



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Fourniture d'équipement audiovisuel et de visioconférence avec services associés pour l'université de Pau et des pays de l'Adour (UPPA)

Procédure formalisée
N° d'accord-cadre : 2025-1337

ACHETEUR :
UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE	3
ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT	3
ARTICLE 3 – CONTEXTE DE L’ACCORD-CADRE	3
3.1 Présentation générale de l’université	3
3.2 Stratégie environnementale et sociétale de l’université	4
3.3 Présentation du service émetteur du besoin et contexte de l’achat	5
ARTICLE 4 – OBJECTIFS	6
ARTICLE 5 – CONFORMITE	6
ARTICLE 6 – DESCRIPTION TECHNIQUE	6
6.1 Description des prestations attendues dans le cadre du lot 1	6
6.2 Description des prestations attendues dans le cadre du lot 2	10
6.3 Description des prestations attendues dans le cadre du lot 3	12
6.4 Conseil avant-vente et test matériel	14
6.5 Exclusions pour l’ensemble des lots	14
ARTICLE 7 – DOCUMENTATION	15
ARTICLE 8 – TABLEAUX DE BORD ET STATISTIQUES	15
ARTICLE 9 – DEVELOPPEMENT DURABLE	15
ARTICLE 10 – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES	16
ARTICLE 11 – VARIANTES	16
ARTICLE 12 – TRANCHES OPTIONNELLES	16
ARTICLE 13 – CONDITIONS DE LIVRAISON, INSTALLATION, MISE EN SERVICE, FORMATION, VERIFICATION, ADMISSION, GARANTIE ET SERVICE APRES-VENTE	16
13.1 Livraison, installation et mise en service, formation	16
13.2 Opérations de vérification	18
13.3 Admission du matériel / de la prestation	19
13.4 Garantie	19
13.5 Service après-vente	20

ARTICLE 1 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre porte sur la fourniture d’équipement audiovisuel et de visioconférence avec services associés pour l’université de Pau et des pays de l’Adour (UPPA).

L’accord-cadre et les marchés qui sont conclus sur son fondement, ci-après désignés « marchés subséquents », sont des contrats qui concernent les besoins de l’université :

- en équipements audiovisuels et de visioconférence avec prestations d’installation spécifiques
- en matériels et accessoires de productions audiovisuels professionnels et/ou semi-professionnels sans prestation de service
- en matériels et accessoires de diffusion audiovisuels et/ou de visioconférence avec ou sans prestation de service

pour l’ensemble de ses sites (cf article 3.1 du présent CCTP).

L’accord-cadre établit les termes régissant les marchés à passer au cours de la période fixée à l’article 4 du CCAP 2025-1337.

Les marchés subséquents précisent les caractéristiques et les modalités d’exécution des prestations en rapport avec l’objet de l’accord-cadre tel que précisé ci-dessous. Les marchés subséquents au présent accord-cadre ne peuvent toutefois contenir de modifications substantielles aux termes fixés dans l’accord-cadre, constitué des pièces énumérées à l’article 6 du CCAP 2025-1337.

Le numéro de référence attribué à cet accord-cadre est le 2025-1337.

ARTICLE 2 – ALLOTISSEMENT

Le présent accord-cadre est alloti comme suit :

- Lot n°1 : **Multi-attributaires** : Équipements audiovisuels et de visioconférence avec prestations d’installation spécifiques
- Lot n°2 : **Mono-attributaire** : Matériels et accessoires de productions audiovisuels professionnels et/ou semi-professionnels sans prestation de service
- Lot n°3 : **Mono-attributaire** : Matériels et accessoires de diffusion audiovisuels et/ou de visioconférence avec ou sans prestation de service

Les candidats peuvent présenter une offre pour un, plusieurs ou l’ensemble des lots.

ARTICLE 3 – CONTEXTE DE L’ACCORD-CADRE

3.1 Présentation générale de l’université

L’université de Pau et des Pays de l’Adour (UPPA) se distingue par son caractère pluridisciplinaire et sa configuration multi sites sur 5 campus :

- 4 campus en région Nouvelle Aquitaine : dans les Pyrénées-Atlantiques (64) à Pau, Bayonne et Anglet, dans les Landes (40) à Mont-de-Marsan.
- 1 campus en région Occitanie : dans les Hautes-Pyrénées (65) à Tarbes.

L’UPPA est organisée en 3 collèges universitaires. Chaque collège regroupe des composantes internes de formation et de recherche, des écoles d’ingénieurs et instituts (IUT, IAE), des écoles doctorales et des services administratifs.

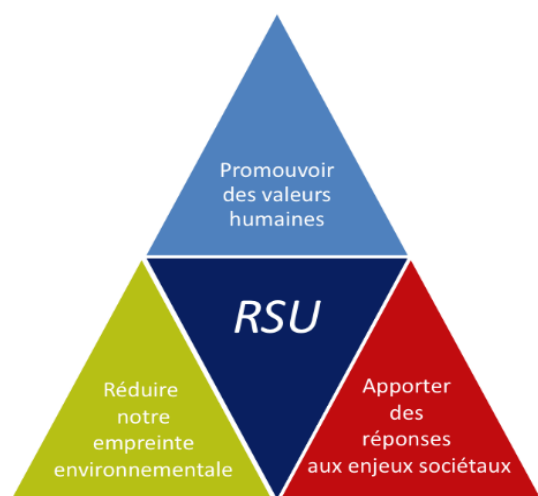
Université renommée, à taille humaine, elle prépare avec ses 1 659 personnels et 12 908 étudiants à l’obtention de plus de 100 diplômes, aussi bien en formation initiale, professionnelle que continue. Elle compte 969 enseignants et son activité de recherche est importante.

Pour plus d'informations, le site de l'université est accessible à l'adresse suivante : <http://www.univ-pau.fr/live/>

3.2 Stratégie environnementale et sociétale de l'université

Depuis la définition de sa politique RSU (Responsabilité sociétale de l'université) en 2022, l'UPPA s'est fortement engagée dans la structuration de sa stratégie environnementale et sociétale par :

- la spécialisation de sa recherche au travers de cinq missions interdisciplinaires, en lien avec les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU.
- l'intégration de la Transition écologique pour un développement soutenable (TEDS) dans la formation initiale des étudiants.
- la formation tout au long de la vie de l'ensemble des personnels de l'Etablissement supérieur et de la recherche (ESR).



*RSU : Responsabilité Sociétale Universitaire

L'élaboration d'un plan de sobriété en 2022 a concrétisé cet engagement et démontre la volonté d'atteindre, à court et moyen termes, des objectifs chiffrés de réduction de consommation énergétique. Ainsi, en réponse au Plan Climat du Ministère de l'ESR, l'UPPA a élaboré son premier bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES). Ce document est disponible sur le site de l'Ademe. Réalisé en interne en 2024, ce bilan a permis de mesurer l'empreinte carbone de l'université et identifier des pistes d'amélioration pour réduire son impact environnemental.

Dans cette dynamique, l'ambition de l'université s'est tournée vers la candidature au label Développement durable & responsabilité sociétale - DD&RS. Celui-ci repose sur un référentiel national exigeant décliné en cinq axes (Stratégie et gouvernance, Enseignement et formation, Recherche et innovation, Environnement, Politique sociale). En décembre 2024, l'UPPA a obtenu ce label pour la durée maximale de 4 ans. Cette réussite affirme le potentiel et la volonté de l'université de s'engager dans une démarche qualité et d'amélioration continue. Enfin, l'UPPA élabore un schéma directeur Développement durable & responsabilité sociétale et environnementale (SD DD&RSE). Il répondra aux attendus stratégiques et opérationnels du Ministère (Plan climat-biodiversité, circulaire Services publics écoresponsable - SPE).

A cette fin, dans son offre, le prestataire tient compte des éventuels conditions d'exécution et critère(s) en prenant en compte les considérations relatives à l'environnement, au domaine social, à l'emploi ou à la lutte contre les discriminations.

3.3 Présentation du service émetteur du besoin et contexte de l'achat

3.3.1 Présentation de la Direction du Numérique (DN) :

La Direction du Numérique (DN) est un service général de l'établissement. Il comprend 4 services dont le Service Audiovisuel et Visioconférence (Service A/V) qui a un rôle d'accompagnement des enseignants et des personnels à l'usage et au développement des services numériques et audiovisuels pour la pédagogie.

Son périmètre d'intervention comprend :

- L'accompagnement des enseignants pour leur pédagogie aux outils numériques et audiovisuels ;
- La préproduction, la production et la post-production audiovisuelle ;
- L'assistance et la formation des usagers de l'UPPA à l'utilisation des outils de communication synchrones, tels que la visioconférence, ainsi qu'aux équipements de production audiovisuelle ;
- L'accompagnement dans la mise en œuvre de projets d'équipement de salle pour du matériel audiovisuel et de visioconférence (amphi, salle de cours, salle de réunion...).

Il assure en outre une veille technologique et réglementaire dans son domaine.

3.3.2 Présentation de l'existant :

L'UPPA ne dispose pas, à l'heure actuelle, de structure centralisant les achats en matière d'équipements audiovisuels et de visioconférence. Les acheteurs sont multiples et répartis sur les différents services et composantes des cinq campus.

Au niveau financier, et sans valeur contractuelle, les dépenses HT des années antérieures pour le lot 1, sont les suivantes :

2021	2022	2023	2024
20 538,00 €	651 046,81 €	76 985,35 €	34 009,25 €

A titre d'information, il est prévu de lancer les installations suivantes en 2025-2026 :

Installation prévisionnelle	Montant estimatif
Equipement de 9 salles de cours pour l'accessibilité numérique sur 2 ans	520 000 €
Installation audiovisuelle de 3 « Labs Inclusifs » sur 2 ans	90 000 €
TOTAL	610 000 €

Au niveau financier, et sans valeur contractuelle, les dépenses HT des années antérieures pour le lot 2, sont les suivantes :

2021	2022	2023	2024
7 304 €	67 907.46 €	97 382.40 €	18 880.30 €

Au niveau financier, et sans valeur contractuelle, les dépenses HT des années antérieures pour le lot 3, sont les suivantes :

2021	2022	2023	2024
294 €	204 842.28 €	87 222.19 €	40 743.76 €

ARTICLE 4 – OBJECTIFS

L'université souhaite :

- Harmoniser les équipements audiovisuels afin d'assurer une uniformité et une cohérence sur l'ensemble des sites universitaires. Cette harmonisation permet non seulement de simplifier la gestion et la maintenance curative des équipements, mais aussi de garantir une compatibilité optimale avec les équipements déjà en place. De plus, elle facilite la formation continue des utilisateurs en offrant une interface et des fonctionnalités communes, réduisant ainsi les risques d'erreurs et les besoins en formation spécifiques. En outre, cette standardisation contribue à améliorer l'efficacité opérationnelle, tout en optimisant les coûts liés à l'achat, à la maintenance et à la gestion des matériels.
- Disposer de matériels audiovisuels professionnels et/ou semi-professionnels spécifiques à des projets en production, post-production, et/ou événementiel divers, répondant aux besoins présents à différents niveaux (services généraux, composantes de recherche, formations spécialisées). Les produits ont vocation à être utilisés dans un environnement professionnel, d'enseignement et de recherche. Par conséquent le titulaire veillera à proposer des produits robustes et durables.

ARTICLE 5 – CONFORMITE

L'ensemble des fournitures doit être conforme aux réglementations en vigueur et répondre aux objectifs de développement durable fixés par l'État (NF) et l'Union Européenne. Le titulaire doit respecter la directive européenne DEEE.

Tous les équipements doivent être conformes aux normes françaises et européennes homologuées dans le domaine audiovisuel et de visioconférence et en vigueur au moment de la livraison.

ARTICLE 6 – DESCRIPTION TECHNIQUE

L'attention des candidats est attirée sur le fait que l'offre doit répondre à toutes les exigences définies dans les documents de la consultation.

Le Service Audiovisuel et Visioconférence doit impérativement être saisi par le titulaire pour toute demande de travaux d'aménagement de salle, toute demande d'installation (lots 1 et 3), toute demande d'achats d'équipements non référencés au BPU et toute question technique ou difficulté particulière portant sur l'application des dispositions de l'accord-cadre.

6.1 Description des prestations attendues dans le cadre du lot 1 « Equipements audiovisuels et de visioconférence avec prestations d'installation spécifiques »

Le lot 1, multi-attributaires, concerne **la mise en place d'équipements de visioconférence et/ou d'équipements audiovisuels** avec prestations d'installation spécifiques.

Les installations spécifiques s'entendent comme des salles avec programmation avancée (exemple avec une dalle tactile et/ou un automate) qui englobent plusieurs équipements audiovisuels.

Les équipements proposés par le prestataire doivent être compatibles avec les marques de matériels mentionnées ci-dessous.

Solution de traitement audio et vidéo, de contrôle, de domotique et d'automate :

Le parc audiovisuel de l'UPPA est constitué principalement d'automates EXTRON et l'université dispose du logiciel de contrôle et de gestion à distance Global Viewer Entreprise (GVE).

Le titulaire s'assure de la compatibilité de la programmation des équipements demandés avec la marque citée (à l'installation initiale et lors des renouvellements de matériels).

L'UPPA souhaite pouvoir disposer des solutions du constructeur Extron Electronics dans un souci d'homogénéité de son parc audiovisuel. Des solutions équivalentes peuvent être proposées, à la condition que ces matériels soient compatibles avec le logiciel de contrôle et de gestion à distance Global Viewer Entreprise (GVE).

Visioconférence :

Les matériels proposés devront être compatibles avec l'usage de TEAMS et des salles Microsoft Teams (Microsoft Teams Room).

Dans le cadre des marchés subséquents, tout matériel proposé par le prestataire ne correspondant pas à la marque des autres matériels existants devra obligatoirement être un équivalent répondant à la même finalité et compatible avec l'existant.

6.1.1 Périmètre :

Le périmètre du lot 1 du présent accord-cadre concerne les grandes familles suivantes :

1. L'installation de salles de réunion connectées
2. L'installation de salles de conseil connectées
3. L'installation de salles de télé-enseignement
4. L'installation d'amphithéâtres connectés

Ces salles, pouvant accueillir de 1 à plus de 600 personnes, seront utilisées pour des cours à distance, des réunions ou des événements pouvant être diffusés à partir de plusieurs sites de l'UPPA. L'enregistrement de ces activités pourra être demandé dans le cadre des marchés subséquents, le prestataire doit en conséquence être en capacité de répondre à cette éventualité.

Toutes ces salles ont pour finalité :

- de faciliter les échanges entre apprenants et enseignants
- de favoriser l'apprentissage par projets, entre les pairs
- de permettre la participation d'intervenants distants (internes ou externes à l'UPPA)
- de permettre l'organisation d'une réunion multi sites
- de permettre l'organisation d'événements

6.1.2. Exclusions dans le cadre du lot 1 « Equipements audiovisuels et de visioconférence avec prestations d'installation spécifiques » :

Les éléments suivants sont exclus du périmètre du lot 1 de l'accord-cadre :

- Installation de salles dédiées à des Espaces Physiques informels d'Apprentissage qui nécessitent l'installation de mobiliers à destination principalement des étudiants (salles de détente, espaces circulants)
- Installation de salles dédiées à des laboratoires de langues et de salles multimédia (classes mobiles, salles informatiques)
- Installation de structures scéniques
- Installation de matériels et accessoires audiovisuels entrant dans le cadre du lot 2
- Installation de matériels et accessoires audiovisuels entrant dans le cadre du lot 3

6.1.3 Prestation attendue :

Tout le matériel qui aura été livré sera neuf.

Pour toutes ces salles, les **systèmes de diffusion** (vidéoprojecteurs, écrans...) devront impérativement être simples et adaptés aux conditions de luminosité de la salle (dont les candidats prendront connaissance à l'occasion de la visite obligatoire ou facultative prévue dans le cadre des marchés subséquents) et à un usage intensif (c'est-à-dire quotidien a minima jusqu'à 10 heures par jour, 5 jours par semaine).

Le titulaire devra également respecter les **recommandations ophtalmologiques européennes**.

Pour toutes ces salles, la solution devra proposer une **couverture sonore homogène**. Un système anti-feedback doit être pensé de manière à éviter des perturbations de type échos.

Un **système pour malentendants respectant les normes en vigueur** (mise à disposition de kits à hauteur de 3% minimum de la jauge de la salle (la jauge étant le nombre de personnes susceptibles d'occuper la salle)) devra également être fourni et installé pour chaque marché subséquent.

Les **visioconférences ou systèmes de webconférences** proposés devront être dotés a minima d'un système avec une définition full HD pour une qualité optimale (fonctionnement sur les réseaux IP standards).

Le **pilotage** des éléments audiovisuels des différentes salles devra être pensé pour un management à distance sur le logiciel dont l'université s'est dotée : Extron Global Viewer Entreprise.

Les solutions permettant l'**homogénéisation** du parc des matériels audiovisuels à l'UPPA devront être privilégiées.

Pour l'ensemble des familles de salles, tous les **câbles et liaisons** devront être repérés et marqués par le titulaire du marché subséquent concerné. Le cheminement des câbles pourra également relever du prestataire. En fonction des marchés subséquents, le prestataire devra intégrer dans son offre le câblage, les branchements et cheminements. Les installations électriques et audiovisuelles devront respecter les normes en vigueur, notamment en matière de phasage et de câblage.

Le titulaire du marché subséquent assurera la fixation des divers matériels objet du marché. Il devra faire en sorte que la position de ces appareils réponde aux **contraintes spatiales et techniques** des salles.

L'installation des équipements devra permettre un **accès aisé** aux matériels pour la maintenance préventive et curative de première intention. Le titulaire devra donc porter un soin tout particulier au **câblage et à l'identification des éléments** dans les baies audiovisuelles. La **dénomination des entrées/sorties audio et vidéo** devra être renseignée par le titulaire dans tout logiciel (existant ou acquis dans le cadre du marché subséquent) de contrôle, supervision ou programmation attenants. Les **mots de passe d'administration du matériel** devront être changés et communiqués à l'acheteur lors de la mise en service de la salle.

En fonction des marchés subséquents, une dépose des anciens matériels pourra être demandée. Le matériel enlevé sera trié par le prestataire selon les normes en vigueur. **Les câbles devenus obsolètes** seront enlevés et feront l'objet d'un recyclage lorsque c'est envisageable.

L'attention du candidat est attirée sur le fait que l'UPPA n'est pas en mesure de garantir la disponibilité d'un local en vue de stocker le matériel en attente d'installation.

Les salles concernées par les marchés subséquents du lot 1 pouvant être vétustes, les interventions du prestataire seront susceptibles d'être réalisées dans des endroits non exempts de poussières.

Le matériel devra être installé de manière à éviter les risques de déprédation (vol ou vandalisme)

A la fin du projet, les titulaires fourniront une salle opérationnelle clé en main.

L'installation du matériel dans un établissement recevant du public (ERP) doit être certifiée par un organisme de contrôle agréé. Cette demande de certification des installations par un organisme de contrôle agréé sera réalisée par l'université.

Maintenance :

Une prestation de maintenance pourra être demandée en fonction des marchés subséquents, notamment en vue d'une intervention de dépose et repose des équipements installés par le titulaire du marché subséquent concerné.

6.1.4 L'installation de salles de réunion connectées :

Jauge :

Optimisées pour 1 à 14 participants, ces salles sont pensées pour garantir un haut niveau de qualité dans les interactions.

Intentions pédagogiques :

Espaces de réunion en groupes restreints, brainstorming, travail collaboratif.

Caractéristiques spécifiques :

- Une taille d'image permettant un affichage adapté au volume de la salle
- Une qualité de son irréprochable

6.1.5 L'installation de salles de conseil connectées :

Ces salles permettent de réunir dans des conditions semblables à celles du présentiel des enseignants chercheurs et décideurs éloignés géographiquement, avec une grande simplicité d'usage.

Jauge :

Optimisées pour 15 à 40 participants, ces salles sont pensées pour garantir un haut niveau de qualité dans les interactions.

Caractéristiques spécifiques :

A la différence des systèmes standards d'une salle de réunion, les 4 points qui définissent une salle de conseil sont :

- Une taille d'image permettant un affichage adapté au volume de la salle
- Une qualité de son irréprochable permettant notamment un ciblage de la prise de parole
- La possibilité d'enregistrer l'audio des usagers de la salle et/ou du/des site(s) distant(s) (selon les marchés subséquents)
- Un environnement complet, confortable (mobiliers, éclairage, connectique) et simple d'utilisation (console tactile centralisée)

6.1.6 L'installation de salles de télé-enseignement :

Jauge :

Optimisées pour 15 à 80 participants, ces salles sont pensées pour garantir un haut niveau de qualité dans les interactions

Caractéristiques spécifiques :

Ce type de salle permet à la fois des types d'enseignements synchrones et asynchrones (enregistrement et diffusion en différé).

Les technologies associées à la salle peuvent également faire un lien entre le travail en classe et hors de la classe : les étudiants et/ou l'enseignant pourraient ainsi récupérer la visualisation de leurs écrits sur les tableaux si ceux-ci sont interactifs par exemple.

Un dispositif d'enregistrement vidéo peut permettre de favoriser le travail asynchrone.

Intentions pédagogiques :

Espaces adaptés pour favoriser le travail collaboratif à distance entre les utilisateurs internes et/ou externes à l'UPPA.

Selon les marchés subséquents, il pourra être demandé de rendre possible la **diffusion du contenu des cours sur des îlots équipés d'écrans pour l'apprentissage en mode projet.**

En fonction des besoins exprimés dans le marché subséquent, une attention toute particulière devra être portée :

- aux conditions pédagogiques et d'apprentissage : conditions et gestion de la prise de parole du public et par le formateur, gestion des interactions entre les participants, gestion du partage et de la modification de documents.
- à la qualité et la diversité des matériels audiovisuels : possibilité de focus selon les prises de parole (caméras et/ou micro dirigé(s) sur les participants), écrans de visualisation, de répliques du formateur (matériels adaptés pour le public en fond de salle).
- aux conditions d'éclairage et d'acoustique de la salle.

6.1.7 L'installation d'amphithéâtres connectés :

Jauge :

A partir de 80 places.

Caractéristiques spécifiques :

Ce type de salle permet à la fois des types d'enseignements synchrones et asynchrones.

L'installation d'amphithéâtres comprend notamment l'équipement en matériels de vidéo-projection, de captation et de sonorisation (avec câblages et pilotage). Peuvent s'ajouter à cette configuration un système de visioconférence afin d'assurer l'interconnexion entre les différents sites de l'UPPA et les sites externes, ainsi qu'un système d'enregistrement et de diffusion de cours. Cette installation permettra aussi au Service A/V de réaliser des captations audiovisuelles pour assurer une diffusion en live ou en différé.

A destination principale des personnels UPPA de l'enseignement et de la recherche, ces installations pourront également être mises à disposition dans le cadre d'événements pour un public externe (collectivités, industriels).

Les technologies associées à la salle peuvent également faire un lien entre le travail en classe et hors de la classe : les étudiants et/ou l'enseignant pourraient ainsi récupérer la visualisation de leurs écrits sur les tableaux si ceux-ci sont interactifs par exemple.

Un dispositif d'enregistrement vidéo et/ou audio pourra être demandé sur ce type de salle pour permettre de favoriser le travail asynchrone (diffusion en différé).

Intentions pédagogiques :

En fonction des besoins exprimés dans le marché subséquent, une attention toute particulière devra être portée :

- aux conditions pédagogiques et d'apprentissage : conditions et gestion de la prise de parole du public et par le formateur, gestion des interactions entre les participants, gestion du partage et de la modification de documents.
- à la qualité et la diversité des matériels audiovisuels : possibilité de focus selon les prises de parole (caméras et/ou micro dirigé(s) sur les participants), écrans de visualisation, de répliques du formateur (matériels adaptés pour le public en fond de salle).
- aux conditions d'éclairage et d'acoustique de la salle, notamment dans le cas d'une installation de captation et/ou de visioconférence.

6.2 Description des prestations attendues dans le cadre du lot 2 « Matériels et accessoires de productions audiovisuels professionnels et/ou semi-professionnels sans prestation de service »

6.2.1. Périmètre concerné :

Le lot 2, mono-attributaire, porte sur la mise à disposition d'une offre de matériels et accessoires-consommables-périphériques de productions audiovisuels ne nécessitant pas de prestation de service. Les prestations de service sont entendues par l'installation des équipements, la formation à l'utilisation de ces équipements ou encore leur maintenance.

Ces matériels devront répondre aux exigences d'une production audiovisuelle a minima semi- professionnelle.

Le présent accord-cadre concerne plusieurs familles de produits :

- Appareils de production audiovisuels (matériel professionnel principalement)
- Accessoires audiovisuels nécessaires à l'utilisation des matériels de production audiovisuels professionnels ou semi-professionnels
- Appareils et accessoires de vlogging et podcast (matériel semi-professionnel uniquement)
- Matériel d'éclairage
- Consommables, câbles, connectiques nécessaires à l'utilisation des matériels de production audiovisuels professionnels ou semi-professionnels
- Périphériques audiovisuels (ex. carte son externe, enceinte de monitoring ...) nécessaires à l'utilisation des matériels de production audiovisuels professionnels ou semi-professionnels
- Mobilier adapté (ex. fond chromakey, support de fond vinyle...)

6.2.2 Exclusions dans le cadre du lot 2 « Matériels et accessoires de productions audiovisuels professionnels ou semi-professionnels sans prestation de service »

Les éléments suivants sont exclus du périmètre du lot 2 de l'accord-cadre :

- Matériels de scène spécifiques (ex. Ponts aluminium scéniques, éclairage scénique...)
- Matériels audiovisuels et visioconférence nécessitant une installation (lot 1)
- Matériels et accessoires de diffusion audiovisuels et visioconférence nécessitant ou non une installation (lot 3)
- Matériel d'observation (ex. jumelles, monoculaires, télescope, caméra de surveillance...)
- Appareils et objectifs photo (sauf matériels nécessaires à l'usage de vlogging)
- Drones (réglementation spécifique nécessitant l'obtention de certificats pour leur utilisation)

6.2.3. Prestation attendue :

Tout le matériel qui aura été livré sera neuf.

Compte tenu des équipements existants et des besoins attendus, tout matériel proposé dans le cadre de ce lot devra répondre en tous points à la désignation indiquée au bordereau des prix unitaires (BPU) et prendre en compte l'homogénéisation du parc audiovisuel en vue de faciliter la formation et l'apprentissage sur ces équipements (notamment concernant les caméras de poing pour lesquelles une ergonomie similaire des menus de réglages des matériels Sony est attendue). Ils devront être compatibles avec les marques de matériels mentionnées ci-dessous, soit par la proposition d'un produit de même marque soit par un équivalent répondant aux mêmes spécifications techniques.

Appareils de production audiovisuelle :

Le parc de caméras tourelles est principalement composé de matériels **Sony** et celui des caméras de poing exclusivement de matériels **Sony**.

Les micros utilisés sont principalement de 3 marques : **Sennheiser, Shure et Rode**.

a. Accès à l'offre

Le candidat devra indiquer dans son offre tous moyens mis à disposition de l'UPPA pour accéder à sa gamme de produits, notamment hors BPU (site internet, catalogue...), et le cas échéant préciser la fréquence d'actualisation du site web et/ou catalogue et/ou autre moyen de mise à disposition.

Le titulaire devra toujours orienter le choix des collègues et services à l'origine de l'achat vers des références du BPU.

Pour les familles suivantes : Appareils de production audiovisuels, Appareils et accessoires de vlogging et podcast, Matériel d'éclairage et Périphériques audiovisuels, **si aucun produit présent au BPU ne correspond au besoin précis**

de l'acheteur, la demande devra être transférée par le titulaire au Service Audiovisuel et Visioconférence (A/V). Toute commande catalogue qui s'inscrit dans ce cadre devra avoir été préalablement validée au titulaire par le Service A/V.

De même toute demande d'actualisation et de substitution de référence au BPU devra être expressément validée par le Service A/V au regard des caractéristiques techniques des produits de remplacement, et par la Direction des achats et du pilotage de la dépense de l'UPPA au regard des justifications apportées, et faire l'objet d'une modification du marché préalable à toute commande.

b. Traitement des commandes et livraison du matériel

Le candidat devra préciser dans son offre les modalités de traitement des commandes et de livraison du matériel. Notamment sur la procédure d'envoi standard et la procédure d'envoi express, ainsi que sur la procédure de retour d'article lorsque l'UPPA informe le titulaire qu'un ou des article(s) livré(s) n'est (ne sont) pas conforme(s) à la commande ou défectueux.

Il devra aussi indiquer la procédure établie lorsque le retour d'article est dû à une erreur UPPA.

Le titulaire devra mentionner sur le bon de livraison le(s) numéro(s) de série des matériels.

6.3 Description des prestations attendues dans le cadre du lot 3 « Matériels et accessoires de diffusion audiovisuels et/ou de visioconférence avec ou sans prestation de service »

6.3.1 Périmètre concerné :

Le lot 3, mono-attributaire, porte sur la mise à disposition d'une offre de matériels et accessoires de diffusion audiovisuels et de visioconférence avec ou sans prestation de service.

Le présent lot concerne tous les matériels et accessoires-consommables-périphériques en lien avec de la diffusion et/ou de la visioconférence.

Le présent lot concerne plusieurs familles de produits :

- Matériels, périphériques et accessoires de visioconférence
- Ecrans de diffusion
- Ecrans interactifs
- Vidéoprojecteurs lasers
- Mobilier adapté de diffusion audiovisuelle et/ou de visioconférence
- Accessoires, consommables, et périphériques nécessaires à l'utilisation des matériels de diffusion et/ou de visioconférence

Tout matériel proposé dans le cadre de ce lot devra répondre en tous points à la désignation indiquée au bordereau des prix unitaires (BPU) et être compatible avec les marques de matériels mentionnées ci-dessous, soit par la proposition d'un produit de même marque soit par un équivalent répondant aux mêmes spécifications techniques et à la même finalité.

Vidéo projection :

Le parc UPPA est actuellement principalement composé de matériels **Epson** (environ 95% du parc).

Ecrans de diffusion :

Le parc UPPA est actuellement principalement composé de matériels **Sony** et **Samsung**.

Visioconférence :

L'université utilisant la solution Microsoft Teams, les matériels proposés devront donc être compatibles avec l'usage de TEAMS et des Teams Rooms.

Installation:

Le matériel présent dans ce lot 3 pourra faire l'objet d'une installation avec ou sans programmation (suivant forfait BPU à la demi-journée ou à la journée selon le niveau de complexité de l'installation) par le prestataire lorsque les ressources internes de l'UPPA ne pourront pas le faire.

Les matériels à installer devront obligatoirement avoir été acquis dans le cadre de l'un des marchés subséquents fondés sur le lot 3 de l'accord-cadre : à travers le BPU ou, en l'absence des matériels concernés dans le BPU, à travers le catalogue du titulaire et dans le respect du périmètre du lot 3 de l'accord-cadre.

Les prestations d'installation et de déplacement pourront ainsi être demandées dans les seuls cas suivants :

- Conjointement à l'acquisition d'un matériel issu du BPU du marché subséquent en cours d'exécution ou du catalogue relatifs au lot 3 de l'accord-cadre ;
- Postérieurement à l'acquisition d'un matériel issu du BPU de l'un des marchés subséquents ou issu du catalogue relatif au lot 3 de l'accord-cadre. Dans ce cas, le bon de commande d'installation et de déplacement précisera la référence du bon de commande initial de fourniture et du/des matériel(s) concerné(s) par cette installation.

Le lot 3 concerne l'installation simple d'équipements de diffusion audiovisuelle ou de visioconférence, hors travaux électriques et opérations de câblage nécessitant des modifications de l'infrastructure existante, ceux-ci n'étant pas compris dans le périmètre du présent lot. Le recours à ce lot suppose que la salle concernée par l'installation dispose au préalable d'un nombre de prises suffisant pour installer les équipements commandés.

Maintenance :

Dans le cas où les ressources internes de l'UPPA ne permettraient pas de réaliser les opérations de maintenance dans le cadre du lot 3, une prestation pourra être demandée pour les matériels issus de ce lot.

La maintenance des matériels issus du lot 3 comprend :

- Type de maintenance : curative
- Fréquence d'intervention : commande sur BPU à la survenance du besoin
- Contenu minimal de la prestation de maintenance :
 - Intervention sur site comprenant : désinstallation/démontage, réparation/changement de petits consommables, remontage/ré-installation
 - Assistance technique téléphonique

Dans le cas où la réparation du matériel nécessiterait l'achat d'une pièce de remplacement non prévue au BPU du lot 3, un devis sera transmis par le titulaire en vue d'une commande hors BPU.

[Le candidat détaillera dans son offre le contenu de la prestation, les délais d'intervention et les modalités de mise en œuvre de la maintenance proposée. Il précisera s'il propose le prêt de matériel de remplacement en cas de panne bloquante.](#)

6.3.2 Exclusions dans le cadre du lot 3 « Matériels et accessoires de diffusion audiovisuelle avec ou sans prestation de service » :

Les éléments suivants sont exclus du périmètre du lot 3 de l'accord-cadre :

- Equipements audiovisuels et de visioconférence avec prestations d'installation spécifiques (lot 1)
- Matériels et accessoires de production audiovisuels sans prestation de service (lot 2)
- Robots de télé-présence
- Webcams et systèmes de caméras de webconférence tout-en-un, portables

- Les écrans interactifs intégrant un système informatique interne ou externe Windows ou iOS (Apple) indispensable à leur utilisation (hors écrans disposant d'un système Android suffisant pour fonctionner en autonomie)

6.3.3 Prestation attendue :

Tout le matériel qui aura été livré sera neuf.

a. Accès à l'offre

Le candidat devra indiquer dans son offre tous moyens mis à disposition de l'UPPA pour accéder à sa gamme de produits, notamment hors BPU (site internet, catalogue...), et le cas échéant préciser la fréquence d'actualisation du site web et/ou catalogue et/ou autre moyen de mise à disposition.

Le titulaire devra toujours orienter le choix des collègues et services à l'origine de l'achat vers des références du BPU. Si aucun produit présent au BPU ne correspond au besoin précis de l'acheteur, la demande devra être transférée par le titulaire au Service Audiovisuel et Visioconférence (A/V). Toute commande catalogue qui s'inscrit dans ce cadre devra avoir été préalablement validée au titulaire par le Service A/V.

De même toute demande d'actualisation et de substitution de référence au BPU devra être expressément validée par le Service A/V au regard des caractéristiques techniques des produits de remplacement, et par la Direction des achats et du pilotage de la dépense de l'UPPA au regard des justifications apportées, et faire l'objet d'une modification du marché préalable à toute commande.

c. Traitement des commandes et livraison du matériel

Le candidat devra préciser dans son offre les modalités de traitement des commandes et de livraison du matériel. Notamment sur la procédure d'envoi standard et la procédure d'envoi express, ainsi que sur la procédure de retour d'article lorsque l'UPPA informe le titulaire qu'un ou des article(s) livré(s) n'est (ne sont) pas conforme(s) à la commande ou défectueux.

Il devra aussi indiquer la procédure établie lorsque le retour d'article est dû à une erreur UPPA.

Le titulaire devra mentionner sur le bon de livraison le(s) numéro(s) de série des matériels.

6.4 Conseil avant-vente et test matériel pour l'ensemble des lots

Pour l'ensemble des lots, le candidat présentera les moyens humains mis à disposition de l'UPPA pour répondre aux demandes d'informations techniques et indiquera les modalités et délais de traitement d'une demande. Il devra préciser ses produits, son expérience, afin de répondre à des besoins ou des demandes d'expertise sur son offre de matériels.

S'agissant des lots 2 et 3, il devra indiquer si l'UPPA peut procéder à des tests avant achat de matériel et en précisera les modalités le cas échéant.

6.5 Exclusions pour l'ensemble des lots

Les éléments suivants sont exclus du périmètre de l'accord-cadre, l'université disposant d'ores et déjà de certains marchés dont le périmètre est proche. Le présent accord-cadre ne concernera pas :

- les postes de travail portables et fixes ;
- les technologies d'affichage d'informations dans les lieux circulants ;
- les solutions d'infrastructure ;
- les petites fournitures de bureau et consommables informatiques ;
- le matériel de téléphonie ;
- le matériel de reprographie et les consommables ;

- le mobilier (hors mobilier audiovisuel et/ou de visioconférence) ;
- l'acquisition de logiciels hors visioconférence ;
- les composants, périphériques et accessoires d'équipements numériques.

ARTICLE 7 – DOCUMENTATION

Pour l'ensemble des lots, une documentation claire et concise doit être fournie avec chaque matériel lors de la livraison.

Elle comportera :

- lot 1 : tous les documents de tests et recettes des différentes fonctionnalités
- un manuel de mise en fonctionnement du matériel en langue française ;
- un manuel d'utilisation. Ce dernier est accepté en langue anglaise.

Cette documentation sera accompagnée de la mention systématique de la durée de la garantie constructeur (si proposée).

ARTICLE 8 – TABLEAUX DE BORD ET STATISTIQUES

Pour chacun des lots, le titulaire doit mettre à disposition des référents de l'UPPA un tableau de bord recensant a minima :

- la désignation et la quantité des matériels,
- les dates d'achats,
- l'entité réalisant l'achat au sein de l'UPPA,
- les durées de garanties le cas échéant,
- les numéros de séries et de licences le cas échéant.

Le titulaire s'engage également à communiquer, sur demande, des statistiques précisant le montant HT issu du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées.

Ce tableau de bord devra être fourni par email au Service A/V (dn-av@univ-pau.fr) :

- avant la date de fin d'exécution du marché subséquent au lot 1 ;
- mi-janvier de chaque année d'exécution pour les lots 2 et 3.

ARTICLE 9 – DEVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre d'une politique d'achats responsables, il est demandé aux candidats de proposer des produits plus respectueux de l'environnement aux différents stades de leur cycle de vie (fabrication, usage et fin de vie) et fabriqués dans des conditions de travail durables.

Cette démarche se traduit par le respect des spécifications listées ci-après.

Durabilité et performances

- ☑ Collecter et revaloriser le matériel audiovisuel quand cela est possible.
- ☑ Privilégier le choix d'équipements et de composants disposant d'une durée de vie (garantie constructeur) prolongée.
- ☑ Privilégier des produits répondant à des labels en matière de performance énergétique.

Sécurité et santé

- ☑ Le niveau sonore ne doit pas dépasser 45 dB (A) conformément à la norme ISO 929.
- ☑ Les dispositifs d'éclairage des écrans LDC ne doivent pas contenir de mercure.

☒ Les pièces en plastique ne doivent pas contenir de substances dangereuses pour la santé.

Revalorisation et déchets

☒ Revaloriser les déchets produits

☒ Préférer une conception durable avec des composants remplaçables.

☒ Dans la mesure du possible les emballages devront être des matériaux recyclables et le recours aux matières plastiques devra être strictement limité.

Pour chacun des lots, le candidat devra indiquer dans son offre les mesures environnementales qui seront mises en œuvre, notamment au regard du présent article.

ARTICLE 10 – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES

Aucune PSE n'est prévue au niveau de l'accord-cadre.

Des PSE facultatives et/ou obligatoires pourront éventuellement être prévues au niveau des marchés subséquents.

ARTICLE 11 – VARIANTES

Les variantes pourront être autorisées au niveau des marchés subséquents. La possibilité de recourir aux variantes sera précisée dans chaque marché subséquent.

Les candidats devront respecter les exigences techniques minimales décrites dans le CCTP du marché subséquent concerné.

ARTICLE 12 – TRANCHES OPTIONNELLES

Dans le cadre des marchés subséquents, les prestations demandées pourront être réalisées sous forme de marché à tranches, en fonction notamment des contraintes liées au projet de modernisation des bâtiments de l'université, ou en vue d'intégrer une prestation de maintenance des équipements.

ARTICLE 13 – CONDITIONS DE LIVRAISON, INSTALLATION, MISE EN SERVICE, FORMATION, VERIFICATION, ADMISSION, GARANTIE ET SERVICE APRES-VENTE

13.1 Livraison, installation, mise en service et formation

13.1.1 Dans le cadre du lot 1 :

Les prestations devront être exécutées dans le délai maximum indiqué dans le cadre des marchés subséquents. Néanmoins, le titulaire pourra proposer un délai inférieur dans son offre. Ce dernier deviendra contractuel.

Le délai de livraison s'entend de la date de notification du marché subséquent à la livraison de l'ensemble des fournitures demandées chez l'acheteur.

Le matériel sera livré franco de port et d'emballage dans les locaux de l'université. Il sera monté sur place et proposé en état de fonctionnement.

Les **numéros de série** des différents matériels devront être **indiqués sur le bon de livraison**.

La prestation sera exécutée par le titulaire après prise de rendez-vous avec le coordonnateur, selon un planning établi en commun, ceci afin d'éviter les interruptions de service ou les perturbations dans le fonctionnement des composantes et services. Les mêmes modalités seront observées lors de la mise en service du matériel ainsi que lors de la formation.

Afin d'homogénéiser les installations d'équipements de l'université, le prestataire devra contacter le coordonnateur du marché subséquent au moment de l'installation pour établir la programmation, le cas échéant, de la dalle tactile et de l'automate.

Formation :

Le titulaire du marché subséquent dispensera une formation à l'utilisation des matériels (indispensable à la mise en ordre de marche) dans les locaux dédiés auprès du Service A/V de la Direction du Numérique de l'établissement.

A chacun des marchés subséquents, le titulaire devra aborder au minimum lors de la formation les points suivants :

- Mise en service des différents équipements,
- Présentation des commandes,
- Pilotage et positionnement des matériels.

Les documents supports seront remis en fin de séance.

13.1.2 Dans le cadre des lots 2 et 3 :

Livraison standard :

La livraison standard s'entend franco de port.

Les livraisons sont effectuées pendant les jours et heures ouvrables des services, soit de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

Les prestations devront être livrées dans un délai maximum de 10 jours ouvrés uniquement pour les articles disponibles en stock. Néanmoins, le titulaire pourra proposer un délai inférieur dans son offre. Ce dernier deviendra contractuel. Si certains produits ne sont pas en stock, une livraison partielle pourra être proposée en fonction de l'urgence de réception des autres produits mentionnés dans le bon de commande. Toutefois, dans un souci de minimisation de l'impact environnemental, un envoi unique sera privilégié si aucune urgence n'est spécifiée. Le délai de livraison s'entend de l'envoi de l'engagement juridique par mail au titulaire à la livraison chez l'acheteur. La gestion de la livraison est du ressort du titulaire.

Livraison express :

Dans certains cas, l'université a besoin de commandes urgentes.

Les frais supplémentaires éventuels définis dans l'offre du titulaire seront contractuels durant l'exécution du présent accord-cadre.

Dans le cadre d'une installation de matériels issus du lot 3 :

La prestation d'installation, de mise en service et de formation sera exécutée par le titulaire après prise de rendez-vous avec le coordonnateur, selon un planning établi en commun, ceci afin d'éviter les interruptions de service ou les perturbations dans le fonctionnement des composantes et services.

La date d'installation et de mise en service effective du matériel doit avoir lieu sous **1mois** maximum à compter de l'envoi du bon de commande.

Une formation indispensable à la mise en service ou mise en ordre de marche du matériel sera délivrée par le prestataire, sauf renonciation expresse de la part de l'acheteur en fonction du matériel concerné. Celle-ci sera réalisée le jour de la mise en service et dispensée au demandeur de l'installation.

13.2 Opérations de vérification

13.2.1 Dans le cadre du lot 1

Les fournitures et prestations seront conformes aux dispositions prévues dans l'accord-cadre et le marché subséquent concerné.

Pour chaque marché subséquent fondé sur le lot 1 de l'accord-cadre, les deux types de vérifications suivantes sont effectués en vue de l'admission de la prestation (et pour chaque tranche optionnelle le cas échéant) :

13.2.1.1. Vérification d'aptitude :

Une réception technique provisoire du matériel devra être constatée par procès-verbal signé contradictoirement par les parties à l'issue de la mise en service et, le cas échéant, de la formation délivrée par le prestataire. Les spécifications techniques annoncées devront être reproduites pendant la phase de vérification.

13.2.1.2. Vérification de service régulier (VSR) :

En plus de la vérification d'aptitude, la vérification de service régulier aura pour but de constater que les équipements fournis sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions visées.

La régularité du service s'observe, à partir du jour où les éléments ont été déclarés aptes, pendant une durée de **deux mois** à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par le pouvoir adjudicateur. Le service est réputé régulier si la durée cumulée, sur deux mois, des indisponibilités imputables à chaque élément de matériel ne dépasse pas 10 % de la durée d'utilisation effective qui s'étend de 8 heures à 23 heures, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

La durée de la VSR est par défaut de 2 mois pour l'ensemble des MS fondés sur le lot 1, toutefois cette durée pourra être réduite à **1 mois** en cas d'urgence et sous réserve d'être précisée dans le MS concerné.

Le matériel fera l'objet d'une admission définitive uniquement après la vérification de service régulier.

Cette admission définitive devra être constatée par procès-verbal signé contradictoirement par les parties à l'issue de la période de vérification de service régulier.

13.2.2 Dans le cadre des lots 2 et 3

Les prestations seront conformes aux dispositions prévues dans l'accord-cadre, le marché subséquent et le bon de commande concernés.

Les deux vérifications, quantitative d'une part, qualitative d'autre part, sont effectuées sur le lieu de la livraison par le représentant du collège ou service à l'origine de l'achat.

La signature sur le bon de livraison remis au titulaire par le service chargé de réceptionner les matériels vaut acceptation de la livraison et admission des marchandises.

L'absence du titulaire ou de son représentant ne fait pas obstacle à la validité des opérations de vérification.

Lors d'une installation prévue dans le cadre du lot 3, une vérification technique (bon fonctionnement du matériel installé) devra être opérée par le représentant de l'UPPA, qui pourra être le collège ou service à l'origine de l'achat ou le service A/V selon la nature du marché subséquent. Cette vérification sera effectuée dès l'issue de la prestation d'installation ou dans un délai maximum de **15 jours**, et fera l'objet d'un procès-verbal d'admission.

13.2.2.1 Livraison non conforme à la commande :

Dès que l'acheteur UPPA informe le titulaire qu'un (ou des) article(s) livré(s) n'est (ne sont) pas conforme(s) à la commande, le titulaire envoie le (ou les) article(s) adéquat(s) selon les modalités et délais prévus au CRT pour ce

type de commande. L'ensemble du dispositif est à la charge du titulaire (frais inhérents à cette nouvelle expédition, logistique transport, retour des articles non conformes).

13.2.2.2 Erreur de commande UPPA :

En cas d'erreur du fait de l'UPPA, les conditions définies dans l'offre du titulaire seront applicables.

Le candidat indique dans son offre :

- sous quelles conditions (délais, modalités) l'université peut modifier ou annuler une commande en cas d'erreur
- les modalités de restitution ou substitution des matériels livrés ayant été commandés par erreur

13.3 Admission du matériel / de la prestation

L'acheteur prononce l'admission des prestations, sous réserve des vices cachés, si elles répondent aux stipulations du marché subséquent et du bon de commande.

L'admission prend effet à la date de notification au titulaire de la décision d'admission ou en l'absence de décision pour les lots 2 et 3, dans un délai de 1 mois à dater de la livraison ou de l'achèvement de l'exécution du service.

Les décisions d'admission, de réfaction, d'ajournement ou de rejet sont prises dans le cadre de l'article 30 du CCAG-FCS.

13.4 Garantie

13.4.1 Garantie légale

Il est rappelé au candidat que le matériel acquis au titre du présent accord-cadre bénéficie de la garantie légale prévue par les lois en vigueur.

13.4.2 Garantie contractuelle (ou garantie constructeur)

Le titulaire sera le guichet unique pour toutes les relations avec les constructeurs dans le cadre de la garantie contractuelle prévue par ces derniers selon le matériel concerné. Il assurera notamment :

- l'enregistrement des produits couverts par la garantie légale
- l'enregistrement des extensions de garanties gratuites, si proposées
- le cas échéant, le prêt de matériel
- la communication des modalités de retour des produits défectueux

13.4.2.1 Dans le cadre du lot 1 :

La garantie est réalisée selon les dispositions du marché subséquent et de l'offre du titulaire de ce dernier.

Si une garantie est demandée au titre du marché subséquent, ce dernier viendra en préciser l'étendue, la durée et les conditions de mise en œuvre.

Le candidat mentionne au titre de l'offre la durée de la garantie constructeur de tous les matériels susceptibles d'être proposés sur tout type de salle lié au lot 1, selon les simulations décrites par l'acheteur dans le cadre de réponses techniques (CRT).

S'il y a lieu, il spécifie les modalités de mise en œuvre des mises à jour logiciel des matériels.

13.4.2.2 Dans le cadre des lots 2 et 3 :

Selon les usages de la profession, le candidat peut proposer une garantie contractuelle sans contrepartie financière. Tout chiffrage par le candidat sera réputé non écrit.

Dans le cas où une garantie serait proposée, le candidat indique dans son offre son organisation et ses modalités d'intervention pour répondre à la mise en œuvre de la garantie.

S'il y a lieu, il spécifie dans son offre les modalités de mise en œuvre des mises à jour logiciel des matériels.

Le candidat mentionne également le point de départ et la durée de cette garantie constructeur (si proposée) pour certains matériels proposés au BPU et listés dans le cadre de réponse technique (CRT) du lot concerné.

13.5 Service après-vente

Le titulaire sera le guichet unique pour toutes les relations avec les constructeurs dans le cadre du service après-vente prévu par ces derniers selon le matériel concerné. Il assurera notamment :

- l'enregistrement des produits couverts par la garantie
- l'enregistrement des extensions de garanties gratuites, si proposées
- le cas échéant le prêt de matériel
- la communication des modalités de retour des produits défectueux ainsi que du délai connu de son fournisseur pour la réception du produit de remplacement dans le cas d'un produit sous garantie

13.5.2.1 Dans le cadre du lot 1 :

Le service après-vente est réalisé selon les dispositions du marché subséquent et de l'offre du titulaire de ce dernier.

Si le service après-vente est demandé au titre du marché subséquent, le prestataire devra pouvoir garantir une assistance technique. Il en précisera alors les modalités associées, mail ou téléphone, les délais de réponse et d'intervention en cas de demande d'assistance, ainsi que la durée de disponibilité des pièces détachées.

13.5.2.2 Dans le cadre des lots 2 et 3 :

Selon les usages de la profession, le candidat peut proposer un service après-vente sans contrepartie financière. Tout chiffrage par le candidat sera réputé non écrit.

Dans le cas où un service après-vente ou service d'assistance professionnel serait proposé, le candidat présente dans son offre une description générale du service proposé.