessionnaire, ce dernier devra fournir sa propre solution pour délivrer l’internet en chambre. Le CHR précise qu’à ce jour la couverture Wifi dans certaines chambres des zones d’hébergement s’avère insuffisante. Le CHR procèdera sur la durée du contrat à une amélioration de cette couverture. A ce titre, dans l’attente de cette amélioration, le Concessionnaire ne pourra pas réclamer un manque sur ses recettes.

Il est exigé du Concessionnaire :

* De fournir l'accès à l'opérateur internet de son choix et de souscrire un contrat de maintenance avec une Garantie de Temps de Rétablissement de 4 heures ouvrées. Le débit proposé doit-être de qualité. Des tests de performances pourront être effectués à intervalles réguliers par les personnes habilitées du CH de Rambouillet ;
* De mettre son propre dispositif de filtrage pour interdire l'accès à des sites illicites (pornographiques, pédophiles, xénophobes, racistes, révisionnistes, violents, terroristes, …). Il en assurera la mise à jour en s'abonnant si nécessaire aux sites officiels donnant une liste des URLs proscrites ou *à contrario* une liste des URLs autorisées. Il se chargera de la conservation des données de trafic et des données d'identification conformément à la loi en vigueur ;
* Le dispositif de filtrage assurera le filtrage de port en mode stateful, IPS/IDS ;
* De maintenir ses équipements avec une GTR (cf. « CH de Rambouillet Bordereau des Prix Multimédia– Onglet SLA ») ;

Le Concessionnaire pourra décider de limiter ou de bloquer, pour l’Internet bas débit, l'accès aux sociétés de streaming vidéo telles que Amazon, Disney+, Netflix, Paramount+, etc.

#### Programmes audiovisuels destinés à la patientèle

##### Les chaînes internes :

* La première permet la diffusion d'informations sur la vie de l'établissement. La gestion de cette chaîne est du ressort du CH de Rambouillet avec l'assistance du Concessionnaire, cependant les contenus sont produits et fournis par le CH de Rambouillet (diaporamas, films, documentaires d'information, etc.).
* La seconde permet de diffuser des contenus ciblés en fonction des services de soins. La gestion de cette chaîne est du ressort du CH de Rambouillet avec l'assistance du Concessionnaire, cependant les contenus sont fournis par le CH de Rambouillet (diaporamas, films, documentaires d'information, etc.).

##### Les programmes audiovisuels avec solution un bouquet unique payant :

* Bouquet TV gratuit en Pédiatrie :

Les deux chaînes internes du CH de Rambouillet,

La chaîne interne du Concessionnaire donnant : les horaires de présence des hôtesses, les programmes TV, les tarifs, les conditions et modalités d’accès aux services quand l’hôtesse est absente, etc.

La chaine TNT Gulli.

* Bouquet TV payant :

Les deux chaînes internes du CH de Rambouillet,

La chaîne interne du Concessionnaire donnant : les horaires de présence des hôtesses, les programmes TV, les tarifs, les conditions et modalités d’accès aux services quand l’hôtesse est absente, etc.

Les chaînes TV de la TNT + des chaînes satellites thématiques en langue française (cinéma, sport, jeunesse, documentaire animalier, voyage, nature et relaxation) + des chaînes en langues étrangères (anglais, espagnol, italien, belge, allemand, arabe, …),

10 chaînes radio en TV Coax et 20 web radio en IPTV Coax.

Dans les espaces collectifs (exemple : salles d'attente), les programmes TV seront diffusés gratuitement, ils seront de type nature et relaxation.

Le Concessionnaire veille tout particulièrement pendant toute la durée de la concession, à sans cesse améliorer la qualité de la réception et réalise pour atteindre ce résultat, tous les travaux qui s’avèrent nécessaires.

Le middleware IPTV proposé doit favoriser l'accès à tous les programmes y compris les chaînes internes avec une ergonomie adaptée quel que soit l'âge du patient.

Depuis la chambre, la souscription aux différents services audiovisuels et les modalités d'accès doivent être explicités dans le menu du middleware IPTV.

#### Téléphonie pour la patientèle

À la demande des patients ou leurs accompagnants, le Concessionnaire se charge d'ouvrir et fermer la ligne téléphonique, de communiquer le mode opératoire et le numéro SDA qui est systématiquement créé. L'ouverture du service de téléphonie est gratuite.

Depuis la chambre, la souscription au service de téléphonie et les modalités d'accès doivent être explicités dans le menu du middleware IPTV.

#### Internet pour la patientèle

Le Concessionnaire propose l'accès à Internet aux patients hospitalisés et leurs visiteurs selon deux niveaux de prestation :

* Un internet bas débit permettant de surfer mais n'autorisant pas l'accès à des services de flux vidéo en continu ;
* Un internet haut débit permettant de surfer et d'accéder à des contenus vidéo en continu tels que proposés par les sociétés qui disposent d'une plateforme de services de vidéo à la demande.

A la sollicitation des patients ou leurs accompagnants, le Concessionnaire se charge d'ouvrir la connexion à internet sur le niveau et la durée souhaités et de communiquer le mode opératoire.

L'accès se fera donc depuis l’équipement personnel du patient ou son accompagnant. Le Concessionnaire permet au minimum l'accès simultané à deux équipements (PC, tablette, smartphone) par abonnement internet souscrit.

Depuis la chambre, la souscription aux différents services internet et les modalités d'accès doivent être explicités dans le menu du middleware IPTV.

#### Sécurité

Le Concessionnaire dote ses équipements (serveurs) d’un antivirus, et met en place une politique de gestion d’authentification (mot de passe, SSL, SSH, …) en lien avec la politique de sécurité du Système d’Information du CH de Rambouillet.

L’accès en télégestion/télémaintenance de ses équipements s'effectuera par l'accès internet et le pare-feu délivrés par le Concessionnaire, selon des modalités validées par la cellule Cyber Sécurité de la Direction du Numérique.

Une fois par an, la cellule Cyber Sécurité de la Direction du Numérique du CH engage un audit de sécurité avec tests de vulnérabilité de son SI. Si des anomalies sont détectées dans l’environnement technique du Concessionnaire, ce dernier devra y remédier immédiatement et à ses frais.

L’accessibilité des différents locaux techniques ne pourra s’effectuer sans une autorisation préalable de la Direction du Numérique. Les interventions des techniciens du Concessionnaire et de ses sous-traitants se feront toujours accompagnées.

Conformément au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, le Concessionnaire et ses sous-traitants s’engagent à respecter tout au long du contrat les clauses du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

La charte d’usage d’internet sera affichée lors de la première connexion, que l’accès se fasse depuis l’équipement personnel du patient ou de son accompagnant ou visiteur en mode Wifi.

Le Concessionnaire travaille en étroite collaboration avec le service Informatique du CH de Rambouillet pour tout ce qui concerne la sécurité du Système d’Information.

#### Système de gestion informatisée

Le Concessionnaire déploie sa propre solution de gestion informatisée pour :

* Ouvrir et fermer les droits d'accès à la télévision, au téléphone et à internet (création d'un contrat d'abonnement),
* Assurer l'édition de la facture des services souscrits,
* Procéder à la modification d'un contrat d'abonnement en cours de séjour :
  + - Extension de la durée
    - Mouvement d'une chambre à une autre
    - Etc.

Le Concessionnaire se charge de former ses hôtes/hôtesses à l'utilisation de son application de gestion.

Le système de gestion informatisée est associé à un dispositif d'ouverture des droits pendant l'absence d'un représentant du Concessionnaire, soit au travers d'un centre d'appels (accès à distance) avec la mise en place d'un crédit confiance, soit en faisant usage d'un serveur vocal interactif associé à la mise en place d'un crédit confiance, soit par le biais d'internet (paiement en ligne) depuis les terminaux TV + Télécommande ou depuis un portail web mis à disposition du patient et de sa famille.

Une borne de paiement sera également mise à disposition au point de vente du Concessionnaire avec un accès H24 7/7.

Le système de gestion informatisée devra pouvoir générer automatiquement la création des comptes pour l’accès Wifi au travers des API mises à disposition par le constructeur du portail captif (exemple de type UCOPIA).

Le système de gestion informatisée doit répondre aux exigences de sécurité et à la règlementation lors de l'usage du paiement en ligne.

#### Contenus internes du CH de Rambouillet

La Direction de la Communication est en charge de gérer les contenus multimédias sur les chaines de télévision internes du CH de Rambouillet. Ces contenus sont soit élaborés par l'équipe de la direction de la communication, soit en provenance de sources externes. Ces différents contenus sont accessibles depuis le serveur VOD du prestataire en place au travers d'un menu interactif.

Pour chacun de ces contenus, le Concessionnaire devra proposer :

* Une interface ergonomique : L’habillage graphique devra être cohérent avec la charte graphique du CH de Rambouillet et répondre aux besoins des personnes malvoyantes (certaines couleurs peu ou pas perceptibles) ;
* Un menu interactif, avec plusieurs catégories et/ou sous-catégories au choix, une vignette de prévisualisation du contenu, un titre, un descriptif.
* Un module permettant de diffuser un message texte sur les écrans (style bandeau Alerte enlèvement) pour annoncer, par exemple, une retransmission en live ou tout autre type d’événement.

Pour la gestion de l’interface, le Concessionnaire devra proposer un accès permettant au CH de Rambouillet d’être autonome dans la gestion de l’interface, tant dans la diffusion de contenus (communs à toutes les télés et personnalisables par service et/ou pôle), que dans la modification du menu de VOD (ajout, suppression ou modification des menus, diffusion de messages, etc.

Le type de contenus estimé est le suivant :

* Information : reportages sur l’actualité du Centre Hospitalier, reportages de prévention santé ;
* Soins : votre séjour (les soins, les infos pratiques), votre pathologie (les avis d’experts, témoignages de patients).

Le Concessionnaire devra prévoir la fourniture des équipements suivants :

* Une application de gestion des contenus multimédias ;
* Un accès au réseau du prestataire pour héberger et diffuser les contenus ;
* Un écran de retour pour contrôler l’ergonomie et la diffusion des contenus (avec une solution permettant d’avoir une vue globale, et une vue par service pour vérifier la personnalisation de contenus par service) ;
* La possibilité d’accéder à des statistiques (nombre de connexions par service ou par programme).

Le Concessionnaire devra également prévoir :

* Un temps de formation à l’utilisation de l’interface, pour deux personnes, dans les locaux de la Direction en charge de la Communication.
* La mise en place d’une hotline en cas de questions diverses ou problèmes techniques sur l’interface.

### Publicité et signalétique

Sauf autorisation expresse et écrite du CH de Rambouillet, le Concessionnaire ne peut utiliser l’image de marque du CH de Rambouillet (logo, visuels, ...) en dehors des espaces mis à disposition.

La dénomination commerciale du Concessionnaire dans l’espace mis à disposition, doit faire l'objet d'un accord écrit du CH de Rambouillet quant à sa forme, sa mention et son utilisation sur tous supports.

Le Concessionnaire peut apposer dans l’espace mis à disposition les panneaux d'affichage mobiles nécessaires à l'exécution du service après avoir obtenu l'accord écrit du CH de Rambouillet. Ces panneaux doivent respecter l'homogénéité de la signalétique générale du CH de Rambouillet.

Le Concessionnaire s’oblige en outre, si les panneaux, affiches ou enseignes ou tout autre support, comportent mention d’une marque ou d’un nom commercial à des fins publicitaires, à informer le CH de Rambouillet de tout accord existant entre le propriétaire de cette marque et lui-même.

Les redevances qui sont perçues de ce fait, sont incluses dans le chiffre d’affaires du Concessionnaire pris en compte pour le calcul de la redevance d’occupation du domaine public prévue à l’article 11.3 du présent contrat.

## PERSONNEL DU CONCÉDANT

### Personnel affecté au service

Le Concessionnaire recrute et affecte au fonctionnement du service, le personnel, en nombre et en qualification, qui lui est nécessaire pour remplir sa mission conformément à la réglementation en vigueur. Il est réputé être l’employeur de ce personnel.

L’ensemble du personnel doit être affecté exclusivement au fonctionnement du service.

Afin d’assurer un service continu sans rupture de charge aux heures d’affluence, le Concessionnaire s’engage à mettre à la disposition du service public des effectifs en nombre suffisant pour garantir l'efficacité et la rapidité du service et s’adapter aux variations saisonnières, notamment les périodes de fortes affluences.

Le Concessionnaire est chargé de la formation et de la rémunération du personnel (charges sociales et patronales comprises, ainsi que les autres frais et taxes). Il est également chargé de l’organisation du travail des équipes et de leur encadrement.

L’organigramme prévisionnel du personnel qui est affecté à la concession indique :

* le nombre d’agents,
* leur qualification et leur emploi,
* l’espace auquel ils sont affectés,
* leur rémunération,
* le caractère partiel ou à temps complet de leur emploi.

Un soin tout particulier est exigé quant aux qualités professionnelles des employés : formation, diplômes, expérience, compétences, sens du service à rendre au public.

Les employés du Concessionnaire doivent se conformer au règlement de fonctionnement du CH de Rambouillet et aux prescriptions en vigueur dans l’hôpital, notamment en matière sanitaire (vaccination, contrôle médical périodique, …).

Les employés du Concessionnaire sont soumis, pour leur prise de fonctions, et au moins une fois par an, à une visite médicale auprès d’un organisme agréé conformément à la législation en vigueur.

Les employés du Concessionnaire portent une tenue vestimentaire adaptée à leur fonction et portent un badge nominatif.

Le Concessionnaire pourvoit à l’acquisition du linge professionnel et/ou des équipements de Protection Individuelle des personnels affectés à l’exploitation.

Le CH de Rambouillet permet l'accès aux toilettes des sites de ce dernier.

Le CH de Rambouillet permet l’accès au self de ce dernier. Le personnel du Concessionnaire doit prendre un ticket « repas extérieur » à la régie ou aux bornes avant d’accéder au self s’il mange sur site.

Le CH de Rambouillet pourra faire procéder contradictoirement à des contrôles, qui donneront lieu à l’établissement de rapports.

Dans un délai de six mois à partir de la date où le service a commencé à fonctionner avec le personnel du Concessionnaire, ce dernier devra communiquer au CH de Rambouillet la convention collective éventuelle applicable à ce personnel.

Le CH de Rambouillet se réserve le droit de vérifier la compétence et la qualification du personnel mis en place par le Concessionnaire et d'exiger le départ ou le remplacement immédiat de tout employé dont le comportement ou la tenue dans l’exercice de ses fonctions serait susceptible de porter préjudice – à un titre quelconque – au renom du CH de Rambouillet.

Le Concessionnaire a désigné un représentant qui sera sur place l’interlocuteur principal du CH de Rambouillet pour l’exécution du présent Contrat. Le Curriculum vitæ de cette personne est transmis au CH de Rambouillet. Ce représentant est apte à prendre au nom du Concessionnaire toute décision urgente. Le CH de Rambouillet devra être préalablement informée par écrit au moins trois mois avant le remplacement de ce représentant.

Au terme normal ou anticipé du présent Contrat pour quelque cause que ce soit, il sera fait application des dispositions du code du travail en ce qui concerne le transfert du personnel affecté à l’exécution de la présente Concession.

### Reprise du personnel

Sans objet.

## LOCAUX ET MOYENS MATERIELS DU SERVICE

### Locaux mis à disposition

Les espaces mis à disposition sont éclairés, chauffés et adaptés au mode d’exploitation.

Le lieu d’implantation du Concessionnaire relève de la seule compétence du CH de Rambouillet.

En contrepartie de l’autorisation d’occupation du domaine public ainsi consentie, le Concessionnaire verse au CH de Rambouillet une Redevance décrite à l’article 11.3 du présent Contrat.

Le Concessionnaire est autorisé à placer dans l’espace ainsi mis à sa disposition, les équipements, mobiliers et matériels nécessaires à l’exploitation du service public concédé.

Il ne peut présenter, ni stocker de produits ou matériels autres que ceux liés à son activité.

Ces mobiliers et matériels doivent être de bonne présentation et recevoir l’approbation préalable du CH de Rambouillet afin d’en assurer une bonne intégration avec l’environnement, notamment les mobiliers et la signalétique du site. Ils doivent être conformes aux normes de sécurité, notamment contre l'incendie dans les Etablissements Recevant du Public (ERP).

Les petits aménagements mobiliers apportés par le Concessionnaire à l’espace mis à sa disposition sont des Bien de Retour au sens de l’article 7.4 et deviennent au terme normal de la concession, la propriété du CH de Rambouillet sans versement d’indemnités de sa part.

Le Concessionnaire s’engage à accepter tout déplacement des espaces mis à disposition et/ou démontage des mobiliers à la demande du CH de Rambouillet notamment en cas de travaux ou d’événements exceptionnels, sans pouvoir prétendre à une indemnité à quelque titre que ce soit.

Toute adjonction d’éléments meublants complémentaires (stockage des appareils) et toute modification des branchements électriques existants doivent être soumises à l’approbation préalable du CH de Rambouillet.

Les modifications éventuelles (intérieures comme extérieures) prévues dans le présent Contrat et à l’initiative du Concessionnaire sont à la charge exclusive de ce dernier.

Le Concessionnaire s’engage à veiller à la bonne conservation des espaces mis à sa disposition. Il est responsable de toutes les dégradations qui pourraient être faites aux locaux, mobiliers et matériels mis à sa disposition. Il doit notamment réparer les dégradations qui résulteraient de son activité.

### Désignation des locaux mis à disposition

#### espace de vente

L’espace mis à disposition se situe au niveau de la zone d’accueil du hall du CH, sa surface est de 9 m2 environ. Il est équipé d’un comptoir de vente et du mobilier nécessaire à l’installation du personnel du Concessionnaire.

²

#### Local de stockage

Un local de stockage (réserve) sera mis à disposition pour entreposer des terminaux TV pour permettre au Concessionnaire d'accroître son efficacité en cas de panne. Il ne peut être exigé du CH de Rambouillet la mise à disposition d'un local supplémentaire durant l‘exploitation.

Pendant les travaux de déploiement des nouvelles TV, ce local pourra servir de local de préparation. Le Concessionnaire sans espace de stockage supplémentaire, prend ses dispositions pour organiser sans risque le déploiement.

#### Locaux techniques hébergeant les ressources pour la tv

 Une image contenant texte, machine, intérieur, Appareils électroniques

Description générée automatiquement Une image contenant fils électriques, texte, intérieur, ingénierie

Description générée automatiquement

#### aeriens

. Une image contenant plein air, ciel, girouette, bâtiment

Description générée automatiquement

#### terminal tv en chambre actuellement

Une image contenant texte, mur, accessoire, étui

Description générée automatiquement  Une image contenant texte, Appareils électroniques, intérieur, câble

Description générée automatiquement

### Entretien des locaux mis à disposition

Le Concessionnaire s'engage à maintenir propre l'espace qu'il exploite et ses abords et à conserver une apparence visuelle de qualité de ses équipements (aménagement de l'espace, mobilier de bureau, banque d'accueil, signalétique, etc.).

Le nettoyage des locaux est effectué par le Concédant.

Le Concessionnaire doit prendre toutes les dispositions pour assurer les conditions d’hygiène dans le cadre de la réglementation sanitaire applicable à la profession.

Le Concessionnaire doit se conformer aux normes européennes en vigueur en matière d’hygiène en procédant soit au remplacement, soit au nettoyage après chaque utilisation des matériels utilisés (produit bactéricide).

Le CH de Rambouillet se réserve le droit, à tout moment, de vérifier le bon entretien et le respect des règles d'hygiène.

### Inventaire des installations dédiées au service

#### Définition des biens

Les biens de retour, biens de reprise et biens propres, sont définis comme suit.

Les biens de retour : les biens de retour se composent, le cas échéant, des ouvrages, installations et équipements immobiliers ou mobiliers, nécessaires au fonctionnement du service, réalisés ou acquis par le Concessionnaire ou mis à sa disposition par le CH de Rambouillet. Ces biens reviennent obligatoirement et gratuitement au CH de Rambouillet à la fin, normale ou anticipée, de la convention de concession y compris les améliorations réalisées par le Concessionnaire. En cas de fin anticipée du Contrat, les biens de retour seront remis au CH de Rambouillet dans les conditions fixées à l’article 14.2.4 sous réserve des stipulations de l’article 13.4 propres à la résiliation pour faute du Concessionnaire. Relèvent de cette catégorie notamment les biens indiqués comme « Biens de Retour » dans l’inventaire initial. Il en sera de même, pour les éventuels biens construits ou installés par le Concessionnaire, en cours de contrat et qui feront retour, dans les mêmes conditions, que celles précisées au paragraphe précédent.

Les biens de reprise : Les biens de reprise se composent des biens autres que les biens de retour, c’est-à-dire des biens non financés par le CH de Rambouillet dans le cadre de l’exécution de la présente convention de concession et qui peuvent éventuellement être acquis par le CH de Rambouillet en fin de Contrat, si ce dernier estime qu’ils peuvent lui être utiles dans le cadre de l’exploitation du service. Ces biens reviennent obligatoirement au CH de Rambouillet à la fin, normale ou anticipée, de la convention, si ce dernier use de son droit de reprise. Dans ce cas, la valeur des biens sera estimée à la valeur nette comptable, donc déduction faite des amortissements pratiqués aux conditions de durée préalablement agréées par le CH de Rambouillet. Les approvisionnements et stocks existants, s’ils sont jugés nécessaires par le CH de Rambouillet seront estimés par le Concessionnaire à la valeur d’achat de ces biens. Une copie des contrats afférents à chacun des biens de reprise et de leurs avenants pourra être transmise au CH de Rambouillet, en tant que de besoin, sans qu’il puisse être invoqué un quelconque secret commercial ou des affaires.

Les biens propres : Les biens propres constituent des biens qui ne sont pas nécessaires à l’exploitation du service, qui ne sont pas financés, même pour partie, par des ressources tirées de la présente convention et qui ne sont grevés d’aucune clause de retour obligatoire ou facultatif. Ces biens appartiennent en pleine propriété au Concessionnaire. Le CH de Rambouillet peut éventuellement les acquérir, auprès du Concessionnaire, à la valeur du marché ou à dire d’expert.

#### Contenu des informations de l’inventaire

L’inventaire tenu par le Concessionnaire fournit au moins les informations suivantes pour les locaux, ouvrages, installations, équipements, matériels, faisant partie du périmètre de la concession :

* Une description de chacun d’eux,
* Leur localisation,
* Leur classification (bien de retour, bien de reprise, bien propre),
* Leur date de mise en service (pour ceux nouvellement fournis),
* Leur durée de vie prévisionnelle,
* Leur état,
* Une estimation de la valeur de renouvellement ou de rénovation,
* Pour les équipements donnant lieu à un amortissement comptable : la durée d’amortissement et la valeur nette comptable.

### Remise des documents relatifs aux locaux et aux biens mis à disposition

#### Inventaire initial

A la date de prise d’effet du présent contrat, le CH de Rambouillet remet au Concessionnaire tous les plans et documents complémentaires en sa possession intéressant les installations concédées.

Le Concessionnaire prend l’ensemble des locaux et des biens en charge dans l’état où ils se trouvent lors de l’entrée en jouissance sans pouvoir se prévaloir de cet état pour se soustraire à l’une quelconque de ses obligations. Ces biens donnent lieu à l’établissement d’un inventaire par ses soins dans un délai de 1 mois à compter de la date d’entrée en jouissance. Cet inventaire est annexé au contrat, il intègre les biens et équipements qu’il a mis en place pour l’exploitation du service et comprenant les informations mentionnées à l’article 7.4.2.

#### Mise à jour de l’inventaire

Un inventaire mis à jour est fourni au CH de Rambouillet dans le cadre de la remise du rapport annuel. Il tient compte, s’il y a lieu :

* Des nouveaux biens achevés ou acquis depuis l’inventaire initial ou la dernière mise à jour et intégrés au service délégué,
* Des évolutions concernant les ouvrages, équipements et installations déjà répertoriés à l’inventaire (renouvellement, etc.).

Cette information insérée dans le rapport annuel du Concessionnaire doit préciser, s’il y a lieu, les formalités accomplies ou en cours au regard des règles environnementales, sanitaires ou d’urbanisme au titre de ces ouvrages, équipements et installations, ainsi que les préconisations formulées par le Concessionnaire au CH de Rambouillet au titre de son obligation générale de conseil.

Tout bien qui ne serait pas renseigné dans l’inventaire sera considéré comme un bien de retour.

## TRAVAUX ET DEPLOIEMENT

### Déroulement des travaux

#### Organisation des travaux

Le CH de Rambouillet met à disposition des locaux de stockage dans la mesure de ses possibilités, à défaut le Concessionnaire se charge pendant toute la durée des travaux du site,

* Ses futurs matériels,
* Son outillage,
* Ses matériels déposés et qui restent propriété du CH de Rambouillet ou du Concessionnaire actuel. Les équipements suivants : les supports, les terminaux TV, les anciens organes communs seront à la demande du CH de Rambouillet évacués en respectant les règles de traitement DEEE.

A l’issue des travaux, le Concessionnaire se coordonne avec le concessionnaire actuel pour l’enlèvement des équipements déposés.

Les équipements, propriété du CH de Rambouillet à la fin de la concession actuelle, sont listés dans l’inventaire.

Les frais liés aux dégradations éventuelles sur les matériels déposés sont à la charge du futur Concessionnaire.

#### Travaux dans les chambres

Les prestations consistent :

* A déposer le terminal TV existant,
* A poser le nouveau support si l'actuel n'est pas réutilisé,
* A fixer le nouveau terminal TV sur son support,
* A connecter les cordons coaxiaux ou RJ45 et d'alimentation électrique,
* A tester le terminal.

Le support mural du terminal TV est fixé au mur ou sur la cloison avec des chevilles et de la visserie adaptée au contexte.

Deux chambres témoins seront réalisées : une chambre simple et une chambre double.

Ces travaux de pose d'équipements et de raccordement en milieu occupé occasionnent des désagréments (bruit, poussière) et doivent faire l'objet d'une concertation et d'une validation avec la Direction des Soins, l'hygiène hospitalière, les experts techniques de la Direction des Services Techniques. La règle en vigueur au CH de Rambouillet est de ne pas intervenir quand un patient est dans sa chambre. Tout travaux devra impérativement respecter, *a minima*, la procédure d’intervention visée en Annexe 5 Charte intervention technique prestataires extérieurs.

Les interventions dans les unités de soins seront donc programmées avec un représentant de la Direction des Soins (exemple le cadre de santé) pour minimiser la gêne pour les patients et assurer la continuité du bon fonctionnement des unités de soins.

Pour que les prestations puissent être exécutées dans de bonnes conditions, le Concessionnaire devra présenter son planning des travaux pour que les chambres soient libérées en temps et en heure.

Le Mémoire technique développe très précisément la méthodologie qui est appliquée pour la réalisation des travaux dans les locaux techniques, les différentes circulations et surtout dans les chambres.

Les travaux ne peuvent-être effectués en horaires décalés dans les zones de soins (sauf éventuellement en Hôpital de jour). Dans tous les cas, ils sont soumis à l'accord du cadre de santé du service de soins concernés. Dans l'hypothèse d'un ou de plusieurs reports de l'exécution des travaux par le CH de Rambouillet, le Concessionnaire devra s'adapter pour maintenir une mise en exploitation dans les délais contractuellement fixés.

Les travaux de percements simples peuvent-être réalisés en journée, de préférence dans la matinée. Si des percements importants s'avèrent nécessaires (exemple passage de plancher) ceux-ci sont obligatoirement planifiés avec les services habilités du CH de Rambouillet. Pour minimiser la gêne, ils peuvent-être regroupés.

L'exécution des prestations dans les locaux techniques, la pose des aériens, les équipements tête de réseau, les commutateurs IP devra être validée et coordonnée avec l’entité Systèmes Réseaux de la Direction du Numérique.

#### Nettoyage

Le Concessionnaire est responsable du nettoyage de zones dans lesquelles il sera intervenu ou aura eu accès pour le déploiement de sa solution. Le nettoyage devra être réalisé en conformité avec les normes applicables en milieu hospitalier.

Le Concessionnaire procédera à un nettoyage approfondi des terminaux TV à raison d'un passage par an.

### Conditions de déploiement

#### Conditions particulières de mise en œuvre

##### Prérequis techniques

Afin de procéder à de la mise en œuvre de ses applications sur le réseau IP du CH de Rambouillet, le Concessionnaire se conformera aux prérequis techniques qui seront fixés par l’entité Systèmes-Réseaux et la cellule Cyber de la Direction du Numérique.

##### Energies et fluides

Les prises électriques sont mises à disposition par le CH de Rambouillet. Le fluide d’électricité est également mis à disposition par le CH de Rambouillet.

#### Planning

Le Concessionnaire est tenu de respecter le planning contractuel de déploiement fixé en Annexe 1 [chapitre 2 du guide rédactionnel]

#### Pilotage

Le Concessionnaire est seul responsable de la période qui précède la prise effective du service. Il se charge des relations avec le Concessionnaire actuel et prend à son compte les conséquences fonctionnelles et financières qui apparaitraient.

#### Dossiers des ouvrages exécutés

Le Concessionnaire remet au CH de Rambouillet, dans le mois suivant le déploiement de la solution, un Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) qui intègre au minimum :

* La liste de l'ensemble des produits installés et utilisés et leur lieu d'implantation ;
* Les fiches techniques de chacun des produits livrés et installés ;
* Les synoptiques des architectures déployées : IPTV y compris le Lan et l'internet ;
* La représentation graphique des équipements installés dans les enveloppes 19" ;
* Les cahiers de tests des solutions techniques délivrées.

## PRESTATIONS DE MAINTENANCE

### Répartition entre le CH DE RAMBOUILLET et le Concessionnaire

La prise en charge des frais de prestations de maintenance est répartie de la manière suivante :

#### Maintenance à la charge du CH de Rambouillet

Le CH de Rambouillet assure la maintenance :

* Du câblage des téléphones ;
* Du PABX ;
* Du réseau Wifi.

#### Maintenance à la charge du Concessionnaire

Le Concessionnaire assure la maintenance de l'ensemble des équipements fournis par ses soins sur la durée de la concession de services ainsi que des équipements et matériels mis à sa disposition. Dans l'hypothèse où des équipements ne seraient plus fabriqués, il se charge de les remplacer par du matériel équivalent ou supérieur.

Il s'agit :

* Des aériens ;
* Du câblage coaxial pour la télévision (des aériens jusqu'à la tête de réseau et de celle-ci jusqu'à la prise de chambre, amplificateurs, répartiteurs et sous-répartiteurs inclus) ;
* Du câblage coaxial ou optique entre la tête de réseau et les équipements IPTV situés dans les locaux techniques des différents sites ;
* Des équipements pour la TV (tête de réseau, streamer, modulateurs, etc.) ainsi que les terminaux TV et leurs supports ;
* Des télécommandes des terminaux TV, y compris en cas de perte et/ou de vol ;
* De la commutation IP mise en place par ses soins pour les équipements IPTV et les terminaux, selon les prérequis définis par la Direction du Système d’Information et du Numérique du CH;
* Des terminaux de téléphonie utilisés par la patientèle et fournis par ses soins ;
* De la plate-forme de gestion informatisée pour la télévision, le téléphone et internet ;
* De la plate-forme VOD.

Le Concessionnaire précise dans son Mémoire technique les matériels qu'il compte stocker sur site pour accroître son efficacité en cas de panne. Il prend à sa charge les frais d’accès internet et le coût d'abonnement associé pour la télémaintenance de sa solution.

### Prestations spécifiques induisant une perte de recettes

Le Concessionnaire prend à sa charge :

* Une opération par an de démontage/remontage de 25 terminaux TV. Exemple : un service déplacé ou réhabilité,
* Deux opérations par semestre de démontage/remontage d'un terminal TV. Exemple : une chambre réhabilitée.

Dans le cas où la fréquence de ces interventions serait supérieure au seuil fixé ci-avant, le coût de celles-ci pourra être facturé par le Concessionnaire au Concédant.

### Numéro d’appel pour signaler un dysfonctionnement au CH DE RAMBOUILLET

Le CH de Rambouillet met à disposition du Concessionnaire un numéro d'appel pour signaler toutes demandes d'intervention liées à un dérangement dont la remise en état incombe au CH de Rambouillet (exemple : panne du réseau) Le CH de Rambouillet en cas de panne du réseau s’engage à sa remise en état à J+3 sauf cas de force majeure.

### Reporting maintenance

Les interventions de maintenance sont réalisées par le Concessionnaire dans les conditions fixées en Annexe 2 [chapitre 3 du guide rédactionnel]

### Sauvegardes et sécurité

Le Concessionnaire prend à ses frais les supports et prestations sur les équipements qui nécessitent des sauvegardes régulières et des dispositifs de sécurité (exemple anti-virus). Les procédures et protections des données (stockage) sont sous sa seule et entière responsabilité.

### Stock de maintenance

Le Concessionnaire prévoit un stock suffisant de terminaux TV, de télécommandes pour remédier aux pannes de 1er niveau.

## RESPONSABILITE DU CONCESSIONNAIRE ET ASSURANCE

### Etendue de la responsabilité

#### Responsabilité du bon fonctionnement du service délégué

Dès la prise en charge du service, le Concessionnaire est responsable du bon fonctionnement du service concédé et assume toutes les responsabilités relevant des pouvoirs laissés à son initiative, dans les conditions prévues par le présent Contrat.

En particulier, le Concessionnaire est tenu de garantir la qualité du service public ainsi que la continuité du service public à l’intérieur du périmètre de la concession, ce qui se traduit par le maintien du service en toutes circonstances, sauf cas de force majeure.

En cas d’interruption du service public ou de dégradation de la qualité de celui-ci, le Concessionnaire prend immédiatement et à ses frais toute mesure conservatoire tendant à la continuité du service public, dans le respect de la sécurité du public, des usagers, du personnel et des ouvrages.

En cas de sinistre, le Concessionnaire doit prendre toutes dispositions pour qu'il y ait le moins d'interruption possible dans l'exécution du service, que ce soit du fait du sinistre ou du fait des travaux de remise en état engagés à la suite du sinistre.

Les travaux de remise en état doivent commencer immédiatement après le sinistre, sauf cas de force majeure ou d'impossibilité liée aux conditions d'exécution des entreprises.

Le Concessionnaire ne pourra être tenu pour responsable de toute forme d’interruption de service dont la cause serait des travaux tels que définis à l’article 9.1.1.

#### Responsabilité en cas de dommages

Le Concessionnaire fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de l’exploitation du service délégué.

Le Concessionnaire est ainsi tenu de réparer les dommages corporels, matériels et immatériels résultant de l’exploitation du service concédé. La responsabilité du Concessionnaire est engagée de manière systématique, sauf à ce que les faits soient imputables à un tiers non lié au Concessionnaire ou en cas de force majeure.

La responsabilité du Concessionnaire est engagée en cas de sinistre survenant d’une faute, d’une négligence ou d’une imprudence qui est imputable à ses salariés, son action ou au fait de ses agents, de son prestataire, de son fournisseur.

La responsabilité du Concessionnaire recouvre notamment :

* L’indemnisation des dommages corporels, matériels et financiers causés lors de l’exploitation du service au CH de Rambouillet, aux usagers, au personnel du Concessionnaire, à ses fournisseurs, prestataires, aux tiers et à l’environnement ;
* L’indemnisation des dommages aux biens du CH de Rambouillet mis à disposition du Concessionnaire, lors de l’exploitation du service concédé, causés par un agent du Concessionnaire ou toute personne intervenant pour son compte, ou par l’incendie, le dégât des eaux, l’explosion, la foudre, les attentats, les accidents causés par des tiers, les actes de vandalisme et les catastrophes naturelles. En cas de dégât des eaux, d’inondation, d’incendie, de foudre ou d’explosion, il appartient au Concessionnaire d’apporter la preuve de l’origine extérieure, du caractère imprévisible et du caractère irrésistible de ces évènements. A défaut, le Concessionnaire prend en charge toutes les conséquences financières qui en résultent.

La responsabilité du CH de Rambouillet ne peut être recherchée à l’occasion d’un litige provenant de l’exploitation du service par le Concessionnaire, ce dernier renonçant par avance à tout recours à l’encontre du CH de Rambouillet, sauf à ce que le litige ait pour origine des obligations incombant au CH de Rambouillet.

Le respect de toutes les dispositions, règles, normes, pratiques professionnelles ou simples mesures de prudence ayant pour finalité d’assurer la sécurité et l’hygiène dans l’exercice de l’activité déléguée est à la charge du Concessionnaire.

Lorsque les obligations résultant de l’alinéa précédent pèsent sur le CH de Rambouillet, notamment lorsqu’elles impliquent de nouveaux investissements, le Concessionnaire a une obligation d’alerte et de conseil envers le CH de Rambouillet. De même, lorsque ces obligations pèsent sur l’usager ou sur un tiers au présent contrat, le Concessionnaire a une obligation d’alerte et de conseil envers l’usager ou le tiers.

### Obligation d’assurance

#### Principe de souscription

Le Concessionnaire est tenu de couvrir sa responsabilité civile et les biens du service dans le cadre du présent Contrat, par des polices d’assurance appropriées, auprès d’une ou de plusieurs compagnies d’assurance notoirement solvables et répondant aux exigences posées par le Code des assurances.

Ces contrats devront être adaptés à la couverture de l’ensemble des risques et responsabilités visés ci-avant, pour la durée du Contrat, et couvrant plus généralement les risques adaptés au service et à la législation en vigueur pour ce type d’exploitation et d’équipements.

Le Concessionnaire est tenu de souscrire au minimum les polices d’assurance suivantes :

* Une police responsabilité civile exploitation le garantissant quel que soit le fondement sur lequel sa responsabilité est recherchée (contractuel, délictuel, quasi - délictuel), tant en vertu du droit privé que du droit public et couvrant tous les types de dommages (corporels, matériels, immatériels, consécutifs ou non) pendant l’exploitation du service délégué,
* Une police d’assurance de dommages aux biens garantissant le patrimoine qui lui est remis par le CH de Rambouillet contre tout risque d’atteinte ou de destruction par le fait d’un agent du Concessionnaire, ou de toute autre personne intervenant pour son compte, ou par incendie, foudre, explosion, dégât des eaux, tempête, grêle, bris de machines, autres événements, catastrophes naturelles, pendant l’exploitation du service délégué. Cette garantie devra couvrir la valeur de remplacement des ouvrages en tenant compte de leur âge et de leurs capacités de fonctionnement respectives. Le Concessionnaire est seul responsable vis-à-vis des tiers,
* Une police garantissant les dommages qualifiés d’atteinte à l’environnement, ainsi que les frais engagés pour prévenir la survenance d’un tel sinistre pendant l’exploitation du service délégué.

Le Concessionnaire s’engage à transmettre au CH de Rambouillet une copie de chacune des polices d’assurances souscrites, dès leur signature.

La responsabilité civile résultant de l’existence des ouvrages dont le CH de Rambouillet est propriétaire incombe à ce dernier.

#### Clauses générales des contrats d’assurance

Le Concessionnaire s’assure que les contrats d’assurance souscrits par lui prévoient :

* Que les compagnies d’assurance ont communication des termes spécifiques du présent contrat afin qu’elles puissent rédiger leurs garanties en conséquence ;
* Que les compagnies d’assurance ne peuvent se prévaloir des dispositions de l’article L.113-3 du Code des assurances, en cas de retard de paiement des primes par le Concessionnaire, que trente jours après notification au CH de Rambouillet de ce défaut de paiement.

#### Obligations du Concessionnaire en cas de sinistre

En cas de sinistre affectant les immeubles et les équipements relevant du périmètre de la concession, l'indemnité versée par les compagnies est intégralement destinée à leur remise en état, sans n’affecter en rien l'estimation de la valeur des biens avant le sinistre.

#### Attestations d’assurances

Les attestations d’assurance font apparaître, au minimum, les mentions suivantes :

* Le nom de la compagnie d’assurance ;
* Les activités garanties ;
* Les risques garantis ;
* Les montants de chaque garantie ;
* Les principales exclusions et les plafonds de garantie ;
* Le fait que l’assureur a bien eu copie du présent contrat (à défaut, le Concessionnaire peut rédiger une attestation sur l’honneur selon laquelle cette condition a été remplie) ;
* Les franchises ;
* La période de validité ;
* Le règlement des primes dues pour la période de garantie considérée.

La présentation de ces attestations d’assurance ainsi que des garanties effectivement souscrites n’ont pas pour effet d’exonérer le Concessionnaire de ses responsabilités contractuelles et extracontractuelles vis-à-vis du CH de Rambouillet. En cas de préjudice indemnisable, ni le Concessionnaire ni son assureur, ne pourront exciper de l’absence de demande d’attestation par le CH de Rambouillet pour s’exonérer, en tout ou partie, de leurs responsabilités.

Les franchises d’assurance sont systématiquement à la charge de celui qui a souscrit le contrat d’assurance.

Huit jours francs au moins avant le début de l’exploitation du service, le Concessionnaire doit donner au CH de Rambouillet copie des diverses attestations d’assurance.

Un mois au moins avant chaque expiration d’un contrat d’assurance lié à l’application du présent Contrat, le Concessionnaire doit transmettre une nouvelle attestation d’assurance au CH de Rambouillet sous peine de s’exposer à des pénalités pouvant aller jusqu’à la résiliation sans indemnité du présent Contrat.

A défaut de communication de ces documents dans les délais prescrits, le présent contrat peut être résilié pour faute selon les modalités prévues au présent contrat article 13.4.

Cette communication n’engage en rien la responsabilité du CH de Rambouillet, si, à l’occasion d’un sinistre, l’étendue des garanties ou le montant de la prime de ces assurances s’avéreraient insuffisants.

#### Modifications des assurances

Par ailleurs, le Concessionnaire s’engage à informer préalablement le CH de Rambouillet de toute annulation, réduction, suspension, ou résiliation des assurances. Dans l’hypothèse où un risque couvert deviendrait un Risque Non Assurable, le Concessionnaire doit en informer le CH de Rambouillet dans les plus brefs délais. Au sens du présent Contrat, un risque non assurable est un risque pour lequel le Concessionnaire est dans l’incapacité d’obtenir une proposition d’assurance de la part d’assureurs notoirement solvables, pour une raison qui ne lui est pas imputable.

En présence d’un risque non assurable, les Parties se concerteront afin, *d’une part*, d’examiner les garanties, les franchises, le type de sinistre et l’importance du ratio sinistre/prime et, *d’autre part*, d’évaluer les mesures à prendre afin d’assurer la continuité du service public.

Le CH de Rambouillet peut résilier le présent contrat pour motif d’intérêt général selon les modalités prévues au présent contrat à l’article 13.5.

## REGIME FINANCIER

Le Concessionnaire assure la gestion du service délégué à ses risques et périls. Il doit gérer le service de façon à assurer l’équilibre des comptes.

### Rémunération du Concessionnaire

Le CH de Rambouillet participera en aucune façon au financièrement au projet, l'ensemble des investissements, charges de personnel et autres frais seront pris en charge par le Concessionnaire.

Le CH de Rambouillet n’autorise l'application des nouveaux tarifs prévus par le Concessionnaire et visés en Annexe 3 qu'une fois le déploiement de la nouvelle solution réceptionnée.

#### Les conditions de facturation

Il sera proposé au Patient en fonction de la durée de son séjour, une dégressivité des tarifs par rapport à la durée d'abonnement souscrite.

Des tarifications spéciales long séjour (i.e. séjours supérieurs à un (1) mois)) devront également être proposées.

Ces conditions s’appliquent en cas de changement de service du Patient.

#### Relations Concessionnaire-patients

Le Concessionnaire s’engage à

* Procéder au remboursement si :
  + Le service souscrit est indisponible ;
  + Le Patient abrège son séjour d'hospitalisation ;
* Ce que le Patient puisse se voir ouvrir les accès aux services auxquels il souhaite s'abonner même quand l'accueil du Concessionnaire est fermé ;
* Ce que les modes de paiement suivants soient proposés sans minimum exigé :
  + Espèces ;
  + Chèques bancaires ;
  + Cartes bancaires ;
  + Vente à distance.

### Tarifs

Les tarifs applicables sont indiqués en Annexe 3. L’accueil physique, la gestion du standard et la diffusion de la télévision dans les zones publiques ne peuvent faire l’objet d’une tarification.

Ces tarifs ne pourront s’appliquer qu’après le déploiement définitif.

Les tarifs du précédent contrat continueront à s’appliquer tant que le déploiement n’aura pas été réalisé.

Les tarifs indiqués en Annexes 3 du présent Contrat seront fermes jusqu’au 31/12/2025 inclus, puis révisables chaque année selon une formule qui prend en compte l’indice SYNTEC et qui s’établit ainsi :

Dans laquelle :

= Nouveau tarif applicable à la date anniversaire plus trois mois donc chaque premier janvier lors de la consolidation à partir de 2026,

= Tarif de soumission, tel qu’il a été établi au mois zéro (date de remise de l’offre initiale)

= Indice Syntec - valeur correspondant au mois zéro (indice du mois de la date de remise de l’offre initiale)

= Indice Syntec - dernière valeur connue lors de la demande de révision de prix

= « Indice de prix d'importation de produits industriels – zone Euro - A38 CI - CPF 26 - Produits informatiques, électroniques et optiques » – base 100 en septembre 2015 – [Série 010535949](https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/010535949) (INSEE) - valeur correspondant au mois zéro (indice du mois de la date de remise de l’offre initiale)

= « Indice de prix d'importation de produits industriels – zone Euro - A38 CI - CPF 26 - Produits informatiques, électroniques et optiques » – base 100 en septembre 2015 – [Série 010535949](https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/010535949) (INSEE) - dernière valeur connue lors de la demande de révision de prix

Les indices et **I** servant au calcul de la révision sont les derniers indices publiés et non provisoires au moment de la demande de révision des prix par l’une ou l’autre partie.

L’augmentation annuelle ne peut excéder 3%.

### Redevances pour occupation du domaine public

Le Concessionnaire verse au CH de Rambouillet une Redevance calculée sur le pourcentage du chiffre d’affaires annuel associé au versement d'un minimum garanti.

Les modalités de calcul de cette Redevance sont définies en Annexe 3.

La Redevance minimum garantie est versée chaque année, avant le 15 mai. Pour la première année d’exécution, si le démarrage des prestations n’a pas lieu le 1er janvier de l’année, un prorata devra être versé en fonction du nombre de jours effectués jusqu’au 31 décembre et ce y compris sur la part variable. Ce prorata devra donner lieu à un versement au plus tard le 15 février de l’année suivante.

Une régularisation est effectuée chaque d'année sur la base du chiffre d'affaires réalisé à l’année n-1. Cette régularisation est réalisée en même temps que le versement de la Redevance minimum garantie de l’année et devra être versée avant le 15 mai de chaque année. Le Concessionnaire devra, à ce titre, communiquer l’ensemble des éléments financiers permettant au CH de déterminer le chiffre d’affaires de l’activité de l’année n-1 avant le 1er mai de l’année n.

### Taux de TVA

Le montant toutes taxes comprises des tarifs est calculé en appliquant le taux de TVA en vigueur selon la réglementation.

### Impôts et taxes

Le Concessionnaire acquitte les impôts, taxes et Redevances liés à l’exécution du présent Contrat et notamment les taxes dues au titre des droits audiovisuels et de diffusion musicale.

Tout impôt, taxe ou redevance imputé au CH de Rambouillet au titre de l’activité du Concessionnaire donne lieu à remboursement par ce dernier sur simple présentation du titre correspondant.

L'ensemble des coûts liés aux abonnements auprès des opérateurs de télécommunications sont à la charge du Concessionnaire, ainsi que le coût des communications.

### Charges du Concessionnaire avant le déploiement

Le Concessionnaire est tenu, dès le début du Contrat, de maintenir la continuité du service pour l’ensemble des Usagers.

Aussi, pendant la phase de déploiement de son activité et en particulier tant que son propre CMTS et Middleware ne seront pas mis en service, le Concessionnaire pourra, soit proposer un service gratuit, soit utiliser le CMTS et le Middleware du précédent concessionnaire dans des conditions qu’il lui appartiendra de négocier.

Le Concessionnaire fera son affaire des modalités de contractualisation avec le précédent concessionnaire.

### Réexamen des conditions financières

#### Circonstances imprévues

En cas de circonstances imprévues telles que définies à l’article R. 3135-5 du Code de la commande publique, ayant pour effet de modifier substantiellement les conditions financières d’exécution du Contrat, il pourra être procédé, à la demande de l’une des Parties, à un réexamen des conditions financières. En cas de demande de la part du Concessionnaire ce dernier doit produire les justificatifs nécessaires et notamment des comptes de l’exploitation, de l’inventaire des ouvrages, installations, équipements et matériels.

#### Clause de réexamen

Les conditions financières d’exécution du présent Contrat pourront être soumises à réexamen, au sens des dispositions de l’article R3135-1 du Code de la commande publique, dans les cas suivants :

* En cas de modification des conditions d’exploitation du service par le CH de Rambouillet, conduisant à une diminution de plus de 10% des recettes encaissées par le Concessionnaire sur une période glissante de 12 mois par rapport à cette même période sur l’exercice précédent (par exemple crise sanitaire conduisant le CH de Rambouillet à proposer la gratuité de certains services) ;
* En cas de modification des conditions d'exploitation liées à l’évolution de la réglementation s’imposant au Concessionnaire et ayant obligatoirement des incidences importantes et durables sur le compte prévisionnel de l’exploitation ;
* En cas de sujétions liées à la réorganisation d’un site du CH de Rambouillet telles que des fermetures temporaires de services, des déménagements de services ou encore des réductions capacitaires substantielles et imposant au Concessionnaire l’arrêt complet du service pendant plus d’un mois ou le déploiement de nouveaux équipements non prévus ou le transfert de la solution vers de nouveaux ouvrages.

La procédure de révision n’interrompt en aucun cas l’exploitation du service concédé.

Il est entendu que la clause de réexamen n’implique pas un droit à révision du Contrat. Le Concessionnaire devra produire tous les justificatifs nécessaires à l’instruction de la demande de révision.

La révision des conditions d’exécution du présent Contrat débute à l'initiative de l’une des Parties par la remise d'un document de réexamen constatant et justifiant de l'un au moins des cas énumérés au présent article.

La Partie à laquelle le document est transmis fait connaître à l'autre son intention dans un délai de deux mois. A défaut de réponse dans ce délai, la demande est considérée comme rejetée.

Lorsque la procédure de réexamen est engagée, les Parties conviennent d'un délai pour la faire aboutir et d'un calendrier de travail. En tout état de cause, ce délai ne pourra pas être supérieur à une durée de 6 mois à compter de l’accord formel de la Partie sollicitée.

Pour permettre à l’autre Partie d'apprécier les évolutions à prendre en compte dans la révision, la Partie qui est à l’initiative de la demande de révision met à sa disposition les informations nécessaires en sa possession ainsi que tous les éléments utiles à la discussion.

Lorsqu’il s’agit du Concessionnaire, ce dernier sera notamment tenu de présenter un compte d’exploitation prévisionnel correspondant aux ajustements envisagés et faisant apparaître soit les économies réalisées, soit les coûts supplémentaires d’exploitation.

En cas d’ajout de postes de télévision, le concessionnaire devra faire une proposition correspondant aux prix proposés en Annexe 3. En cas de refus du titulaire de reprendre les lignes de prix de l’Annexe 3, le CH de Rambouillet paiera les prestations sur la base des lignes de prix de cette annexe, à charge pour le Concessionnaire de formuler une réclamation.

De même, en cas de prix nouveaux proposés par le Concessionnaire ne figurant pas dans l’Annexe 3 que le CH juge excessif, ce dernier pourra demander à une entreprise tierce de faire un chiffrage et de payer le Concessionnaire sur la base de ce chiffrage, à charge pour le Concessionnaire de formuler une réclamation.

Le Concessionnaire pourra solliciter du CH de Rambouillet toute information qu’il juge nécessaire dans le cadre de cette procédure. Les informations ainsi fournies peuvent être notamment de nature technique ou financière.

Dans le cadre de l'application de son pouvoir général de contrôle sur l'exécution du présent Contrat, le Centre Hospitalier peut mettre en œuvre, à l'occasion de la procédure de révision, tous les moyens lui apparaissant adaptés.

En cas d'accord final entre les Parties, la révision donne lieu à la conclusion d’un avenant. La modification du Contrat liée à la mise en œuvre de l’une de ces causes de réexamen peut prendre la forme d’une modification des tarifs, du versement, par le CH de Rambouillet, d’une indemnité compensant les éventuels surcoûts ou encore d’un allongement de la durée du Contrat dans la limite d’une année.

## INFORMATION, CONTROLE ET RAPPORTS

### Devoir d’information du Concessionnaire

#### Généralités

Compte tenu de sa qualité de professionnel dans le secteur concédé, le Concessionnaire est tenu à une obligation générale d’information, d’avis et de conseil, dans la limite de ses compétences, vis-à-vis du CH de Rambouillet, sans indemnisation.

En outre, le Concessionnaire s’engage à informer immédiatement, par écrit, le CH de Rambouillet, de la survenance de tout événement susceptible d’affecter l’exécution de la présente concession.

Le Concessionnaire est également tenu d’informer sans délai le CH de Rambouillet :

* De la modification de sa forme juridique,
* De la modification de ses statuts,
* Des modifications se rapportant aux personnes ayant le pouvoir d’engager l’entreprise,
* Des modifications se rapportant à la composition de son capital social et à ses actionnaires,
* Des modifications de sa raison sociale ou de sa dénomination,
* Du changement de son adresse ou de son siège social,
* Et, plus généralement, de toutes modifications importantes du fonctionnement de l’entreprise.

#### Informations du CH de Rambouillet

De manière générale, le Concessionnaire s’engage à répondre à toute demande d’information du CH de Rambouillet afférente à l’objet de la Concession. Pour toute demande le Concessionnaire disposera de huit (8) jours pour les informations nécessitant des recherches documentaires ou des éléments financiers inconnus ; il devra répondre dans les plus brefs délais pour toutes les autres demandes. Ces délais courent à compter de la réception de la demande transmise par tout moyen.

Le Concessionnaire s’engage, en outre, à porter à la connaissance du CH de Rambouillet, en temps réel, tout incident grave ou accident qui, par sa nature ou sa portée, est susceptible d’affecter la continuité de la Concession.

Les informations sont communiquées sur papier ou sur fichier informatique exploitable et par transmission électronique. Toute information verbale est confirmée par un rapport ou une note écrite.

### Suivi de la qualité du service

Le Concessionnaire a l’obligation de tenir à jour, à la disposition du CH de Rambouillet, un journal de marché sur lequel sont consignées, au jour le jour, toutes les informations importantes concernant le service public concédé.

Ce cahier est à la disposition des Usagers au comptoir et peut être éventuellement renseigné par leurs soins, lors de la restitution du matériel.

Chaque réunion entre le Concessionnaire et les personnes en charge du suivi des prestations chez le CH de Rambouillet, fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le Concessionnaire. Le délai entre la réunion et l'envoi du compte rendu ne peut excéder 5 jours ouvrés.

### Contrôle du CH de Rambouillet

Le CH de Rambouillet conserve le contrôle du service.

Un « comité permanent d’évaluation et de suivi » est créé afin de permettre une veille quant au respect des termes de la convention et à la qualité de la prestation fournie. Ce comité, composé d’au moins un représentant du CH de Rambouillet et d’un représentant du Concessionnaire se réuni au moins une fois par an à l’initiative du Concessionnaire. L’ordre du jour est transmis par le Concessionnaire au CH au moins 10 jours avant la tenue du comité.

Pour permettre l’exercice du contrôle, le Concessionnaire devra communiquer au CH de Rambouillet par l’intermédiaire de son représentant, ou communiquer à toute personne physique ou morale accréditée, les documents et renseignements cités à l’article 12.5 afin de justifier du parfait accomplissement des obligations mises à sa charge.

De plus, les personnes accréditées par le CH de Rambouillet pourront se faire présenter toutes pièces comptables, extracomptables ou autres nécessaires au contrôle.

Le CH de Rambouillet peut avoir recours à des organismes de contrôle extérieurs choisis par lui, les procédures de contrôle étant choisies de manière indépendante par ces organismes.

Le Concessionnaire ne pourra opposer le secret professionnel aux demandes d’information.

Le Concessionnaire s’obligera également à répondre à toute demande de précision et, de manière générale, à prêter son concours au CH de Rambouillet pour faciliter sa mission de contrôle.

Le CH de Rambouillet pourra à tout moment s'assurer que le service est effectué avec diligence par le Concessionnaire et que les intérêts contractuels du CH de Rambouillet sont sauvegardés. Les frais de contrôle engagés par le CH de Rambouillet seront à la charge du Concessionnaire lorsqu'il s'avérera que l'entretien et l'exploitation du service sont mal ou insuffisamment assurés.

### contrôle et suivi

L’activité concédée est suivie par le CH de Rambouillet en lien avec le Concessionnaire.

Il s’agit :

* De veiller au bon fonctionnement des services et de régler tout litige ayant pu survenir à cet égard,
* D’homologuer les prix et les tarifs en tenant compte de l’évolution des indices INSEE portant notamment sur les salaires, les prix des services, etc., et plus généralement sur l’évolution des prix,
* De contrôler la qualité des prestations proposées,
* D’examiner tout projet d’amélioration.

Ce suivi et contrôle s’exerce dans le cadre du « comité permanent d’évaluation et de suivi » visé à l’article 12.3.

### Rapport annuel du Concessionnaire

Le Concessionnaire produit chaque année au CH de Rambouillet avant le 1erjuin, un rapport relatif à l’année précédente comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la concession et une analyse de la qualité de service.

Ce rapport comporte également l’ensemble des éléments qui doit permettre au CH de Rambouillet d’apprécier « les conditions d’exécution du service public ».

Le rapport est présenté dans le cadre du prochain « comité permanent d’évaluation et de suivi » suivant la remise dudit rapport.

Il se décline en grandes parties :

#### Rapport financier

Le Concessionnaire doit fournir les documents suivants :

* Un compte-rendu financier **certifié par un commissaire aux comptes** retraçant l’ensemble des produits et des charges relatifs à l'exploitation du service délégué. Le Concessionnaire tient à la disposition du CH de Rambouillet les pièces justificatives de manière à permettre le contrôle et la vérification de ses charges et produits. Il peut être demandé au Concessionnaire de fournir des états comptables intermédiaires ;
* Un descriptif des travaux d’entretien courant et de maintenance réalisés et inscrits au compte de la concession durant l’exercice écoulé ;
* Un descriptif des investissements réalisés au titre des frais de renouvellement du matériel ;
* Un état chiffré des effectifs comprenant un organigramme à jour.

Ces reprises de données prendront la forme d’un compte rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service et notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation.

#### Rapport technique

Le contenu du rapport technique comprend l’ensemble des éléments permettant d'apprécier les conditions d'exécution de la concession.

Ce rapport comprend également et obligatoirement l’ensemble des biens listés à l’inventaire en distinguant clairement les biens relevant de la catégorie des Bien de Retour et les biens relevant de la catégorie Bien de Reprise au sens de l’article 7.4.1 du présent Contrat.

### Rapport qualitatif

Le Concessionnaire a l’obligation de réaliser de façon annuelle une enquête de satisfaction des Usagers et d’en faire le rapport.

Ce rapport comprend une analyse de la qualité du service qui doit permettre au CH de Rambouillet d’appréhender la satisfaction des Usagers auxquels le service est rendu.

Ce rapport présente une synthèse et des éléments statistiques sur les informations importantes figurant dans le journal de marche et dans le cahier de réclamations des usagers ainsi que le résultat des sondages de satisfaction effectués auprès des Usagers (dont questionnaires électroniques) ainsi que l'ensemble des tableaux statistiques transmis mensuellement au CH de Rambouillet en cours d'exploitation.

Le Concessionnaire remet également un descriptif des réclamations des Usagers et des éventuels contentieux en cours.

## SANCTIONS

### Sanctions pécuniaires

#### Pénalités

Le CH de Rambouillet peut infliger au Concessionnaire des pénalités, sauf stipulations contractuelles contraires, **sans mise en demeure, sauf mention contraire**, pour toute méconnaissance des stipulations du présent Contrat, et notamment dans les cas suivants. Les pénalités sont cumulables.

##### Retard dans l’achèvement des travaux

En cas de retard par le Concessionnaire dans l’exécution des travaux qui lui incombent par rapport à son calendrier prévisionnel défini en Annexe 1, le Concessionnaire encourt des pénalités de 200 € par jour calendaire de retard.

Il n’est pas fait application des pénalités si le retard trouve sa cause ou son origine dans un des cas suivants :

* Fait imputable au CH de Rambouillet ou à ses agents,
* Cas de force majeure telle que définie à l’article 13.2.

##### Atteinte à la continuité du service public

En cas d’atteinte à la continuité du service public, c’est-à-dire d’une interruption totale (100% d’un site) ou partielle (1/3 du parc d’un site) du service non justifié par un cas de force majeure, il peut être appliqué au Concessionnaire une pénalité égale à cinq cent euros (500 €) par heure de retard à rétablir le service dans les conditions permettant de ne plus constater l’atteinte ayant justifié le prononcé de la pénalité.

##### Atteinte à la sécurité du service public

En cas d’atteinte à la sécurité du service, de non-respect des règles d'hygiène, de sécurité, et après mise en demeure adressée par le CH de Rambouillet restée infructueuse dans un délai de 48h, il peut être appliqué au Concessionnaire une pénalité égale à mille euros (1 000 €) par jour de retard à rétablir le service dans les conditions permettant de ne plus constater l’atteinte ayant justifié le prononcé de la pénalité.

##### Non production, production tardive ou incomplète dans la transmission de documents

En cas de non-production, de production tardive ou incomplète par le Concessionnaire des documents prévus au présent Contrat, il est appliqué au Concessionnaire une pénalité égale à cent cinquante euros (150 €) par document et par jour de retard.

##### Retard dans le versement des redevances et intérêts moratoires

En cas de retard dans le versement des redevances, le Concessionnaire devra verser des intérêts moratoires par jour de retard. Le taux des intérêts est égal au taux d’intérêt appliqué par la banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l’année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit (8) points.

##### Mesures d’urgence

Le CH de Rambouillet se réserve le droit de prendre d’urgence, en cas de carence grave (absence du personnel, panne totale, non production de l’assurance, augmentation de tarif sans l'accord du CH de Rambouillet, risque d’atteinte aux personnes) du Concessionnaire dans l’exécution de ses obligations contractuelles, toute mesure adaptée à la situation, après mise en demeure de 48 heures demeurée infructueuse.

Les mesures prises par le CH de Rambouillet s’imposent au Concessionnaire et à ses préposés.

Le CH de Rambouillet peut enfin imposer la fermeture immédiate des espaces pour des raisons graves, imminentes et justifiées de sécurité (par exemple en cas de risque d’incendie ou d’alerte à la bombe).

Ces fermetures ne peuvent donner lieu au versement d’une quelconque indemnité.

#### Modalités d’application des pénalités

Le paiement des pénalités n’exonère pas le Concessionnaire de son éventuelle responsabilité civile ou pénale vis-à-vis des usagers et des tiers.

En effet, ces sanctions pécuniaires ne sont pas exclusives des indemnités ou dommages et intérêts que le Concessionnaire peut être conduit à verser à des usagers ou à des tiers par suite de manquement aux mêmes obligations.

Le délai applicable pour le calcul de la pénalité court à compter de date de survenance du fait reproché ou à défaut de la constatation du fait reproché.

Les pénalités sont payées par le Concessionnaire dans un délai de quinze jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant. En cas de retard de paiement, il est appliqué à ces sommes le taux d’intérêt légal augmenté de huit (8) points.

Passé un délai de quinze jours, le CH de Rambouillet aura la faculté d’engager la procédure de mise en jeu de la garantie contractuelle telle que prévue à l’article 13.8 du présent Contrat.

### Cas de force majeure

Aucune Partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation au titre du présent Contrat, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulterait directement d'événements de force majeure intervenant à tout moment de la durée d’exécution du Contrat. Un cas de force majeure désigne tout évènement présentant cumulativement un caractère d'extériorité, d'irrésistibilité et d'imprévisibilité pour la partie affectée tel qu'admis par la jurisprudence des juridictions administratives françaises.

La charge de la preuve de l’existence et de l’effet de ces circonstances exonératoires incombe à la Partie qui s’en prévaut.

Si une Partie invoque la survenance d'un événement de force majeure, elle le notifie immédiatement par écrit à l’autre Partie en précisant la nature de l'événement, le ou les retards en résultant ou susceptibles d'en résulter ainsi que toutes les conséquences de cet événement sur l’exécution du contrat et les mesures envisagées pour en atténuer les effets.

La Partie réceptrice de la notification notifie dans le délai d’un mois maximum à l’autre Partie sa décision quant à l'existence et aux effets de l'événement de force majeure.

La Partie qui invoque un événement de force majeure doit prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses obligations. La Partie qui, par action ou omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'événement aurait provoqués si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

### Mise en régie provisoire

Sauf cas de force majeure au sens des stipulations de l’article 13.2 en cas d’inexécution, totale ou partielle, de ses missions telles que prévues au présent Contrat, en cas de faute grave du Concessionnaire, en raison d’une extrême négligence dans la manière dont il est exécuté, le CH de Rambouillet peut les faire exécuter totalement ou partiellement, aux frais et risques du Concessionnaire, après mise en demeure restée sans effet à l’expiration d’un délai approprié à la nature du manquement et à l’urgence.

### Résiliation pour faute du Concessionnaire

Le CH de Rambouillet peut prononcer la déchéance du Concessionnaire en cas de manquements graves et/ou répétés du Concessionnaire à ses obligations contractuelles.

Lorsque le CH de Rambouillet considère que les motifs justifiant une résiliation pour faute du Concessionnaire sont réunis, il lui adresse une mise en demeure afin de remédier au(x) manquement(s) dans un délai minimum de 30 jours ouvrés à compter de la mise en demeure, sauf urgence particulière le justifiant. La mise en demeure est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant de s’assurer de la bonne réception de ladite mise en demeure, sauf urgence particulière le justifiant.

La mise en demeure mentionne le délai de réponse prévu et la sanction.

Le Concessionnaire pourra dans cette période, demander des pièces utiles au CH de Rambouillet, voire obtenir, sauf urgence justifiée, un entretien.

Si, à l’expiration du délai prévu par la mise en demeure, le Concessionnaire ne s’est pas conformé à ses obligations, le CH de Rambouillet peut prononcer la résiliation du Contrat pour faute du Concessionnaire.

La décision définitive est notifiée au Concessionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant de s’assurer la bonne réception de ladite mise en demeure.

Tout risque sanitaire ou d’atteinte aux règles de sécurité pour les usagers constitue une situation d’urgence.

Par dérogation aux stipulations de l’article 14.2.4, les Bien de Retour qui n’auraient pas été totalement amortis par le Concessionnaire à la date de la déchéance, seront indemnisés à leur valeur nette comptable diminuée de 30%. En dehors de cette indemnisation, le Concessionnaire ne pourra prétendre à aucune autre indemnisation.

En revanche, le CH de Rambouillet pourra être indemnisé de l’intégralité des préjudices subis par lui au titre de la faute commise par le Concessionnaire.

### Résiliation pour motif d’intérêt général

Le CH de Rambouillet peut résilier unilatéralement le présent Contrat pour motif d'intérêt général. Dans ce cas, il en avertira le Concessionnaire au moins 2 mois avant la date d'effet de ladite résiliation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception contenant le motif invoqué à l'appui de ladite résiliation.

Le Concessionnaire aura droit, en sus des éventuelles indemnités liées à la remise des Biens de Retour visées à l’article 14.2.4, à une indemnité, fixée sur la base d’un pourcentage de 4% de la marge nette réalisée par le Concessionnaire aux termes de l’année précédant celle de la décision de déchéance du Contrat.

En cas de résiliation avant l’échéance d’une année depuis le début d’exécution du Contrat, le pourcentage de 4% sera calculé sur la marge nette réalisée par le Concessionnaire depuis le début d’exécution du Contrat.

### Dissolution, redressement judiciaire, liquidation judiciaire

En cas de dissolution de la personne morale du Concessionnaire, le CH de Rambouillet pourra mettre un terme un Contrat sans attendre que les procédures engagées aient abouti (notamment la clôture de la liquidation amiable).

Cette résiliation pourra donc intervenir de plein droit, dès la date de dissolution publiée au Registre du Commerce et des Sociétés, et sans que le Concessionnaire puisse prétendre à une quelconque indemnité.

En cas de redressement judiciaire du Concessionnaire, la résiliation pourra être prononcée si l'administrateur judiciaire ne demande pas la continuation de la convention dans le mois suivant la date du jugement.

En cas de liquidation de la personne morale, la déchéance interviendra automatiquement et de plein droit dans le mois suivant le jugement. Cette déchéance interviendra de plein droit sans que le Concessionnaire ou l'administrateur puisse prétendre à une quelconque indemnité.

### Conditions de préservation de la continuité du service en cas de défaillance

Le Concessionnaire s’engage à faire figurer, dans toutes les conventions qu’il est amené à conclure pour l’exécution du présent contrat, une clause permettant au CH de Rambouillet de reprendre ledit contrat.

### Garantie à première demande

Le Concessionnaire est tenu de souscrire, dans les 15 jours suivant la notification du Contrat, une garantie à première demande auprès d’un établissement bancaire notoirement solvable d’un montant au moins équivalent à 5% du montant des investissements prévus en Annexe 1.

Cette garantie à première demande a vocation à couvrir toutes les sommes pour lesquelles le Concessionnaire serait redevable vis-à-vis du CH de Rambouillet en cas de manquement à ses obligations contractuelles.

Toute somme liée notamment à l’application des pénalités visées à l’article 13.1.1, à la mise en régie provisoire visée à l’article 13.3 ou aux frais de remise en état des Equipement et locaux donnera lieu à la mise en œuvre de la garantie à première demande dans le cas où le Concessionnaire ne procéderait pas au règlement desdites sommes dans un délai de deux (2) mois suivant l’émission du titre par le CH de Rambouillet. Ce délai est réduit à quinze (15) jours concernant l’application des pénalités.

## FIN DU CONTRAT

### Continuité du service en fin de concession

Le CH de Rambouillet a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Concessionnaire, de prendre pendant les six (6) derniers mois de la concession toute mesure qu’il estime nécessaire pour assurer la continuité du service, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour le Concessionnaire.

Le CH de Rambouillet réunit les représentants du Concessionnaire ainsi que, le cas échéant, ceux du nouvel exploitant, pour organiser le transfert de l’exploitation du service concédé et notamment pour permettre au Concessionnaire d’exposer les principales consignes et les modes opératoires à suivre pour le fonctionnement des ouvrages, équipements et installations du service concédé.

### Phase reversibilité

#### Prestations attendues

Dans le cadre de cette phase, le Concessionnaire garantit sa capacité à assurer une prestation de réversibilité (assistance et transfert de compétence) orientée vers le CH de Rambouillet ou vers un nouveau Concessionnaire.

#### Durée

Cette phase est réalisée en une seule fois soit au cours de la concession, soit à la fin de la concession, sur une durée de 10 jours ouvrés minimum.

#### Remise des locaux

En fin de Contrat (normale ou anticipée), le Concessionnaire remettra au CH de Rambouillet les locaux mis à disposition en bon état de fonctionnement, en ayant assuré toutes les charges qui lui sont imposées par le Contrat.

Le Concessionnaire devra laisser visiter par le CH de Rambouillet les locaux mis à disposition quinze jours au moins avant la date de libération des locaux. A cette occasion, un état des lieux des locaux sera dressé de manière contradictoire entre le Centre Hospitalier et le Concessionnaire. Cet état des lieux sera comparé à l’état des lieux initial de mise à disposition des locaux.

Le Concessionnaire devra laisser tous les locaux occupés en bon état d’entretien et de réparation, le Centre Hospitalier se réservant le droit de réclamer le rétablissement de tout ou partie des lieux dans leur état initial, soit par l’exécution matérielle des travaux nécessaires aux frais du Concessionnaire soit par le versement d’une indemnité pécuniaire, tous droits et taxes en sus, représentative de leur coût.

#### Remise des biens de retour

En fin de Contrat (normal ou anticipée), les Biens de Retour du service concédés, y compris leurs accessoires que le Concessionnaire aura installés (et éventuellement renouvelés en cours d’exécution de la concession), sont remis gratuitement au CH de Rambouillet.

Les biens de retour complémentaires à ceux prévus à la signature du Contrat financés par le Concessionnaire le cas échéant (avec l’accord formel préalable du CH de Rambouillet portant sur le montant et la durée d’amortissement) et faisant partie intégrante de la concession (bien de retour) sont remis au CH de Rambouillet moyennant, si ces biens ne sont pas amortis, une indemnité calculée à la valeur nette comptable, donc déduction faite des amortissements pratiqués aux conditions de durée préalablement agréées par le CH de Rambouillet, des investissements opérés. Cette indemnité est payée dans le délai de trois mois suivant l’expiration du Contrat.

Les biens doivent être remis en bon état d’entretien et de fonctionnement. À cette fin, le CH de Rambouillet et le Concessionnaire établissent, un an avant la fin du présent Contrat, un état des biens concernés et, s’il y a lieu, une liste des interventions de maintenance ou de renouvellement pour les équipements visés aux articles relatifs aux travaux que le Concessionnaire doit avoir exécutées au plus tard un mois avant la fin du présent Contrat. À défaut, le CH de Rambouillet peut appliquer la pénalité prévue à l’article 13.1.1.

À la date de son départ, le Concessionnaire assure le nettoyage des ouvrages, équipements et installations du service concédé ainsi que l’évacuation de tous les objets inutilisables. À défaut, le CH de Rambouillet procède à ces opérations aux frais du Concessionnaire.

#### Rachat des biens de reprise

En fin de Contrat (normale ou anticipée), le CH de Rambouillet ou le nouvel exploitant, ont la faculté de procéder au rachat des biens de reprise.

La valeur de rachat est fixée à la valeur nette comptable pour ce qui concerne les biens de reprise.

Elle est fixée à l’amiable sur la base de l’évaluation fournie dans le compte-rendu annuel du Concessionnaire. En cas de contestation sur le montant de cette somme, ce montant pourra être estimé, par un expert désigné par le Président du Tribunal administratif saisi à cet effet par la Partie la plus diligente et statuant en référé. Les conclusions de l’expert s’imposeront au Concessionnaire.

A compter de la date de communication, le Concessionnaire informera le CH de Rambouillet et, le cas échéant, l’expert désigné, dans les plus brefs délais, de toute évolution relative aux biens concernés. La somme sera payée dans un délai de trois mois suivant la date d’accord sur le montant. Tout retard, dans le versement des sommes dues, rendra exigible, en sus du principal dû, un intérêt calculé au taux d’intérêt légal majoré de huis (8) points.

### Remise des données de service

Un (1) mois au moins avant la date d’expiration du présent Contrat, le Concessionnaire remet au CH de Rambouillet une version à jour la base de données des Usagers au cours des douze (12) mois précédents, précisant notamment leurs coordonnées et le type de contrat qui les lie au service. Le Concessionnaire devra également remettre la liste de son personnel qui devra faire l’objet d’une reprise en application des dispositions du code du travail en vigueur en précisant, dans le respect des secrets protégés par la loi :

* L’ancienneté ;
* Les éléments de rémunération ;
* Tous les autres éléments utiles au futur repreneur.

## CLAUSES DIVERSES

### Cession et subdélégation

#### Cession

Par cession de Contrat, on entend tout remplacement du Concessionnaire par un tiers au Contrat, en cours d’exécution.

Il en va ainsi de toute transmission de patrimoine ou de cession d’actifs, notamment par scission ou fusion, qui entraîne un changement de la personnalité morale du Concessionnaire.

La cession du Contrat doit s’entendre comme la reprise pure et simple, par le cessionnaire, de l’ensemble des droits et obligations résultant du Contrat initial. Elle ne saurait être assortie d’une remise en cause des éléments essentiels du Contrat initial tels que notamment la durée, la nature de la mission confiée au Concessionnaire, et les conditions financières de la concession.

Le cessionnaire est entièrement subrogé dans les droits et obligations du cédant et doit s’engager à reprendre intégralement à l’égard du CH de Rambouillet, l’exécution de toutes les obligations découlant du présent contrat et des éventuelles conventions conclues pour son exécution.

Toute cession de Contrat doit être approuvée par écrit par le CH de Rambouillet.

#### Subdélégation

Le Concessionnaire gère personnellement les équipements et ouvrages mis à sa disposition ainsi que le service auquel ils servent de support.

Il est l’interlocuteur unique du CH de Rambouillet, y compris pour les missions qui seraient subdéléguées à un tiers, avec l’accord préalable écrit du CH de Rambouillet. Le Concessionnaire reste personnellement responsable, vis-à-vis du CH de Rambouillet, des missions qui auraient été subdéléguées.

Le Concessionnaire ne peut subdéléguer l’intégralité de sa mission.

A cet égard, la demande d'autorisation émanant du Concessionnaire doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et contenir le projet de convention de subdélégation et ses éventuelles annexes faisant clairement ressortir :

* La mission que le concessionnaire envisage de subdéléguer ;
* Les modalités détaillées de rémunération du Concessionnaire ;
* Toutes les obligations de service public et autres imposées par le présent Contrat ;

Le dossier de demande d’autorisation doit permettre au CH de Rambouillet d’apprécier si le candidat à la subdélégation présente bien toutes les garanties professionnelles et financières pour assurer la mission qu’il est envisagé de lui subdéléguer, ainsi que son aptitude à assurer la continuité du service et l’égalité des Usagers. Les renseignements à fournir seront les mêmes que ceux qui ont été exigés des candidats à la présente concession au stade de l’appel à candidature.

Le CH de Rambouillet disposera, pour se prononcer, d’un délai de quatre mois, à compter de la réception de la demande d’agrément de subdélégation. Le Concessionnaire ne pourra se prévaloir d’aucune acceptation tacite. En cas de refus, le Contrat sera poursuivi aux conditions antérieures.

Si la subdélégation est acceptée, tous les éléments d’information et documents communiqués par le Concessionnaire au titre de son contrôle, devront être produits par le Concessionnaire dans son rapport annuel d’activité en consacrant un chapitre particulier à la mission subdéléguée.

### Clause de règlement des différents et attribution de juridiction

#### Conciliation

Si un différend survient entre le Concessionnaire et le Concédant, quel qu’en soit l’objet, le Concessionnaire rédige, sous peine de renoncement à toute demande liée à ce différend, un mémoire en réclamation dans un délai de vingt (20) jours suivant l’apparition du différend.

Dans son mémoire sous peine que la production notifiée ne soit pas considérée comme une réclamation émise dans le délai de 20 jours, le Concessionnaire expose les motifs de son différend, indique les montants de ses réclamations et fournit les justifications nécessaires correspondant à ces montants. Il transmet son mémoire par courrier recommandé avec accusé de réception au Concédant.

Le Concédant notifie au Concessionnaire sa décision motivée dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception du mémoire en réclamation. L’absence de notification d’une décision dans ce délai équivaut à un rejet de la demande du Concessionnaire.

Le Concédant peut également proposer, dans ce délai, le recours à un médiateur ou à un expert qui sera désigné d’un commun accord afin de résoudre le litige. Dans cette hypothèse et sous réserve de l’accord du Concessionnaire, le coût de désignation du médiateur ou de l’expert sera supporté à part égale par les Parties.

A compter de la notification de la décision prise par le Concédant, ou de la décision implicite de rejet intervenue ou en cas d’échec de la médiation ou de l’expertise, le Concessionnaire dispose d’un délai de six mois, pour porter ses réclamations devant le tribunal administratif compétent.

Passé ce délai, il est considéré comme ayant accepté cette décision et toute réclamation est irrecevable.

#### Attribution de juridiction

Les contestations qui s’élèveraient entre le Concessionnaire et le CH de Rambouillet au sujet du présent contrat seront soumises au Tribunal administratif de Versailles.

### Developpement durable et rse

Le CH de Rambouillet est inscrit dans une démarche continue de préoccupations sociales et environnementales de ses activités commerciales et de ses relations avec les parties prenantes.

Le concessionnaire aura la charge de respecter les enjeux liés au développement durable dans l’établissement et de présenter sa démarche et stratégie pour le contrat de concession :

* Politique environnementale, niveau de certification, recherche & développement, innovations et actions réalisées et/ou en cours ;
* Politique de valorisation et recyclage des déchets et du matériel audiovisuel ;
* Présentation annuelle sur le niveau de satisfaction de la patientèle (proposition d’axes d’améliorations, rôle de conseil auprès du CH de Rambouillet).

Fait à ………

Le …………..

|  |  |
| --- | --- |
| Pour le CH de Rambouillet | Pour le Concessionnaire |
| Le Directeur Général | Le Directeur |