|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

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

**CONCESSION DE MISE A DISPOSITION D’UN SERVICE MULTIMEDIA AUPRES DES PATIENTS POUR LE CENTRE HOSPITALIER DE VERSAILLES**

|  |
| --- |
| **Guide rédactionnel** |

Table des matières

[1. PREAMBULE 3](#_Toc181783933)

[2. CHAPITRE 1 : PRESENTATION GENERALE (OI-PG) 4](#_Toc181783934)

[3. CHAPITRE 2 : TRAVAUX ET DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION (OI-T) 5](#_Toc181783935)

[4. CHAPITRE 3 : ORGANISATION DE LA PRESTATION (OI-EM) 6](#_Toc181783936)

[5. CHAPITRE 4 : MODALITES FINANCIERES (OI-F) 7](#_Toc181783937)

[6. CHAPITRE 5 : ASSURANCES (OI-A) 8](#_Toc181783938)

[7. CHAPITRE 6 : DOCUMENTS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIFS (OI-J) 9](#_Toc181783939)

## PREAMBULE

Le présent Guide de Rédactionnel indique l’ensemble des pièces que les candidats doivent fournir au titre de leurs offres.

Il est rappelé que les propositions du candidat portent sur un Contrat de concession de service en vue d’assurer la mise à disposition de services multimédia à destination des usagers du CH de Rambouillet.

Chacune des pièces demandées est désignée par « OI » (Offre Initiale) puis une lettre, correspondant respectivement au chapitre auquel se rapporte la pièce et à son ordre parmi les pièces du chapitre.

Les Offres des candidats devront être remises dans les conditions prévues au Règlement de la consultation.

Dans le cas où une négociation serait engagée par le Concédant, les candidats devront remettre, à l’issue de cette négociation, une offre finale reprenant la même architecture que celle définie par le présent guide rédactionnel pour leur offre initiale. Dans cette hypothèse, chacune des pièces demandées sera désignée par « OF » puis une lettre (et éventuellement un chiffre), correspondant respectivement au chapitre auquel se rapporte la pièce et à son ordre parmi les pièces du chapitre.

Enfin, rappelons qu’en application du règlement de la consultation, les candidats doivent systématiquement déposer quatre offres :

* Une offre de base en **TV Coax** pour une durée de 6 années ;
* Une offre variante en **TV Coax** pour une durée de 7 années.
* Une offre de base en **IPTV Coax** pour une durée de 7 années ;
* Une offre variante en **IPTV Coax** pour une durée de 8 années ;

Les candidats devront respecter les exigences du guide rédactionnel pour chacune de ces quatre offres et remettre un dossier complet par offre.

Afin de faciliter leur identification et leur analyse, les candidats devront retenir les désignations suivantes :

* Pour les offres initialesen **TV Coax** :

Pour l’offre de base (6 ans) : OI-B suivi de l’indicatif propre à chaque chapitre (PG, T, F, EM, …)

Pour l’offre variante (7 ans) : OI-V suivi de l’indicatif propre à chaque chapitre (PG, T, F, EM, …)

* Pour les offres initialesen **IPTV Coax** :

Pour l’offre de base (6 ans) : OI-B suivi de l’indicatif propre à chaque chapitre (PG, T, F, EM, …)

Pour l’offre variante (7 ans) : OI-V suivi de l’indicatif propre à chaque chapitre (PG, T, F, EM, …)

* Pour les offres finalesen **TV Coax** :

Pour l’offre de base (6 ans) : OF-B suivi de l’indicatif propre à chaque chapitre (PG, T, F, EM, …)

Pour l’offre variante (7 ans) : OF-V suivi de l’indicatif propre à chaque chapitre (PG, T, F, EM, …)

* Pour les offres finalesen **IPTV Coax**:

Pour l’offre de base (6 ans) : OF-B suivi de l’indicatif propre à chaque chapitre (PG, T, F, EM, …)

Pour l’offre variante (7 ans) : OF-V suivi de l’indicatif propre à chaque chapitre (PG, T, F, EM, …)

## CHAPITRE 1 : PRESENTATION GENERALE (OI-PG)

Les candidats fourniront une présentation générale de leur offre, afin de permettre au Centre Hospitalier d’avoir une vision globale du projet qu’ils proposent.

Cette présentation reprendra, sous forme synthétique, l’ensemble des informations demandées dans les chapitres listés ci-après. Elle devra faire ressortir la compréhension, par les candidats, des attentes du Centre Hospitalier et par conséquent, présenter les grandes lignes des solutions qu’ils envisagent. Les candidats s’attacheront donc à détailler les points originaux et forts de leur Offre.

Cette notice de présentation proposera également un rappel de l’équipe constituée par le candidat.

Cette pièce (OI-PG) comportera environ 10 pages de format A4.

## CHAPITRE 2 : TRAVAUX ET DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION (OI-T)

Les candidats présenteront leur offre technique en respectant la numérotation (y compris au niveau des lettres) ci-après indiquée :

1. Les architectures qu'il compte mettre en œuvre pour délivrer ses services ;
2. Le programme de fournitures ;
3. Les fiches techniques de chacun des produits et Equipements. Les candidats devront également préciser les caractéristiques électriques des Equipements devant être raccordés et ses éventuels besoins en alimentation ondulée ;
4. Une description de l’aménagement des locaux mis à disposition : le candidat précisera le descriptif détaillé de tous les aménagements et Equipements de tous les espaces concédés existants ou à créer en produisant notamment :
   * 1. Les plans d’implantation : modélisation graphique du projet en 3D ;
     2. Le descriptif des matériaux utilisés pour les aménagements ;
     3. Le descriptif des équipements et mobiliers ;
     4. Les prérequis pour la localisation ;
5. Les contraintes d'environnement sur l’ensemble du site (notamment les besoins en nouvelles prises) ;
6. La technologie support utilisée pour l’Internet et le débit minimum assuré ;
7. Le planning de déploiement. Celui-ci devra être réalisé sous MS Project ou équivalent. La date de début effectif de la prestation devra être clairement indiquée ;
8. La méthodologie pour la mise en place des équipements et le démarrage des prestations de services dans le cadre du déploiement initial (en ce compris les solutions provisoires mise en œuvre afin d’assurer la continuité du service pendant la période de déploiement) et au cours de l’exécution du contrat ;
9. Un exemple de cahier de recettes de ses différentes prestations techniques et prestations de services ;
10. L’annexe 8 « RGPD » du Contrat complétée et signée ;
11. L’annexe 9 « Procédures de sécurité informatique » du Contrat signée.

## CHAPITRE 3 : ORGANISATION DE LA PRESTATION (OI-EM)

Les candidats présenteront leur offre technique en respectant la numérotation (y compris au niveau des lettres) ci-après indiquée :

1. Mémoire ressources humaines composé des éléments suivants :
   1. La composition de l’équipe et leurs qualifications ;
   2. Les modalités de recrutements envisagés (compétences, fonctions), ainsi que leurs délais prévisibles ;
   3. Les temps de travail de chacun, nombre d’ETP affectés, organisation des transmissions entre les membres de l'équipe ;
   4. Les modalités de remplacement des employés en cas d’absence ;
   5. Le plan de formation du personnel et les modalités de soutien professionnel.
2. Mémoire maintenance – renouvellement des Equipements composé des éléments suivants :
   1. Les outils mis en place pour assurer un suivi des demandes d’interventions et de rétablissements. Le candidat devra présenter un journal de bord d’activités renseignées par :
      * Date et heure de l’appel,
      * Nom ou numéro de l’appelant,
      * Unité et numéro de chambre,
      * Date et heure de prise en charge de l’intervention,
      * Date et heure du rétablissement.
   2. L’organisation de la maintenance préventive et curative ;
   3. Les protocoles de nettoyages et d’entretien des Equipements (produits utilisés, protocole, fréquence, …) ;
   4. La traçabilité et contrôles contradictoires ;
   5. Les reportings proposés pour le suivi des prestations (outils, process, modalités de contrôle) ;
   6. Le plan de renouvellement des Equipements ;
3. Mémoire politique environnementale et RSE (Processus de valorisation et recyclage des matériels en fin de vie, Pistes d’amélioration en termes de réduction des conditionnements et emballages dans le cadre du marché) ;
4. Les modalités permettant au CH de Rambouillet de gérer le contenu des chaines internes ainsi que le plan de formation du personnel du CH de Rambouillet pour l’utilisation du logiciel de gestion de cette interface ;
5. La politique de gestion de l’authentification en lien avec la politique de sécurité du Système d’Information du CH de Rambouillet (annexe 9 du contrat) ;
6. Modalités de gestion des plaintes et des litiges avec les Usagers – Politique commerciale ;
7. Modalités de gestion des demandes de remboursement (lesquelles devront être simples et rapides) ;
8. Outils de communication auprès des Usagers.

## CHAPITRE 4 : MODALITES FINANCIERES (OI-F)

Les candidats présenteront en utilisant les cadres de présentation annexés au présent document leur offre financière en respectant la numérotation ci-après indiquée :

1. Le programme d’investissement du candidat ;
2. Le plan d’amortissement des Equipement et matériels ;
3. Les modalités de facturation ;
4. Le montant de la redevance d’occupation domaniale (pourcentage du chiffre d’affaires) ;
5. Le compte d’exploitation prévisionnel ;
6. Le bordereau des prix joints au dossier de consultation complété par le candidat.

## CHAPITRE 5 : ASSURANCES (OI-A)

Les candidats préciseront dans ce chapitre les assurances incluses dans leur offre en lien avec les exigences du Contrat.

**Forme** : libre

## CHAPITRE 6 : DOCUMENTS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIFS (OI-J)

Il est demandé aux candidats de joindre le Contrat signé.