

CONSULTATION 25-AL109CUP

**CONCESSION DE SERVICE PORTANT SUR L'EXPLOITATION DES SERVICES DE
TELEVISION ET DE TELEPHONIE DES HÔPITAUX GEORGES POMPIDOU, CORENTIN
CELTON ET VAUGIRARD**

Contrat passé en application de l'article L3121-1 du Code de la commande publique

Cahier des charges

PARTIE 1 : ACCUEIL, PRESTATIONS AUX USAGERS ET REGLEMENT DE SERVICE POUR LES HOPITAUX CORENTIN-CELTON, HOPITAL EUROPEEN GEORGES POMPIDOU et L'HOPITAL VAUGIRARD GABRIEL PALLEZ	6
PARTIE 1.1 – HOPITAL EUROPEEN GEORGES POMPIDOU.....	6
ARTICLE 1. Introduction : le contexte	6
ARTICLE 2. Objectifs.....	6
2.1 Simplifier les conditions d'accès et de paiement	6
(a) Favoriser l'autonomie du patient	6
(b) Développer des solutions techniques pertinentes.....	7
ARTICLE 3. Organisation.....	7
ARTICLE 4. Les prestations cibles	8
4.1 TELEVISION	8
(a) Dépose et repose des téléviseurs	8
(b) Confort du patient	9
4.2 TELEPHONIE.....	10
4.3 MISE EN PLACE ET MAINTENANCE	10
4.4 PRESTATIONS COMMERCIALES COMPLEMENTAIRES.....	10
ARTICLE 5. Politique tarifaire	11
5.1 OBJECTIF GENERAL	11
5.2 SECTEURS DE SOINS EXEMPTES DE FACTURATION	11
5.3 AUTRES PRESTATIONS GRATUITES.....	11
5.4 SYNTHÈSE DE L'ÉQUIPEMENT TÉLÉVISUEL – SITUATION ACTUELLE	12
Équipements non installés à ce jour (17 postes)	12
5.5 SITUATION PRÉVISIONNELLE APRÈS MISE EN CONFORMITÉ	12
Chiffres globaux projetés :	12
5.6 TABLEAUX RECAPITULATIFS.....	12
ARTICLE 6. Gestion des droits d'accès et facturation.....	16
ARTICLE 7. Accueil, information et ouverture du compte	16
ARTICLE 8. Considérations techniques	17
8.1 Télévision	17
(a) Le groupe d'antennes	17
(b) La tête de réseau.....	17
(c) Les canaux	18
(d) Les équipements TV	18
8.2 Téléphonie	18

(a) L'autocommutateur EGP CCL VGR	18
(b) Téléphonie patients EGP	19
PARTIE 1.2 - L'HOPITAL CORENTIN CELTON	20
ARTICLE 9. Introduction : le contexte	20
Taux d'occupation en hospitalisation complète :	20
Durée Moyenne de Séjour (DMS) :	20
ARTICLE 10. Objectifs	20
10.1 Simplifier les conditions d'accès et de paiement	20
10.2 Favoriser l'autonomie du patient	20
10.3 Développer des solutions techniques pertinentes	21
10.4 Organisation	21
ARTICLE 11. Les prestations cibles	21
11.1 TELEVISION	22
(a) Dépose et repose des téléviseurs	22
(b) Maintenance des téléviseurs	23
(c) Confort du patient	23
11.2 TELEPHONIE	24
11.3 MISE EN PLACE ET MAINTENANCE	24
11.4 PRESTATIONS COMMERCIALES COMPLEMENTAIRES	24
ARTICLE 12. Politique tarifaire	25
12.1 OBJECTIF GENERAL	25
ARTICLE 13. Gestion des droits d'accès et facturation	25
ARTICLE 14. Accueil, information et ouverture du compte	26
ARTICLE 15. Considérations techniques	27
15.1 Télévision	27
(a) Le groupe d'antennes	27
(b) La tête de réseau	27
(c) Le réseau TV	27
(d) Les canaux	27
(e) Les équipements TV	27
15.2 Téléphonie	27
(a) L'autocommutateur EGP CCL VGR	27
(b) Téléphonie patients CCL	28
PARTIE 1.3 - L'HOPITAL VAUGIRARD GABRIEL PALLEZ	30
ARTICLE 16. Introduction : le contexte	30

ARTICLE 17.	Objectifs	30
17.1	Simplifier les conditions d'accès et de paiement.....	30
17.2	Favoriser l'autonomie du patient	30
17.3	Développer des solutions techniques pertinentes.....	30
ARTICLE 18.	Organisation	31
18.1	Mutualisation des horaires avec l'hôpital Corentin Celton :.....	31
ARTICLE 19.	Les prestations cibles	31
19.1	TELEVISION	32
(a)	Dépose et repose des téléviseurs.....	32
(b)	Confort du patient	33
19.2	TELEPHONIE	33
19.3	MISE EN PLACE ET MAINTENANCE.....	34
19.4	PRESTATIONS COMMERCIALES COMPLEMENTAIRES	34
ARTICLE 20.	Politique tarifaire	34
20.1	OBJECTIF GENERAL.....	34
ARTICLE 21.	Gestion des droits d'accès et facturation	35
ARTICLE 22.	Accueil, information et ouverture du compte	35
ARTICLE 23.	Considérations techniques	36
23.1	Télévision.....	36
(a)	Le groupe d'antennes	36
(b)	La tête de réseau TV	36
(c)	Le réseau TV	36
(d)	Les canaux	37
(e)	Les équipements TV	37
(f)	Les prises (au nombre de 225)	37
23.2	Téléphonie.....	37
(a)	L'autocommutateur EGP CCL VGR	37
(b)	Téléphonie patients VGR.....	38
PARTIE 2 :	INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS DEMANDES	39
ARTICLE 24.	Les matériels proposés	39
24.1	Solution de TVIP	39
(a)	Les téléviseurs.....	39
ARTICLE 25.	Le réseau	39
25.1	Réseau télévision	39
(a)	Téléviseurs	39

25.2	Fonctionnalités attendues	40
(a)	Les fonctionnalités pour le patient	40
(b)	Les fonctionnalités pour la supervision et l'administration	43
PARTIE 3 : DESCRIPTIF DES LOCAUX, DE L'ARCHITECTURE EXISTANTE, DES EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES MIS A DISPOSITION		46
PARTIE 3.1 - L'HOPITAL EUROPEEN GEORGES-POMPIDOU		46
ARTICLE 26.	Volumétrie	46
ARTICLE 27.	L'architecture.....	46
27.1	L'architecture technique du réseau de télévision	47
ARTICLE 28.	La gestion des droits d'utilisation des téléviseurs	47
PARTIE 3.2 - L'HOPITAL CORENTIN CELTON.....		48
ARTICLE 29.	Volumétrie	48
29.1	Description de la répartition des équipements par étage et par bâtiment :	48
PARTIE 3.3 - L'HOPITAL VAUGIRARD GABRIEL PALLEZ		49
ARTICLE 30.	Architecture.....	49
30.1	PRESENTATION ARCHITECTURALE DE L'HOPITAL ACTUEL : Vaugirard Gabriel PALLEZ	49

PARTIE 1 : ACCUEIL, PRESTATIONS AUX USAGERS ET REGLLEMENT DE SERVICE POUR LES HOPITAUX CORENTIN- CELTON, HOPITAL EUROPEEN GEORGES POMPIDOU ET L'HOPITAL VAUGIRARD GABRIEL PALLEZ

PARTIE 1.1 – HOPITAL EUROPEEN GEORGES POMPIDOU

ARTICLE 1. Introduction : le contexte

Le **Groupe Hospitalier AP-HP. Centre – Université de Paris** souhaite s'associer à un partenaire en vue d'assurer l'**exploitation des prestations de téléphonie, télévision et services associés**, à destination des patients hospitalisés sur le site de l'**Hôpital Européen Georges Pompidou**, sur la base d'une **rémunération directe par les patients**.

Le capacitaire actuel de l'**Hôpital Européen Georges Pompidou** est de 555 lits ouverts.

Le taux d'occupation moyen en 2025 est de 91,6 %.

La (DMS) Durée Moyenne de Séjour est 5,75 jours.

ARTICLE 2. Objectifs

2.1 Simplifier les conditions d'accès et de paiement

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Éviter au patient de devoir se déplacer à l'accueil central en lui permettant de déclencher les prestations à distance, s'il le souhaite.
- Garantir un accès immédiat aux prestations pour tout patient entrant, jusqu'à 20h.
- Assurer la gestion d'un **compte unique** regroupant les services de **téléphonie, télévision et autres services complémentaires**.
- Veiller à **ne pas exclure les patients en situation financière difficile**, en proposant des modalités accessibles à tous.

(a) Favoriser l'autonomie du patient

La solution technique proposée devra favoriser l'autonomie du patient en combinant téléphonie, télévision et services associés. L'ensemble doit constituer un **véritable système d'information et de communication** au service du patient hospitalisé.

Cette architecture devra notamment permettre :

- L'accès à des informations générales sur le fonctionnement et l'actualité du groupe hospitalier ;

- L'accès à une offre d'éducation thérapeutique destinée au patient ;
- La consultation du compte client du patient (suivi des services activés, consommation, etc.).

En option :

- La possibilité pour le patient de choisir ses repas via une application web développée par l'établissement (à intégrer à l'architecture du système d'information de l'AP-HP).

(b) Développer des solutions techniques pertinentes

Le secteur des communications et du multimédia évolue rapidement. Dans cette dynamique, le Groupe hospitalier souhaite encourager l'innovation et attend des soumissionnaires qu'ils proposent des **solutions techniques modernes et pertinentes**, telles que la **télévision interactive** ou toute autre fonctionnalité apportant une **valeur ajoutée pour le patient** ou pour le fonctionnement de l'établissement hospitalier.

Dans la mesure du possible, ces solutions devront être **déployées sans intervention dans les chambres des patients**, afin de ne pas perturber l'activité hospitalière.

Dans le cas où des **travaux d'adaptation ou de transformation** de l'architecture ou de l'esthétique des chambres s'avéreraient nécessaires, les candidats devront présenter un **projet d'aménagement spécifique**, clairement dissocié de l'offre de base, tant sur le plan **technique** que sur le **plan financier**.

ARTICLE 3. Organisation

Le concessionnaire s'engage à assurer un service de qualité aux usagers.

Des gestionnaires seront présents en nombre suffisant pour répondre aux demandes des patients, selon des horaires définis en accord avec la Direction du Groupe hospitalier :

- **Du lundi au vendredi** : de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
- **Les samedis, dimanches et jours fériés** : de 14h00 à 18h00

Ces horaires représentent le minimum requis par le Groupe Hospitalier. Les candidats ont toutefois la possibilité de proposer une amplitude horaire plus large. Toute modification des horaires devra être préalablement validée par la Direction, en fonction de l'évolution des besoins des patients.

En dehors de ces horaires de présence, un **système de transfert d'appels** sera mis en place, permettant, **tous les jours de 8h00 à 20h00**, d'assurer l'ouverture ou le transfert des prestations.

ARTICLE 4. Les prestations cibles

Type de prestation	Prestations de base gratuite	Prestations payantes
Téléphonie	Assurer à tous les patients l'attribution d'un numéro de téléphone permettant de recevoir gratuitement les appels téléphoniques	Pouvoir passer des appels (Paris, Province, DOM TOM, Etranger)
Télévision	<p>Accéder aux canaux d'information générale de l'hôpital (livret d'accueil, questionnaire de sortie, chaîne Youtube, vidéo d'éducation thérapeutique du patient.)</p> <p>Accéder aux programmes radiophoniques FM et grandes ondes</p> <p>Pour les chambres doubles mise à disposition de casques Audio filaire</p> <p>En option : Accéder à un service de commande de repas (à intégrer à l'architecture du système d'information de l'APHP)</p>	<p>Accéder à un bouquet de base (chaînes TNT) à un tarif modéré.</p> <p>Accéder en option à des programmes thématiques complémentaires (Canal + par exemple).</p> <p>Pour les chambres simples ou doubles, possibilité de proposer des casques sans fils type Bluetooth.</p> <p>Accéder à une offre de vidéos à la demande (VOD)</p>

4.1 TELEVISION

Le parc actuel étant satisfaisant, n'il n'est pas prévu de renouvellement pour les 3 établissements.

(a) *Dépose et repose des téléviseurs*

Le titulaire disposera d'un délai de **12 semaines** pour procéder au remplacement complet des postes de télévision et vérifier le bon fonctionnement des téléphones. L'entreprise prendra en charge l'évacuation ainsi que le retraitement des anciens appareils après leur dépose.

Le parc actuel étant satisfaisant, n'il n'est pas prévu de renouvellement.

Pour le remplacement, le titulaire devra installer dans les chambres des téléviseurs à écran plat d'une taille minimale de **28 pouces**, fixés sur des potences murales. Afin d'éviter tout percement supplémentaire, il devra soit adapter les potences existantes, soit installer de nouvelles potences en lieu et place des anciennes fixations, en veillant à disposer des plaques de propreté permettant de masquer les travaux réalisés.

Toutes les interventions devront respecter les normes d'hygiène établies par le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**. La planification des travaux devra se faire en étroite

collaboration avec l'encadrement des services de soins concernés ainsi que les services techniques de l'établissement.

Une **télécommande adaptée** aux besoins spécifiques des patients en gériatrie et en réadaptation fonctionnelle devra être prévue. Pour le secteur psychiatrie, il conviendra de fournir des télécommandes durcies. Le concessionnaire devra maintenir un stock minimum de **30 télécommandes pour l'hôpital européen Georges Pompidou**. Des photos des télécommandes proposées devront être fournies dans l'offre.

Les nouveaux téléviseurs devront être équipés d'un **limiteur de volume sonore** et être accompagnés de télécommandes simples, robustes, faciles à nettoyer et à décontaminer. Le titulaire devra également fournir une pochette plastifiée à usage unique pour chaque télécommande destinée aux patients.

Pour les téléviseurs installés dans les espaces communs (salles d'attente, salles à manger), le titulaire devra les remplacer par des téléviseurs à écran plat d'une dimension adaptée à l'espace, avec un minimum de **40 pouces**. Dans les espaces communs non encore équipés, le titulaire devra installer les téléviseurs et réaliser, à sa charge, les travaux nécessaires à leur connexion au réseau coaxial ou Ethernet (TVIP).

(b) Confort du patient

Le titulaire propose des casques filaires (gratuits) et des casques sans fils de type Bluetooth (payant par le patient).

À son arrivée, le patient devra pouvoir bénéficier immédiatement de la mise à disposition d'un téléviseur via le service d'hospitalisation. La régularisation du paiement s'effectuera ultérieurement, lors du passage d'un représentant du concessionnaire dans la chambre, selon l'organisation propre à chaque unité de soins. Le patient sera informé des modalités du régime d'abonnement et de paiement ainsi que des prestations offertes. Un livret d'information sera disponible à l'accueil de l'hôpital ainsi qu'au bureau d'accueil des services d'hospitalisation. Le concessionnaire devra soumettre une proposition détaillée concernant l'organisation du service de location.

Lors de la location, un reçu sera systématiquement délivré au patient. En aucun cas la location ne pourra être refusée au moment de l'arrivée si le patient n'est pas en mesure de régler immédiatement le montant ; un délai de paiement de deux jours devra lui être accordé. En cas de changement de chambre, le patient pourra demander à tout moment le transfert immédiat de sa location.

Le titulaire devra également assurer la mise en place de chaînes d'information internes, accessibles gratuitement à l'ensemble des usagers, sans exigence de souscription à un forfait. Plusieurs services souhaitent en effet disposer d'un outil permettant de diffuser des contenus ciblés sur certains écrans, notamment dans les salles d'attente (par exemple, dans le cadre des parcours patients).

L'exploitation de ces chaînes relèvera de la seule responsabilité de l'établissement. Une formation devra être organisée dans un délai d'un mois à compter de la mise en œuvre de la présente convention, afin de permettre aux services d'alimenter régulièrement les contenus diffusés sur ces chaînes.

Par ailleurs, il est demandé au titulaire, dans la mesure du possible, de limiter l'accès aux programmes contraires aux bonnes mœurs attendues dans un cadre hospitalier, notamment les programmes interdits aux moins de 18 ans ou signalés par le pictogramme « croix blanche dans cercle violet ».

Enfin, en cas d'évolution du nombre ou de l'emplacement des prises de télévision, le titulaire prendra à sa charge les travaux nécessaires, sous réserve que ces investissements puissent être amortis avant la fin de la concession.

4.2 TELEPHONIE

Le titulaire proposera un système de gestion et de taxation permettant :

- **Au patient :**
- De pouvoir faire le choix uniquement de recevoir des communications.
- De disposer d'un poste téléphonique pour les communications intérieures sans avoir obligation d'ouvrir une ligne extérieure ;
- D'obtenir auprès du service l'ouverture immédiate d'une ligne téléphonique extérieure disposant d'un code confidentiel de 4 chiffres maximum et d'une facture détaillée de façon systématique, d'un crédit d'unités (à déterminer), la régularisation s'effectuant ultérieurement lors du passage de l'hôtesse dans la chambre.
- De s'acquitter d'une avance sur consommation sans minimum exigé.
- D'effectuer les transferts de ligne en temps réel en cas de changement de chambre en conservant si possible le même numéro de téléphone.
- D'obtenir le remboursement intégral de l'avance non consommée lors de son départ.
- Disponible à la demande des patients : mise à disposition de combiné/téléphone fixe à larges touches pour faciliter l'utilisation sans surcout supplémentaire.

Le patient dispose d'une fonction lui permettant de consulter son compte client.

4.3 MISE EN PLACE ET MAINTENANCE

Le titulaire s'engage à assurer à ses frais :

- Sur l'autocommutateur, à effectuer les adaptations nécessaires à la mise en place du système de gestion et de taxation ;
- La fourniture de postes téléphoniques neufs et esthétiques pour chaque lit de l'établissement ;
- L'entretien et le maintien en bon état de fonctionnement du réseau et du matériel mis en place sont assurés par la société 7 jours sur 7 durant les heures d'ouverture dans un délai de 2 heures à 4 heures à partir du moment où le dérangement lui est signalé.

4.4 PRESTATIONS COMMERCIALES COMPLEMENTAIRES

Le prestataire est autorisé à proposer toute prestation commerciale complémentaire destinée aux patients et au personnel, à condition qu'elle soit en lien avec l'objet de la concession.

ARTICLE 5. Politique tarifaire

Le Groupe hospitalier souhaite adopter une **politique tarifaire attractive et équitable**, permettant à l'ensemble des patients, quels que soient leurs moyens financiers, d'accéder aux prestations multimédias.

5.1 OBJECTIF GENERAL

- Proposer un **tarif d'entrée accessible** pour les prestations de base (téléphonie, télévision TNT).
- Permettre aux patients qui le souhaitent de souscrire à des **prestations complémentaires** (chaînes thématiques, VOD, casques sans fil, etc.).
- Garantir une **offre gratuite** pour les patients en situation de précarité, sur demande de la Direction du Groupe hospitalier.

Le groupe hospitalier souhaite rendre la prestation accessible au plus grand nombre de patients, quels que soient leurs moyens financiers.

Les candidats sont libres de proposer toute politique tarifaire cohérente avec cet objectif. Dans tous les cas, le titulaire devra formuler une offre répondant à cette exigence.

5.2 SECTEURS DE SOINS EXEMPTES DE FACTURATION

Le titulaire devra équiper, **sans facturation**, les secteurs suivants en **téléviseurs fixes ou sur chariots mobiles**, à des fins thérapeutiques :

- **Tous les hôpitaux de jour (HDJ)**
- **Les services de soins critiques :**
 - Réanimation Chirurgicale Polyvalente
 - Médecine Intensive Réanimation
 - Unité de Surveillance Continue
 - Unité de Soins Intensifs de Cardiologie
 - Unité de Soins de Pneumologie
- **L'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) du Service d'Accueil des Urgences (SAU)**

Les équipements fournis devront être :

- **Simple d'utilisation**
- **Faciles à entretenir**
- **Adaptés à un usage collectif ou individuel**

5.3 AUTRES PRESTATIONS GRATUITES

Le titulaire devra également mettre à disposition un **quota défini de branchements gratuits**, destinés :

- Aux patients à très faibles revenus
- Aux **espaces de vie commune**

5.4 SYNTHÈSE DE L'ÉQUIPEMENT TÉLÉVISUEL – SITUATION ACTUELLE

Type d'équipement	Nombre actuel
Téléviseurs payants installés en chambre	584
Téléviseurs gratuits installés en chambre	77
Téléviseurs gratuits en box HDJ	52
Téléviseurs gratuits dans les lieux communs	8

Équipements non installés à ce jour (17 postes)

Les services suivants ne disposent pas encore des équipements requis :

- UHCD du SAU : 10 téléviseurs à installer
- Endoscopies : 1 téléviseur (lieu commun)
- Poma Orthopédie : 1 téléviseur (lieu commun)
- Orthopédie Traumatologie 1, 2 et 3 : 1 téléviseur (lieu commun) dans chacun des trois services
- Médecine Vasculaire : 2 téléviseurs (lieux communs)

5.5 SITUATION PRÉVISIONNELLE APRÈS MISE EN CONFORMITÉ

Dans le cadre de la présente consultation, **les équipements manquants devront être installés par le titulaire**, en conformité avec les engagements de service et les principes d'équité d'accès.

Chiffres globaux projetés :

Type d'équipement	Nombre projeté
Téléviseurs payants installés en chambre	584
Téléviseurs gratuits installés en chambre	77
Téléviseurs gratuits en box HDJ	62
Téléviseurs gratuits dans les lieux communs	15

5.6 TABLEAUX RECAPITULATIFS

Tableau indicatif des lieux communs déjà équipés exemptés de facturation :

Recensement TV lieux communs HEGP

DMU	Service	Etage	Pôle	Pièce	Nombre de TV installées
504 - URGENCES ET REA	SAU	1	A	Salles d'attente	3
502 - CARTE	HDJ CCV	2	D	Salle d'attente HDJ CCV	1
502 - CARTE	PTNI	3	A	Salle d'attente patient invalides	1
515 - HEMAT-CANC SP MED-CH	CONSULTATION UROLOGIE	3	D	Salle d'attente consultation Urologie	1
515 - HEMAT-CANC SP MED-CH	POMA CANCERO SPE	5	B	POMA	2
TOTAL					8

Tableau indicatif des lieux communs à équiper exemptés de facturation :

Projet d'installation TV lieux communs HEGP

DMU	Service	Etage	Pôle	Pièce	Nombre de TV à installer
515 - HEMAT-CANC SP MED-CH	ENDOSCOPIES	1	D	Accueil Endoscopies	1
502 - CARTE	MEDECINE VASCULAIRE	7	A	Salle d'attente Médecine Vasculaire	1
502 - CARTE	MEDECINE VASCULAIRE	7	A	Couloir HDJ médecine Vasculaire	1
501 - APPAREIL LOCOMOTEUR	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE	6	A	Salle d'attente	1
501 - APPAREIL LOCOMOTEUR	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE	6	A	Salle d'attente	1
501 - APPAREIL LOCOMOTEUR	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE	6	B	Salle d'attente	1
501 - APPAREIL LOCOMOTEUR	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE	6	A	POMA	1
504 - URGENCES ET REA	SAU	1	A	Unité d'Hospitalisation de Courte Duré	10
TOTAL					17

Remarque : Cette liste est donnée à titre indicatif et pourra être ajustée en fonction de l'évolution des besoins des services.

Tableau indicatif de l'ensemble des secteurs *à équiper* :

Service	Etage	Pôle	TV payantes chambres	TV gratuites chambres	TV gratuites box Hdj	TV gratuites lieux communs	Equipement non installé à ce jour
SAU	1	A				3	
SAU Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)	1	A			10		10
Médecine Intensive Réanimation	1	B		19			
Unité de surveillance Continue	1	D		16			
Endoscopies	1	D				1	1
HDJ CCV	2	D			4	1	
PTNI	3	A				1	
Cardiologie médicale 1	3	A	29				
Cardiologie médicale 2	3	A	29				
Cardiopathie Congénitale 3	3	B	24				
HDJ Cardio	3	B			4		
Réanimation Chirurgie Polyvalente	3	C		24			
Chirurgie Cardio vasculaire 1	3	D	26				
Chirurgie Cardio vasculaire 2	3	D	26				
Consultation Urologie	3	D				1	
Onco-Thoracique	4	D	8				
Onco-Médicale	4	D	16				
HDS Onco-Radiothérapie / Onco-Interventionnel	4	C	10				
HDJ Nutrition	4	A			10		
Hospitalisation Pneumologie	4	B	18				
HDJ Pneumo	4	C			4		
Unité de soins Intensifs de Pneumologie	4	B		18			
Hospitalisation Chirurgie Thoracique	4	D	20				
Hospitalisation Chirurgie Digestive 1	5	A	15				
Hospitalisation Chirurgie Digestive 2	5	A	19				
Hospitalisation Chirurgie Digestive 3	5	B	12				
Poma Cancérologie	5	B				2	
HDS Nutrition	5	B	9				
HDJ Hépatogastro-Entérologie	5	B			2		

Hospitalisation Hépatogastro-entérologie	5	B	18				
HDS Hépatogastro-entérologie	5	B	12				
Hospitalisation Oncologie Digestive	5	C	16				
HDJ CEPEC	5	D			2		
Hospitalisation Orthopédie Traumatologie 1	6	A	21			①	1
Hospitalisation Orthopédie Traumatologie 2	6	A	24			①	1
Hospitalisation Orthopédie Traumatologie 3	6	B	21			①	1
Hospitalisation Chirurgie Plastique, reconstructrice et esthétique	6	B	17				
Poma Orthopédie	6	B				①	1
Hospitalisation Chirurgie Gynécologique	6	C	21				
HDJ Hypertension Artérielle	7	A			10		
HDS Hypertension Artérielle	7	A	10				
Hospitalisation Médecine Vasculaire	7	A	23			②	2
Hospitalisation Néphrologie	7	B	19				
Dialyse	7	B			8		
Hospitalisation Urologie	7	D	28				
HDJ Médecine Interne Gériatrie	8	A			8		
Hospitalisation Gériatrie	8	A	26				
Hospitalisation Médecine Interne 1	8	B	32				
Hospitalisation Médecine Interne 2	8	B	25				
Hospitalisation Oncogériatrie	8	C	10				
Total			584	77	62	14	17

① / ② / ⑩ Equipements non installés à ce jour.

Répartition par étage

Etage	TV payantes chambres	TV gratuites chambres	TV gratuites box Hdj	TV gratuites lieux communs	Equipement non installé à ce jour
1		35	10	4	11
2			4	1	
3	134	24	4	1	
4	72	18	14		
5	101		4	2	
6	104			4	4
7	80		18	2	2
8	93		8		
Total	584	77	62	15	17

ARTICLE 6. Gestion des droits d'accès et facturation

Les principes de gestion sont :

- Pas de déplacement obligatoire du patient sur un lieu central (décentralisation de l'accueil).
- Possibilité de faire déclencher la prestation par un tiers à distance.
- Possibilité de déclencher l'ouverture des prestations à partir de la chambre grâce à l'appel par le patient d'une permanence téléphonique du concessionnaire.
- Appel possible de la permanence téléphonique du concessionnaire de 8 h à 20 h en utilisant un numéro vert.
- Paiement de prestation (pré ou post paiement) : dans la chambre par le biais du passage d'un représentant du concessionnaire sur des plages horaires définies à la demande du patient, par un déplacement sur un emplacement central mis à la disposition du concessionnaire par le Groupe hospitalier et par télépaiement si le patient en est d'accord.
- Possibilité de remboursement sur un emplacement central mis à disposition du concessionnaire par le Groupe hospitalier.
- Pour le téléphone, la connexion avec le système de gestion des patients de l'établissement afin que le personnel du standard ait connaissance du numéro de téléphone du patient en temps réel.

ARTICLE 7. Accueil, information et ouverture du compte

Le titulaire s'engage, par ailleurs, à faire respecter, par le personnel en place, les notions de courtoisie, d'amabilité et de disponibilité attendues d'un service d'accueil.

Le personnel du concessionnaire affecté sur l'hôpital est soumis au règlement intérieur de l'hôpital.

Le concessionnaire s'engage à soumettre son personnel à toutes les visites médicales, radiographies et vaccinations prévues par la réglementation.

Le personnel du concessionnaire est vêtu d'une tenue correcte et porte un badge ou tout autre signe distinctif permettant de l'identifier.

A son arrivée dans le service, il doit s'informer auprès du personnel soignant des dispositions particulières pouvant concerner certains patients.

En cas de litige avec le patient, il doit en référer au cadre de santé du service, et en dernier recours, au responsable du suivi de la délégation.

Le titulaire propose à chaque patient, une information simple et claire permettant de le guider dans sa demande de mise à disposition du téléphone, de la télévision et des services, à partir de la consultation de la télévision.

A l'ouverture du compte, le patient se voit attribuer :

- Un code confidentiel lui permettant d'accéder à son compte client.
- Un numéro lui permettant d'être relié au réseau téléphonique.
- La mise à disposition d'un combiné téléphonique adapté, le cas échéant, aux déficiences des patients, handicapés ou personnes âgées (déficience auditive, visuelle, motrice, et déficience de l'élocution)
- La mise à disposition d'un téléviseur avec un casque filaire pour les chambres doubles ou pour les personnes souffrant d'une déficience auditive (malentendante).

ARTICLE 8. Considérations techniques

8.1 Télévision

(a) Le groupe d'antennes

L'installation est constituée d'une parabole et d'une antenne râteau :

- Une sur le satellite ASTRA
- Antenne râteau pour la TNT

(b) La tête de réseau

Un local situé au RDC-bas est mis à disposition de l'entreprise. 2m/2m.

La tête de réseau est située au 8ème étage (LB8) et la parabole est installée au 9ème étage.

(c) Les canaux

Le bouquet créé est distribué sur l'ensemble de l'hôpital.

En fonction des choix du patient celui-ci peut recevoir un bouquet simple ou un bouquet étendu, le tout géré par une carte de filtrage adressable intégrée au téléviseur.

La gestion des chaînes se fait par un ordinateur situé dans le hall principal de l'hôpital.

(d) Les équipements TV

Actuellement chaque chambre individuelle est équipée d'un poste de télévision. Il faudra prévoir l'installation de poste de télévision complémentaire pour les chambres qui auront été doublées. Cette information n'est pas disponible et évolue en fonction des projets de restructuration.

8.2 Téléphonie

(a) L'autocommutateur EGP CCL VGR

Le PABX actuel est un autocommutateur MiVoice 5000 de la marque MITEL, en release R8.1 SP2. Le serveur qui est commun à l'ensemble des trois sites est situé à l'Hôpital européen Georges Pompidou. Il centralise tous les abonnements et le paramétrage de la téléphonie qu'il distribue aux différents nœuds du cluster qui composent la solution dont la partie analogique pour les patients.

Chaque établissement est équipé de coffrets AXD pour assurer le fonctionnement notamment des postes Numériques et Analogiques et assurer la passerelle vers les T2 et la VOIP. Elles sont installées dans les baies TOIP des différents locaux techniques autocom. Les passerelles AXD sont installées et configurées en version 7.2 SP6. Ces systèmes seront configurés en tant que nœud dans l'architecture Mitel.

Les appels sortants et entrants sont gérés par le système mis en place par le prestataire. Pour joindre un patient le titulaire devra mettre à disposition un N° d'appel accompagné d'un code à 4 chiffres spécifique à chaque compte. Les appels sortants se font depuis le préfixe « 82 » depuis les postes des chambres. Le prestataire devra inclure cette information dans ses modes d'emploi.

En cas de nouvelles chambres, l'installation de la ligne sera prise en charge par l'hôpital. Le titulaire devra inclure son paramétrage dans sa solution accompagnée de la mise en place du combiné dès qu'il sera sollicité sans surcout supplémentaire (dans la limite de (x5) par ans).

Le prestataire est responsable de la maintenance et de la gestion de tous ses équipements dont les combinés des postes de chambre dont il assurera le renouvellement complet au début du marché et remplacera autant que besoin dans un délai compris entre deux heures et quatre heures en cas de panne, de détérioration quelle qu'en soit l'origine et en cas de vol. La limite de périmètre avec l'hôpital est la prise téléphonique. L'hôpital s'engage à assurer la maintenance jusqu'à la prise téléphonique des lignes destinées aux patients. Il s'engage à maintenir et à faire maintenir ces installations en bon état de fonctionnement sans pour autant prendre d'engagement formel sur les

délais de réparation de tout ou partie de celles-ci en cas d'avarie plus ou moins grave, ses priorités de maintenance restante liées à l'activité de soins. En cas de coupure au niveau de l'autocommutateur, la société ne pourra se prévaloir d'aucune indemnisation.

Le prestataire n'assure pas la maintenance de l'autocom patient des trois sites. Sa limite de périmètre débute à la liaison QSIG. Le service technique de l'hôpital assurant également la fourniture électrique en amont des installations du prestataire, tout raccordement devra faire l'objet d'une demande et d'une validation écrite.

(b) Téléphonie patients EGP

L'AXD patient est situé dans le local technique au 4^{ème} étage nommé LB4. Il dispose de 2 liens T2 qui acheminent les SDA 0156094000 à 0156094999.

Toutes les rocade téléphoniques pour les patients sont situées dans le local LB4 (d'autres locaux techniques assurent la distribution).

Le prestataire devra assurer la connexion à la gateway de l'AXD via T2 QSIG entre le Pabx HEGP LB4 CW1 équipement 1.01 et le système Patients. L'installation mis en place par le prestataire devra être effectué au niveau du local technique du 8^{ème} étage nommé « LB8 » où se trouvera également l'installation télévision permettant une centralisation des solutions. La liaison se fera par le réseau de l'hôpital qui est déjà existante.

Une baie informatique est mise à disposition au prestataire qui permettra notamment une double alimentation de son matériel si souhaité. Le prestataire devra prévoir la fourniture et l'intégration de la solution dans celle-ci. Il devra prévoir son identification pour permettre une meilleure délimitation de périmètre.

Le titulaire pourra mettre en place une armoire sécurisée dans le local si besoin pour y stocker du matériel.

L'accès aux locaux techniques est assuré par lecteur de badge, le prestataire devra identifier ses agents autorisés à y accéder. Les locaux techniques étant partagés avec différents services de l'hôpital, tous les intervenants sont tenus de les laisser propres et rangés suite à leur intervention et devant respectés strictement leur limite de périmètre.

PARTIE 1.2 - L'HOPITAL CORENTIN CELTON

ARTICLE 9. Introduction : le contexte

L'hôpital Corentin Celton est établissement hospitalier universitaire d'un capacitaire de 486 lits et 96 places de jour, appartenant au **Groupe Hospitalier AP-HP. Centre – Université de Paris**. Actuellement, **370 lits sont ouverts**, avec un **taux d'occupation global de 94 %**.

Taux d'occupation en hospitalisation complète :

- **Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) Gériatriques** : 91,8 %
- **Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) Gériatriques** : 95,6 %
- **Psychiatrie** : 89 %

Durée Moyenne de Séjour (DMS) :

- **SMR Gériatriques** : 46,6 jours
- **MCO Gériatriques** : 17,4 jours
- **Psychiatrie** : 28,2 jours

Dès sa conception une attention particulière a été portée sur la qualité de l'accueil et le confort hôtelier offerts aux patients. L'établissement réaffirme aujourd'hui ce choix en déployant le projet Label hospitalité portant sur la qualité des standards hôteliers à l'AP-HP.

Le Groupe Hospitalier souhaite trouver un partenaire pour assurer l'exploitation des prestations : téléphone, télévision et services, délivrées aux usagers hospitalisés sur la base d'une rémunération directe.

ARTICLE 10. Objectifs

10.1 Simplifier les conditions d'accès et de paiement

Les objectifs sont :

- Permettre un accès immédiat aux prestations pour un malade entrant jusqu'à 20h.
- Assurer la gestion d'un compte unique du patient téléphone - télévision - services
- Ne pas exclure des patients en situation financière difficile

10.2 Favoriser l'autonomie du patient

Une architecture technique combinant téléphonie, télévision et services doit contribuer à cette autonomie en constituant un véritable système d'information et de communication pour le patient hospitalisé. Cette architecture doit permettre :

- L'accès à des informations générales sur le fonctionnement et l'actualité du groupe hospitalier
- L'accès à une offre d'éducation thérapeutique pour le patient

- La consultation du compte « client » du patient

En option :

- La possibilité pour le patient de choisir ses repas via une application web développée par l'établissement (à intégrer à l'architecture du système d'information de l'AP-HP).

10.3 Développer des solutions techniques pertinentes

Le secteur des communications et du multimédia est en constante évolution, Le Groupe hospitalier souhaite s'inscrire dans une démarche dynamique et demande aux soumissionnaires de présenter des solutions innovantes permettant la distribution de la télévision interactive ou d'autres solutions pertinentes apportant une plus-value pour le patient ou le secteur hospitalier.

Ces solutions ne devront dans l'idéal nécessiter aucune intervention dans les chambres des patients afin de ne pas perturber l'activité de l'établissement.

Dans le cas où des travaux de modification de l'architecture ou d'esthétique dans les chambres seraient nécessaires, les soumissionnaires doivent présenter un projet d'aménagement distinct de l'offre de base à la fois en technicité et en chiffrage tarifaire.

10.4 Organisation

Le concessionnaire assure un service de qualité aux usagers.

Les gestionnaires seront présents en nombre suffisant pour répondre aux demandes des patients, aux horaires fixés en accord avec la Direction de l'Etablissement, à savoir :

- **Du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures puis 13 heures à 18 heures.**

Ces horaires peuvent être modifiés en fonction des besoins des malades en accord avec la Direction.

En dehors des heures de présence des gestionnaires, un système de transfert d'appels permettra, de 7 heures à 9 heures et de 18 heures à 20 heures, tous les jours, de procéder à l'ouverture ou au transfert des prestations.

ARTICLE 11. Les prestations cibles

Type de prestation	Prestations de base gratuite	Prestations payantes
Téléphonie	Assurer à tous les patients l'attribution d'un numéro de téléphone permettant de recevoir gratuitement les appels téléphoniques	Pouvoir passer des appels (Paris, Province, DOM TOM, Etranger)

Télévision	<p>Accéder aux canaux d'information générale de l'hôpital (livret d'accueil, questionnaire de sortie, chaîne Youtube de l'Hôpital, vidéo d'éducation thérapeutique du patient...)</p> <p>Accéder aux programmes radiophoniques FM et grandes ondes</p> <p>Pour les chambres doubles mise à disposition de casques Audio filaire</p> <p>En option : Accéder à un service de commande de repas (à intégrer à l'architecture du système d'information de l'APHP)</p>	<p>Accéder à un bouquet de base (chaînes TNT) à un tarif modéré.</p> <p>Accéder en option à des programmes thématiques complémentaires (Canal + par exemple).</p> <p>Accéder à une offre de vidéos à la demande (VOD)</p> <p>Pour les chambres simples ou doubles, possibilité de proposer des casques sans fils type Bluetooth.</p>
------------	--	--

11.1 TELEVISION

(a) Dépose et repose des téléviseurs

Le titulaire disposera de 12 semaines pour effectuer le remplacement de l'ensemble des postes de télévision et vérifiera le bon état de marche des téléphones. L'entreprise effectue à sa charge l'évacuation et le retraitement des anciens appareils après dépose.

En remplacement, le titulaire doit installer dans les chambres des téléviseurs écran plat, de 28 pouces minimums, sur potences murales. Afin d'éviter tout percement le titulaire doit soit adapter les potences existantes, soit installer de nouvelles potences en lieu et place des anciennes fixations et disposer des plaques de propreté afin de masquer les travaux effectués. Le choix du prestataire devra être indiqué dans son offre. Les interventions du prestataire doivent répondre aux normes d'hygiène édictées par le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN). La planification des travaux doit s'effectuer en collaboration avec l'encadrement des services de soins concernés et les services techniques.

Une proposition de télécommande adaptée aux patients de gériatrie et réadaptation fonctionnelle est à prévoir. Il convient de fournir des télécommandes durcies pour le secteur de psychiatrie de l'établissement. Le concessionnaire doit veiller à maintenir un stock minimum de 15 télécommandes.

Les nouveaux téléviseurs doivent être équipés d'un limiteur de volume sonore, de télécommandes simples, robustes, faciles à nettoyer et à décontaminer. Le titulaire doit fournir une pochette plastifiée à usage unique pour les télécommandes des téléviseurs des patients.

Pour les téléviseurs des espaces communs (salle d'attente, salle à manger), le titulaire doit les remplacer par des téléviseurs écrans plats d'une dimension adaptée à l'espace dédié (40 pouces minimum). Pour les espaces communs n'étant pas encore équipés le titulaire doit installer les téléviseurs.

(b) Maintenance des téléviseurs

Le concessionnaire devra maintenir ses appareils en parfait état de fonctionnement et en assurera à ses frais l'entretien et les réparations. Il doit prévoir le remplacement de tout appareil défectueux ou disparu dans un délai de 4 heures maximum. Les modalités d'organisation de la maintenance feront l'objet d'une fiche détaillée.

Un local sera mis à la disposition de la société pour mettre en dépôt des téléviseurs. L'entrée sera interdite à toute personne étrangère au personnel du concessionnaire, sauf cas de force majeure ou des mesures de sécurité imposeraient par exemple d'y pénétrer.

(c) Confort du patient

Le titulaire propose des casques filaires avec système de retour son (gratuits) et des casques sans fils de type Bluetooth (payant par le patient).

A son arrivée, le patient doit pouvoir obtenir une mise à disposition d'un téléviseur auprès du service d'hospitalisation. La régularisation se fera ultérieurement lors du passage d'un représentant du concessionnaire dans sa chambre (en fonction des Unités de Soins). Le patient sera informé des modalités du régime d'abonnement et des prestations qui lui sont offertes. Un livret d'information sera à disposition à l'accueil de l'hôpital et au bureau d'accueil des services d'hospitalisation. Le concessionnaire fera une proposition d'organisation du service de location.

Lors de la location, il sera délivré un reçu au patient. En aucun cas, la location ne devra être refusée au patient à son arrivée si celui-ci n'est pas en mesure d'en régler le montant, un délai de 2 jours doit être accordé. En cas de changement de chambre, le patient pourra sur simple demande obtenir immédiatement le transfert de sa location.

Le titulaire devra également assurer la mise en place de chaînes d'information internes, accessibles gratuitement à l'ensemble des usagers, sans exigence de souscription à un forfait. Plusieurs services souhaitent en effet disposer d'un outil permettant de diffuser des contenus ciblés sur certains écrans, notamment dans les salles d'attente (par exemple, dans le cadre des parcours patients).

L'exploitation de ces chaînes relèvera de la seule responsabilité de l'établissement. Une formation devra être organisée dans un délai d'un mois à compter de la mise en œuvre de la présente convention, afin de permettre aux services d'alimenter régulièrement les contenus diffusés sur ces chaînes.

Lors de la location, il sera délivré un reçu au patient. En aucun cas, la location ne devra être refusée au patient à son arrivée si celui-ci n'est pas en mesure d'en régler le montant, un délai de 2 jours doit être accordé. En cas de changement de chambre, le patient pourra sur simple demande obtenir immédiatement le transfert de sa location.

11.2 TELEPHONIE

La société proposera un système de gestion et de taxation permettant :

- **Au patient :**
 - De pouvoir faire le choix uniquement de recevoir des communications.
 - De disposer d'un poste téléphonique pour les communications intérieures sans avoir obligation d'ouvrir une ligne extérieure ;
 - D'obtenir auprès du service l'ouverture immédiate d'une ligne téléphonique extérieure disposant d'un code confidentiel de 4 chiffres maximum et d'une facture détaillée de façon systématique, d'un crédit d'unités (à déterminer), la régularisation s'effectuant ultérieurement lors du passage de l'hôtesse dans la chambre.
 - De s'acquitter d'une avance sur consommation sans minimum exigé.
 - D'effectuer les transferts de ligne en temps réel en cas de changement de chambre en conservant si possible le même numéro de téléphone.
 - D'obtenir le remboursement intégral de l'avance non consommée lors de son départ.
 - Le prestataire devra proposer un combiné adapté à l'activité médicale de l'établissement (gériatrie longue durée et psychiatrie). Il devra présenter dans son offre le ou les produits susceptibles d'être mis en place.

Le patient dispose d'une fonction lui permettant de consulter son compte client.

11.3 MISE EN PLACE ET MAINTENANCE

Le titulaire s'engage à assurer à ses frais :

- Sur l'autocommutateur, à effectuer les adaptations nécessaires à la mise en place du système de gestion et de taxation ;
- La fourniture de postes téléphoniques neufs et esthétiques pour chaque lit de l'établissement ;
- L'entretien et le maintien en bon état de fonctionnement du réseau et du matériel mis en place sont assurés par la société 7 jours sur 7 durant les heures d'ouverture dans un délai de 2 heures à 4 heures à partir du moment où le dérangement lui est signalé.

11.4 PRESTATIONS COMMERCIALES COMPLEMENTAIRES

- Le prestataire est autorisé à proposer toute prestation commerciale complémentaire destinée aux patients et au personnel, à condition qu'elle soit en lien avec l'objet de la concession.

ARTICLE 12. Politique tarifaire

Le Groupe hospitalier souhaite adopter une **politique tarifaire attractive et équitable**, permettant à l'ensemble des patients, quels que soient leurs moyens financiers, d'accéder aux prestations multimédias.

12.1 OBJECTIF GENERAL

- **Proposer un tarif d'entrée accessible pour les prestations de base (téléphonie, télévision TNT)**

Les tarifs pour le patient seront dégressifs en fonction de :

- La durée du séjour et tout particulièrement pour les unités de Soins Médicaux Réadaptation (SMR) ayant en moyenne **46,6 jours d'hospitalisation** ainsi que certains patients de Psychiatrie.
- Son état de santé ou en fonction du jour de sa sortie, entend ne plus disposer de téléviseur, aura la possibilité de demander le remboursement des jours payés à l'avance. Cette disposition demeure valable en cas de panne certaine et localisée de l'appareil.
- Les téléviseurs situés dans les salons-salles à manger et lieux communs seront mis à disposition gratuitement.
- **Permettre aux patients qui le souhaitent de souscrire à des prestations complémentaires (chaînes thématiques, VOD, casques sans fil, etc.).**
- **Garantir une offre gratuite pour les patients en situation de précarité, sur demande de la Direction du Groupe hospitalier.**

Le groupe hospitalier souhaite rendre la prestation accessible au plus grand nombre de patients, quels que soient leurs moyens financiers.

Les candidats sont libres de proposer toute politique tarifaire cohérente avec cet objectif. Dans tous les cas, le titulaire devra formuler une offre répondant à cette exigence.

ARTICLE 13. Gestion des droits d'accès et facturation

Les principes de gestion sont :

- Pas de déplacement obligatoire du patient sur un lieu central (décentralisation de l'accueil)
- Possibilité de faire déclencher la prestation par un tiers à distance.
- Possibilité de déclencher l'ouverture des prestations à partir de la chambre grâce à l'appel par le patient d'une permanence téléphonique du concessionnaire.
- Appel possible de la permanence téléphonique du concessionnaire de 8 h à 20 h en utilisant un numéro vert.
- Paiement de prestation (pré ou post paiement) : dans la chambre par le biais du passage du représentant du concessionnaire sur des plages horaires définies à la demande du patient, par un déplacement sur un emplacement central mis à la disposition du concessionnaire par le Groupe hospitalier et par télépaiement si le patient en est d'accord.

- Possibilité de remboursement sur un emplacement central mis à disposition du concessionnaire par le Groupe hospitalier.
- Pour le téléphone, la connexion avec le système de gestion des patients de l'établissement afin que le personnel du standard ait connaissance du numéro de téléphone du patient en temps réel.

ARTICLE 14. Accueil, information et ouverture du compte

Le titulaire s'engage, par ailleurs, à faire respecter, par le personnel en place, les notions de courtoisie, d'amabilité et de disponibilité telles que convenables pour un service d'accueil.

Le personnel du concessionnaire affecté sur l'hôpital est soumis au règlement intérieur de l'hôpital.

Le concessionnaire s'engage à soumettre son personnel à toutes les visites médicales, radiographies et vaccinations prévues par la réglementation.

Le personnel du concessionnaire sera vêtu d'une tenue correcte et portera un badge ou tout autre signe distinctif permettant de l'identifier.

A son arrivée dans le service, il devra s'informer auprès du personnel soignant des dispositions particulières pouvant concerner certains patients.

En cas de litige avec le patient, il devra en référer au cadre de santé du service, et en dernier recours, au responsable du suivi de la concession.

Le titulaire propose à chaque usager admis **à l'hôpital Corentin-Celton**, une information simple et claire permettant de le guider dans sa demande de mise à disposition du téléphone et de la télévision et des services.

Dès l'ouverture du compte, l'usager se verra attribuer :

- Un code confidentiel lui permettant d'accéder à son compte client.
- Un numéro lui permettant d'être relié au réseau téléphonique.
- La mise à disposition d'un combiné téléphonique adapté, le cas échéant, aux déficiences des patients, handicapés ou personnes âgées (déficience auditive, visuelle, motrice, et déficience de l'élocution)
- La mise à disposition d'un téléviseur avec un casque filaire pour les chambres doubles ou pour les personnes souffrant d'une déficience auditive (malentendante).

ARTICLE 15. Considérations techniques

15.1 Télévision

(a) *Le groupe d'antennes*

L'installation est constituée d'une parabole avec une tête double

- Une dirigée sur le satellite HOTBIRD,
- Une sur le satellite ASTRA,

(b) *La tête de réseau*

Un local situé au RDJ du bâtiment BERTHAUX au niveau de l'autocommutateur.

Les chaînes présentes sur les différentes sur les différentes têtes de la parabole ont leur fréquence modifiée afin de les rendre compatible avec le réseau VHF et UHF.

(c) *Le réseau TV*

Voir le plan.

(d) *Les canaux*

Sur l'hôpital les canaux sont modulés en VHF 3.

Il existe un canal interne modulé en UHF (Radio Hôpital).

Le bouquet de chaînes créé est distribué sur l'ensemble de l'hôpital.

(e) *Les équipements TV*

Actuellement chaque chambre est équipée d'un poste de télévision sauf en secteur fermé et semi-fermé de la psychiatrie.

Type d'équipement	Nombre actuel
Téléviseurs payants installés en chambre	486
Téléviseurs gratuits installés en chambre	1
Téléviseurs gratuits dans les lieux communs	23

15.2 Téléphonie

(a) *L'autocommutateur EGP CCL VGR*

Le PABX actuel est un autocommutateur MiVoice 5000 de la marque MITEL, en release R8.1 SP2. Le serveur qui est commun à l'ensemble des trois sites est situé à l'Hôpital européen Georges Pompidou. Il centralise tous les abonnements et le paramétrage de la téléphonie qu'il distribue aux différents nœuds du cluster qui composent la solution dont la partie analogique pour les patients.

Chaque établissement est équipé de coffrets AXD pour assurer le fonctionnement notamment des postes Numériques et Analogiques et assurer la passerelle vers les T2 et la VOIP. Elles sont installées dans les baies TOIP des différents locaux techniques autocom. Les passerelles AXD sont installées et configurées en version 7.2 SP6. Ces systèmes seront configurés en tant que nœud dans l'architecture Mitel.

Les appels sortants et entrants sont gérés par le système mis en place par le prestataire. Pour joindre un patient le titulaire devra mettre à disposition un N° d'appel accompagné d'un code à 4 chiffres spécifique à chaque compte. Les appels sortants se font depuis le préfixe « 82 » depuis les postes des chambres. Le prestataire devra inclure cette information dans ses modes d'emplois.

En cas de nouvelles chambres, l'installation de la ligne sera prise en charge par l'hôpital. Le titulaire devra inclure son paramétrage dans sa solution accompagnée de la mise en place du combiné dès qu'il sera sollicité sans surcout supplémentaire (dans la limite de (x5) par ans).

Le prestataire est responsable de la maintenance et de la gestion de tous ses équipements dont les combinés des postes de chambre dont il assurera le renouvellement complet au début du marché et remplacera autant que besoin dans un délai compris entre deux heures et quatre heures en cas de panne, de détérioration quelle qu'en soit l'origine et en cas de vol. La limite de périmètre avec l'hôpital est la prise téléphonique. L'hôpital s'engage à assurer la maintenance jusqu'à la prise téléphonique des lignes destinées aux patients. Il s'engage à maintenir et à faire maintenir ces installations en bon état de fonctionnement sans pour autant prendre d'engagement formel sur les délais de réparation de tout ou partie de celles-ci en cas d'avarie plus ou moins grave, ses priorités de maintenance restante liées à l'activité de soins. En cas de coupure au niveau de l'autocommutateur, la société ne pourra se prévaloir d'aucune indemnisation.

Le prestataire n'assure pas la maintenance de l'autocom patient des trois sites. Sa limite de périmètre débute à la liaison QSIG. Le service technique de l'hôpital assurant également la fourniture électrique en amont des installations du prestataire, tout raccordement devra faire l'objet d'une demande et d'une validation écrite.

(b) Téléphonie patients CCL

L'AXD patient est situé dans le local technique au RDJ du bâtiment BERTHAUX nommé autocom. Il dispose de 2 liens T2 qui acheminent les SDA 0186673000 à 0186673999.

Toutes les rocades téléphoniques pour les patients sont situées dans ce local (d'autres locaux techniques assurent la distribution).

Le prestataire devra assurer la connexion à la gateway de l'AXD via T2 QSIG entre le Pabx CCL CW2 équipement 1.01 et le système Patients.

Un emplacement dans une baie informatique est mis à disposition du titulaire qui permettra une double alimentation si nécessaire. Le titulaire devra prévoir la fourniture et l'intégration de la solution dans celle-ci. Il devra prévoir son identification permettant une meilleure délimitation de périmètre.

L'accès au local technique se fait uniquement sur demande au service technique de l'hôpital. Les locaux techniques étant partagés avec différents services de l'hôpital, tous les intervenants sont tenus de les laisser propres et rangés suite à leur intervention et devant respectés strictement leur limite de périmètre.

PARTIE 1.3 - L'HOPITAL VAUGIRARD GABRIEL PALLEZ

ARTICLE 16. Introduction : le contexte

L'hôpital Vaugirard Gabriel-Pallez est établissement hospitalier universitaire de 210 lits et 23 places de jour, appartenant au **Groupe Hospitalier AP-HP. Centre – Université de Paris**. Actuellement, **210 lits sont ouverts**, avec un **taux d'occupation global de 94 %**.

Il s'agit uniquement de longs séjours en USLD (Unités de soins de longue durée).

Dès sa conception une attention particulière a été portée sur la qualité de l'accueil et le confort hôtelier offerts aux patients. L'établissement réaffirme aujourd'hui ce choix en déployant le projet Label hospitalité portant sur la qualité des standards hôteliers à l'AP-HP.

Le Groupe Hospitalier souhaite trouver un partenaire pour assurer l'exploitation des prestations : téléphone, télévision et services, délivrées aux usagers hospitalisés sur la base d'une rémunération directe.

ARTICLE 17. Objectifs

17.1 Simplifier les conditions d'accès et de paiement

Les objectifs sont :

- Permettre un accès immédiat aux prestations pour un malade entrant jusqu'à 20h.
- Assurer la gestion d'un compte unique du patient téléphone - télévision - services
- Ne pas exclure des patients en situation financière difficile

17.2 Favoriser l'autonomie du patient

Une architecture technique combinant téléphonie, télévision et services doit contribuer à cette autonomie en constituant un véritable système d'information et de communication pour le patient hospitalisé. Cette architecture doit permettre :

- L'accès à des informations générales sur le fonctionnement et l'actualité du groupe hospitalier
- L'accès à une offre d'éducation thérapeutique pour le patient
- La consultation du compte « client » du patient
- Le choix par le patient de son repas à partir d'une application WEB de l'établissement.

17.3 Développer des solutions techniques pertinentes

Le secteur des communications et du multimédia est en constante évolution, le Groupe hospitalier souhaite s'inscrire dans une démarche dynamique et demande aux soumissionnaires de présenter

des solutions innovantes permettant la distribution de la télévision interactive ou d'autres solutions pertinentes apportant une plus-value pour le patient ou le secteur hospitalier.

Ces solutions ne devront dans l'idéal nécessiter aucune intervention dans les chambres des patients afin de ne pas perturber l'activité de l'établissement.

Dans le cas où des travaux de modification de l'architecture ou d'esthétique dans les chambres seraient nécessaires, les soumissionnaires doivent présenter un projet d'aménagement avec son coût et les incidences techniques et l'offre tarifaire.

ARTICLE 18. Organisation

Le concessionnaire assure un service de qualité aux usagers.

Les gestionnaires seront présents en nombre suffisant pour répondre aux demandes des patients, aux horaires fixés en accord avec la Direction de l'Etablissement, à savoir :

18.1 Mutualisation des horaires avec l'hôpital Corentin Celton :

- **L'équipe présente sur le site Corentin-Celton devra assurer au minimum 1h de présence par semaine l'après-midi sur le site Vaugirard**
- **Le jour et la plage horaire devront être définie en accord avec la Direction de l'hôpital, en fonction de l'évolution des besoins des patients.**

Ces horaires peuvent être modifiés en fonction des besoins des malades en accord avec la Direction.

En dehors de ces horaires de présence, un **système de transfert d'appels** sera mis en place, permettant, **tous les jours de 8h00 à 20h00**, d'assurer l'ouverture ou le transfert des prestations.

ARTICLE 19. Les prestations cibles

Type de prestation	Prestations de base gratuite	Prestations payantes
Téléphonie	Assurer à tous les patients l'attribution d'un numéro de téléphone permettant de recevoir gratuitement les appels téléphoniques	Pouvoir passer des appels (Paris, Province, DOM TOM, Etranger)

Télévision	<p>Accéder à un bouquet de base (chaînes TNT)</p> <p>Accéder aux canaux d'information générale de l'hôpital (livret d'accueil, questionnaire de sortie, chaîne Youtube, vidéo d'éducation thérapeutique du patient...)</p> <p>Accéder aux programmes radiophoniques FM et grandes ondes</p> <p>Pour les chambres doubles et pour les personnes malentendantes mise à disposition de casques Audio filaire</p> <p><u>En option :</u></p> <p>Accéder à un service de commande de repas (à intégrer à l'architecture du système d'information de l'APHP)</p>	<p>Accéder en option à des programmes thématiques complémentaires (Canal + par exemple).</p> <p>Accéder à une offre de vidéos à la demande (VOD)</p> <p>Pour les chambres simples ou doubles, possibilité de proposer des casques sans fils type Bluetooth.</p>
------------	--	---

19.1 TELEVISION

(a) Dépose et repose des téléviseurs

Le titulaire disposera de 12 semaines pour effectuer le remplacement de l'ensemble des postes de télévision et vérifiera le bon état de marche des téléphones. L'entreprise effectue à sa charge l'évacuation et du retraitement des anciens appareils après dépose.

En remplacement, le titulaire doit installer dans les chambres des téléviseurs écran plat, de 28 pouces minimums, sur potences murales. Afin d'éviter tout percement le titulaire doit soit adapter les potences existantes, soit installer de nouvelles potences en lieu et place des anciennes fixations et disposer des plaques de propreté afin de masquer les travaux effectués. Les interventions du prestataire doivent répondre aux normes d'hygiène édictées par le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN). La planification des travaux doit s'effectuer en collaboration avec l'encadrement des services de soins concernés et les services techniques.

Une proposition de télécommande adaptée aux patients de gériatrie et réadaptation fonctionnelle est à prévoir. Le concessionnaire doit veiller à maintenir un stock minimum de 15 télécommandes.

Les nouveaux téléviseurs doivent être équipés d'un limiteur de volume sonore, de télécommandes simples, robustes, faciles à nettoyer et à décontaminer. Le titulaire doit fournir une pochette plastifiée à usage unique pour les télécommandes des téléviseurs des patients.

Pour les téléviseurs des espaces communs (salle d'attente, salle à manger), le titulaire doit les remplacer par des téléviseurs écrans plats d'une dimension adaptée à l'espace dédié (40 pouces minimum). Pour les espaces communs n'étant pas encore équipés le titulaire doit installer les téléviseurs et doit effectuer à sa charge les travaux permettant la connexion de ces derniers au réseau Coaxial ou Ethernet (TVIP).

(b) Confort du patient

Le titulaire propose des casques filaires (gratuits) et des casques sans fils de type Bluetooth (payant par le patient).

A son arrivée, le patient doit pouvoir obtenir une mise à disposition d'un téléviseur auprès du service d'hospitalisation. La régularisation se fera ultérieurement lors du passage d'un représentant du concessionnaire dans sa chambre (en fonction des Unités de Soins). Le patient sera informé des modalités du régime d'abonnement et des prestations qui lui sont offertes. Un livret d'information sera à disposition à l'accueil de l'hôpital et au bureau d'accueil des services d'hospitalisation. Le concessionnaire fera une proposition d'organisation du service de location.

Lors de la location, il sera délivré un reçu au patient. En aucun cas, la location ne devra être refusée au patient à son arrivée si celui-ci n'est pas en mesure d'en régler le montant, un délai de 2 jours doit être accordé. En cas de changement de chambre, le patient pourra sur simple demande obtenir immédiatement le transfert de sa location.

Le titulaire doit permettre la mise en place d'une chaîne d'information interne à l'établissement qui sera accessible gratuitement, sans paiement d'un forfait quelconque.

L'exploitation de cette chaîne d'information interne sera sous la responsabilité de l'établissement. Une formation permettant l'approvisionnement des programmes de cette chaîne devra être mise en place pour le service communication dans le mois qui suit la mise en œuvre de la présente convention.

En matière de téléviseurs, en cas d'évolution du nombre ou de l'emplacement des prises de télévision venant à évoluer, la société prend à sa charge les travaux nécessaires dans la mesure où ces investissements pourront être amortis avant le terme de la concession.

Lors de la location, il sera délivré un reçu au patient. En aucun cas, la location ne devra être refusée au patient à son arrivée si celui-ci n'est pas en mesure d'en régler le montant, un délai de 2 jours doit être accordé. En cas de changement de chambre, le patient pourra sur simple demande obtenir immédiatement le transfert de sa location.

19.2 TELEPHONIE

La société proposera un système de gestion et de taxation permettant :

- **Au patient :**
- De pouvoir faire le choix uniquement de recevoir des communications.
- De disposer d'un poste téléphonique pour les communications intérieures sans avoir obligation d'ouvrir une ligne extérieure ;

- D'obtenir auprès du service l'ouverture immédiate d'une ligne téléphonique extérieure disposant d'un code confidentiel de 4 chiffres maximum et d'une facture détaillée de façon systématique, d'un crédit d'unités (à déterminer), la régularisation s'effectuant ultérieurement lors du passage de l'hôtesse dans la chambre.
- De s'acquitter d'une avance sur consommation sans minimum exigé.
- D'effectuer les transferts de ligne en temps réel en cas de changement de chambre en conservant si possible le même numéro de téléphone.
- D'obtenir le remboursement intégral de l'avance non consommée lors de son départ.
- Le prestataire devra proposer un combiné adapté à l'activité médicale de l'établissement (gériatrie longue durée). Il devra présenter dans son offre le ou les produits susceptibles d'être mis en place.

Le patient dispose d'une fonction lui permettant de consulter son compte client.

19.3 MISE EN PLACE ET MAINTENANCE

Le titulaire s'engage à assurer à ses frais :

- Sur l'autocommutateur, à effectuer les adaptations nécessaires à la mise en place du système de gestion et de taxation ;
- La fourniture de postes téléphoniques neufs et esthétiques pour chaque lit de l'établissement ;
- L'entretien et le maintien en bon état de fonctionnement du réseau et du matériel mis en place sont assurés par la société 7 jours sur 7 durant les heures d'ouverture dans un délai de 2 heures à 4 heures à partir du moment où le dérangement lui est signalé.

19.4 PRESTATIONS COMMERCIALES COMPLEMENTAIRES

Le prestataire est autorisé à proposer toute prestation commerciale complémentaire destinée aux patients et au personnel, à condition qu'elle soit en lien avec l'objet de la concession.

ARTICLE 20. Politique tarifaire

Le Groupe hospitalier souhaite adopter une **politique tarifaire attractive et équitable**, permettant à l'ensemble des patients, quels que soient leurs moyens financiers, d'accéder aux prestations multimédias.

20.1 OBJECTIF GENERAL

- **Proposer un tarif d'entrée accessible pour les prestations de base (téléphonie, télévision TNT)**
- Les candidats proposeront les tarifs les plus avantageux possibles dans les unités de longue durée, et quels qu'ils soient, les résidents auront la possibilité de brancher leurs propres terminaux sur les connectiques installées, comme le prévoit la réglementation »

- L'utilisateur qui en raison de son état de santé ou en fonction du jour de sa sortie, entend ne plus disposer de téléviseur, aura la possibilité de demander le remboursement des jours payés à l'avance. Cette disposition demeure valable en cas de panne certaine et localisée de l'appareil.
- **Permettre aux patients qui le souhaitent de souscrire à des prestations complémentaires (chaînes thématiques, VOD, casques sans fil, etc.).**
- **Garantir une offre gratuite pour les patients en situation de précarité, sur demande de la Direction du Groupe hospitalier.**

Le groupe hospitalier souhaite rendre la prestation accessible au plus grand nombre de patients, quels que soient leurs moyens financiers.

Les candidats sont libres de proposer toute politique tarifaire cohérente avec cet objectif. Dans tous les cas, le titulaire devra formuler une offre répondant à cette exigence

ARTICLE 21. Gestion des droits d'accès et facturation

Les principes de gestion sont :

- Pas de déplacement obligatoire du patient sur un lieu central (décentralisation de l'accueil)
- Possibilité de faire déclencher la prestation par un tiers à distance.
- Possibilité de déclencher l'ouverture des prestations à partir de la chambre grâce à l'appel par le patient d'une permanence téléphonique du concessionnaire.
- Appel possible de la permanence téléphonique du concessionnaire de 8 h à 20 h en utilisant un numéro vert
- Paiement de prestation (pré ou post paiement) : dans la chambre par le biais du passage du représentant du concessionnaire sur des plages horaires définies à la demande du patient, par un déplacement sur un emplacement central mis à la disposition du concessionnaire par le Groupe hospitalier et par télépaiement si le patient en est d'accord.
- Possibilité de remboursement sur un emplacement central mis à disposition du concessionnaire par le Groupe hospitalier.
- Pour le téléphone, la connexion avec le système de gestion des patients de l'établissement afin que le personnel du standard ait connaissance du numéro de téléphone du patient en temps réel.

ARTICLE 22. Accueil, information et ouverture du compte

Le titulaire s'engage, par ailleurs, à faire respecter, par le personnel en place, les notions de courtoisie, d'amabilité et de disponibilité telles que convenables pour un service d'accueil.

Le personnel du concessionnaire affecté sur l'hôpital est soumis au règlement intérieur de l'hôpital.

Le concessionnaire s'engage à soumettre son personnel à toutes les visites médicales, radiographies et vaccinations prévues par la réglementation.

Le personnel du concessionnaire sera vêtu d'une tenue correcte et portera un badge ou tout autre signe distinctif permettant de l'identifier.

A son arrivée dans le service, il devra s'informer auprès du personnel soignant des dispositions particulières pouvant concerner certains patients.

En cas de litige avec le patient, il devra en référer au cadre de santé du service, et en dernier recours, au responsable du suivi de la délégation.

Le titulaire propose à chaque usager admis à l'hôpital Vaugirard-Gabriel-Pallez, une information simple et claire permettant de le guider dans sa demande de mise à disposition du téléphone et de la télévision et des services.

A l'ouverture de son compte, est attribué au patient :

- Un code confidentiel lui permettant d'accéder à son compte client.
- Un numéro lui permettant d'être relié au réseau téléphonique.
- La mise à disposition d'un combiné téléphonique adapté, le cas échéant, aux déficiences des patients, handicapés ou personnes âgées (déficience auditive, visuelle, motrice, et déficience de l'élocution)
- La mise à disposition d'un téléviseur avec un casque filaire pour les chambres doubles ou pour les personnes souffrant d'une déficience auditive (malentendant).

ARTICLE 23. Considérations techniques

23.1 Télévision

(a) Le groupe d'antennes

L'installation est constituée d'une antenne UHF dirigée sur l'émetteur de la tour EIFFEL.

(b) La tête de réseau TV

La tête de réseau est située dans le local technique Autocom au rez-de-jardin Aile A

(c) Le réseau TV

Au rez-de-jardin un module SABAL DA353

4^{ème} A : 1 transformateur (réf. 30312 – 220V/48V 3A) et 1 ampli

4^{ème} B, 2^{ème} A, 2^{ème} B, et sous-sol de la crèche : 4 amplis

18 répartiteurs connus.

(d) Les canaux

Actuellement l'émission sur l'établissement est assurée en analogique et en numérique (TNT).

(e) Les équipements TV

Actuellement chaque chambre est équipée d'un poste de télévision.

- 210 postes de TV pour les chambres des patients
- 8 pour les rotondes
- 1 en Hôpital de Jour

(f) Les prises (au nombre de 225)

Chambres des patients : 210 prises (coaxiales) ;

Hors chambre des patients :

- 8 prises dans les rotondes,
- 1 prise en, HDJ,

23.2 Téléphonie

(a) L'autocommutateur EGP CCL VGR

Le PABX actuel est un autocommutateur MiVoice 5000 de la marque MITEL, en release R8.1 SP2. Le serveur qui est commun à l'ensemble des trois sites est situé à l'Hôpital européen Georges Pompidou. Il centralise tous les abonnements et le paramétrage de la téléphonie qu'il distribue aux différents nœuds du cluster qui composent la solution dont la partie analogique pour les patients.

Chaque établissement est équipé de coffrets AXD pour assurer le fonctionnement notamment des postes Numériques et Analogiques et assurer la passerelle vers les T2 et la VOIP. Elles sont installées dans les baies TOIP des différents locaux techniques autocom. Les passerelles AXD sont installées et configurées en version 7.2 SP6. Ces systèmes seront configurés en tant que nœud dans l'architecture Mitel.

Les appels sortants et entrants sont gérés par le système mis en place par le prestataire. Pour joindre un patient le titulaire devra mettre à disposition un N° d'appel accompagné d'un code à 4 chiffres spécifique à chaque compte. Les appels sortants se font depuis le préfixe « 82 » depuis les postes des chambres. Le prestataire devra inclure cette information dans ses modes d'emplois.

En cas de nouvelles chambres, l'installation de la ligne sera prise en charge par l'hôpital. Le titulaire devra inclure son paramétrage dans sa solution accompagnée de la mise en place du combiné dès qu'il sera sollicité sans surcout supplémentaire (dans la limite de (x5) par ans).

Le prestataire est responsable de la maintenance et de la gestion de tous ses équipements dont les combinés des postes de chambre dont il assurera le renouvellement complet au début du marché et remplacera autant que besoin dans un délai compris entre deux heures et quatre heures en cas

de panne, de détérioration quelle qu'en soit l'origine et en cas de vol. La limite de périmètre avec l'hôpital est la prise téléphonique. L'hôpital s'engage à assurer la maintenance jusqu'à la prise téléphonique des lignes destinées aux patients. Il s'engage à maintenir et à faire maintenir ces installations en bon état de fonctionnement sans pour autant prendre d'engagement formel sur les délais de réparation de tout ou partie de celles-ci en cas d'avarie plus ou moins grave, ses priorités de maintenance restante liées à l'activité de soins. En cas de coupure au niveau de l'autocommutateur, la société ne pourra se prévaloir d'aucune indemnisation.

Le prestataire n'assure pas la maintenance de l'autocom patient des trois sites. Sa limite de périmètre débute à la liaison QSIG. Le service technique de l'hôpital assurant également la fourniture électrique en amont des installations du prestataire, tout raccordement devra faire l'objet d'une demande et d'une validation écrite.

(b) Téléphonie patients VGR

L'AXD patient est situé dans le local technique au sous-sol nommé autocom. Il dispose de 2 liens T2 qui acheminent les SDA suivantes :

Nom de la tranche	SDA début	SDA fin
VGR CHAMBRE	0140458101	0140458140
VGR1 CHAMBRE	0140458145	0140458146
VGR2 CHAMBRE	0140458151	0140458180
VGR3 CHAMBRE	0140458201	0140458280
VGR4 CHAMBRE	0140458301	0140458302
VGR5 CHAMBRE	0140458306	0140458380
VGR6 CHAMBRE	0140458401	0140458480
VGR7 CHAMBRE	0140458558	0140458564

Toutes les rocadeS téléphoniques pour les patients sont situées dans ce local (d'autres locaux techniques assurent la distribution).

Le titulaire devra assurer la connexion à la gateway de l'AXD via T2 QSIG entre le Pabx VGR CW1 équipement 1.01 et le système Patients.

Un emplacement dans une baie informatique est mis à disposition du prestataire. Le prestataire devra prévoir la fourniture et l'intégration de la solution dans celle-ci. Il devra prévoir son identification permettant une meilleure délimitation de périmètre.

L'accès au local technique se fait uniquement sur demande au service technique de l'hôpital. Les locaux techniques étant partagés avec différents services de l'hôpital, tous les intervenants sont tenus de les laisser propres et rangés suite à leur intervention et devant respecter strictement leur limite de périmètre.

PARTIE 2 : INFRASTRUCTURES ET EQUIPEMENTS DEMANDES

ARTICLE 24. Les matériels proposés

24.1 Solution de TVIP

(a) Les téléviseurs

Les téléviseurs proposés pour l'équipement des sites du groupe hospitalier seront couplés avec une Set Top Box pour permettre le bon fonctionnement de tous les services de la solution.

Les écrans sont proposés en taille 28 pouces minimum.

En ce qui concerne les lieux communs et salles d'attente, les écrans proposés seront de taille :

- 60 % - taille minimum 28 pouces
- 40 % - taille minimum 40 pouces

Il faut prévoir un écran pour chaque accueil de chaque site ainsi que les salles d'attente.

ARTICLE 25. Le réseau

Utilisation des infrastructures existantes « coaxial ou Ethernet 802.3 » du site déployé.

25.1 Réseau télévision

Il est demandé pour les trois (3) sites du Groupe hospitalier :

- Le câblage du réseau primaire passant dans les gaines techniques et faux plafonds soit contrôlé et complété si nécessaire,
- La réalisation des mesures de niveau pour toutes les prises terminales existantes et les changer si nécessaire,
- Le remplacement des amplificateurs et répartiteurs si nécessaire,
- Un rapport d'audit doit être fourni par le concessionnaire,

Le réseau de télévision par câble couvre obligatoirement :

- L'ensemble des chambres malades (nombre de prises égal au nombre de lits) ;
- Les locaux suivants distribués gratuitement : salles d'attente, salles de repos, halls d'accueil.

(a) Téléviseurs

Le concessionnaire finance et installe tout le matériel nécessaire à savoir les postes de télévisions, les supports muraux orientables, les prises dans chacune des chambres et dans les locaux communs (salles d'attente ...). Ces récepteurs installés dans les locaux communs, en accès réseau, sont proposés gratuitement.

Leur nombre doit faire l'objet d'une négociation avant attribution de la concession.

- Les téléviseurs doivent être de technologie TV IP à écran plat de 28 pouces minimum",
- Ils doivent être fixés au mur avec un support orientable.
- Le prestataire doit prévoir une solution technique qui permette une transmission du son sans fil (retour son avec infra-rouge ou autre)

Le concessionnaire prend à sa charge les frais de dépose et repose dans le cadre de fermeture de service annuelle ou pour travaux.

Pour permettre les installations demandées, le concédant fournit les informations suivantes :

Etablissements concernés	Secteur	Lits ouverts	Prises payantes actuellement
Hôpital Européen Georges Pompidou	Hosp	555	584
	HDJ	52	
Hôpital Corentin Celton	Hosp	370	486
	HDJ	96	
Hôpital Vaugirard – Gabriel Pallez	Hosp	210	Gratuit (fin de gratuité sur le futur marché)
	HDJ	23	

25.2 Fonctionnalités attendues

(a) *Les fonctionnalités pour le patient*

(i) Patient - Architecture – Télévision

Le système permet la réception et la distribution dans les chambres des chaînes de la TNT, des chaînes satellites, et des web TV au travers du réseau IP (IPTV).

Le téléviseur présente au patient une mosaïque des logos des chaînes TV disponibles. La sélection du logo d'une chaîne permet son affichage.

Si les chaînes sont nombreuses, elles peuvent être classées par catégories (exemple : infos, généralistes, sport...).

Le patient peut suspendre et reprendre ultérieurement une émission TV au point où elle était suspendue (fonction « time shifting » ou « contrôle du direct »). Le patient dispose d'une fonctionnalité d'avance rapide pour revenir en temps réel au programme suite à une pause, et une touche de retour rapide.

(ii) Fonctionnalités – patient – Radio

Le système permet la distribution dans les chambres des web radios au travers du réseau IP.

Le téléviseur présente au patient une mosaïque des logos des stations de radio disponibles. Si les stations sont nombreuses, elles peuvent être classées par catégories (exemple : infos, musique, culture...).

Le patient sélectionne directement la station souhaitée par le logo correspondant avec sa télécommande. Le patient peut utiliser une télécommande pour changer de radio.

(iii) Fonctionnalités – patient – Jeux

Le système permet la mise à disposition dans les chambres de jeux interactifs.

Le téléviseur présente au patient une liste des jeux disponibles.

Le patient sélectionne directement le jeu souhaité par simple sélection de l'icône du jeu.

(iv) Fonctionnalités – patient - Vidéo à la demande

Le système permet la distribution dans les chambres de vidéos à la demande.

Le téléviseur présente au patient une liste des vidéos disponibles avec pour chacune une jaquette, un résumé, un extrait (si disponible), et un coût.

La visualisation est possible en plein écran ou en format réduit.

Le patient dispose des fonctions de lecture vidéo classiques (pause, avance rapide, etc.).

Le patient peut interrompre la visualisation de la vidéo à tout moment, et la reprendre plus tard.

En cas de sortie du service vidéo, et de réouverture a posteriori, la lecture de la vidéo commence là où le patient l'avait interrompue. Il faut mettre à disposition des patients des contenus gratuits et libres de droit.

(v) Fonctionnalités – patient – Livre audio

Le système permet la distribution dans les chambres de livres audio à la demande.

Le téléviseur présente au patient une liste des livres audio disponibles avec pour chacun un résumé, un extrait (si disponible), et un coût.

Le patient sélectionne directement le livre audio souhaité par simple sélection du pictogramme correspondant.

Le patient dispose des fonctions de lecture audio classiques (pause, avance rapide, etc.).

En cas de sortie du service livre audio, et de réouverture a posteriori, la lecture de commencer là où le patient l'avait interrompu.

(vi) Fonctionnalités – patient - Informations

Le système permet la diffusion dans les chambres d'informations émises par l'établissement. Ces informations peuvent être gérées directement par l'établissement via une simple plateforme de gestion de contenu.

Le téléviseur présente au patient l'ensemble des informations disponibles. Ces informations peuvent être de différents types :

- Actualités de l'établissement (activités, menus repas à partir de l'application carpaccio, etc.)
- Documents informatifs (livret d'accueil, informations régionales, etc.)
- Fils d'actualités (RSS) issus du site de l'établissement ou de sites externes (journaux, programmes TV, etc.)
- Sites Web
- Ajouter des vidéos d'éducation thérapeutique
- Ajouter la chaîne « YouTube » de l'établissement

Ces informations sont structurées en rubriques.

Les informations les plus importantes ou urgentes sont présentées en première page.

La plateforme de gestion de contenu permet à l'établissement qui gère plusieurs sites, ou plusieurs projets, de :

- Mutualiser des données entre projets
- Mutualiser des données entre langues d'un même projet

(vii) Fonctionnalités – patient - Messagerie

Le système possède un outil de messagerie qui permet à l'établissement d'envoyer un message à un patient, un groupe de patient, un groupe de téléviseur (par exemple un bâtiment), ou à l'ensemble des patients. Ce message peut être préprogrammé dans le système et apparaître sur le téléviseur lors d'un événement (à l'ouverture du téléviseur...) ces critères prédéfinis sont paramétrables par l'établissement. L'objectif est de permettre à l'établissement une plus forte interactivité et information avec ses patients pendant leurs séjours

(viii) Fonctionnalités – patient – communication hospitalière

Diffusion de contenu de communication ou de pédagogie vers les patients, questionnaires en ligne, un service d'agenda patient personnalisé disponible sur l'écran TV (par exemple possibilité de rappel des examens journaliers ou hebdomadaires du patient, ...).

(ix) Fonctionnalités – patient - Réveil

Le système permet la mise à disposition dans les chambres d'un réveil. Une alarme peut être facilement programmée par l'utilisateur sur sa télévision.

(x) Fonctionnalités – patient - Services spécifiques au patient handicapé

La mise à disposition d'un combiné téléphonique adapté, le cas échéant, aux déficiences des patients, handicapés ou personnes âgées. (Déficiência auditive, visuelle, motrice, et déficiencia de

l'élocution). Pour les sites gériatriques, prévoir la fourniture de téléphones à grosses touches pour les personnes âgées.

(xi) Fonctionnalités – patient - Ergonomie

Le patient peut sélectionner sa langue directement sur le menu principal, sans avoir à lancer un quelconque sous-menu.

Diverses informations pratiques sont disponibles aux patients : heure/date, numéro de chambre...

À tout moment, une loupe permet au patient d'accroître la taille des caractères affichés. Le patient peut également aisément couper le son et/ ou l'image, régler le volume du téléviseur via les touches physiques Vol+ et Vol- de la télécommande

À tout moment le patient peut mettre en veille le téléviseur.

(b) *Les fonctionnalités pour la supervision et l'administration*

(i) La gestion de contenus

Permet à l'établissement d'ajouter des informations sur le portail affiché sur l'écran interactif :

- Textes d'informations ponctuelles
- Documents au format PDF
- Sites web prédéfinis
- Flux RSS

Les mises à jour ne nécessitent pas de connaissances informatiques spécifiques. Après avoir mis au point ces informations ou ces liens, l'établissement décide de l'activation de ces contenus sur les écrans (diffusion sur les écrans et date de début/date de fin). Depuis l'outil de supervision de la solution, l'établissement gère également la liste des sites Internet prédéfinis, les numéros utiles, etc.

(ii) Supervision - La gestion des « comptes »

Le système de gestion des comptes patient assure la gestion des transactions, statistiques d'usages et de facturations, provisionning des crédits, etc...

Le moteur de tarification fonctionne en mode prépayé ou post payé. Les prestations peuvent être payées au forfait, à la durée ou à l'acte.

Ce système est hébergé sur le serveur, ce qui facilite l'extraction de données permettant l'établissement de statistiques utiles à la bonne gestion de votre établissement.

(iii) Architecture - L'installation des modules de gestion

Physiquement, ces modules sont installés sur un serveur "front-end" : localisé en baie informatique au format « rackable », sur courant secouru et dans un local climatisé. Les serveurs sont installés dans la salle machine informatique du Groupe hospitalier.

(iv) Architecture - Widget et flux RSS

Le système dispose d'une solution d'affichage de Widgets. Ceux-ci sont définis par l'établissement au démarrage du projet (Météo, programme TV, etc...).

Le système permet l'affichage de n'importe quel flux RSS. Ainsi, si l'établissement dispose d'une solution de création / diffusion de flux RSS, ceux-ci pourront être diffusés sur les écrans des patients.

(v) Fonctionnalités – patient - Profils

Le patient accède suivant son compte, à un profil qui lui correspond. La plateforme propose à minima 2 profils différents : senior ou adulte. La plateforme senior est une interface simplifiée (moins de boutons, mais plus gros).

Au début du projet, l'établissement doit pouvoir choisir le nombre et le type de profil adapté à sa structure.

(vi) Gestion - Statistiques administration

Pour chaque module statistique, l'utilisateur peut sélectionner les dates de début et de fin des statistiques ainsi que la période (jour, semaine, mois) trier entre 2 dates, et permet d'exporter les données en format compatible avec les tableurs des suites bureautiques (Excel, OpenOffice...) pour traitement parallèle et/ou la sauvegarde. Il offre aussi une visualisation graphique.

Le back office permet d'obtenir des statistiques sur les forfaits prédéfinis en permettant une visualisation de l'évolution du nombre d'achat pour de chacun de ces forfaits. Il donne aussi une synthèse sur les ventes effectuées et sur le chiffre d'affaires avec une différenciation claire des moyens de paiement utilisés par les patients.

Le back office permet une visualisation sur la longévité des comptes en cours. Le back office permet une visualisation détaillée par période ou par indicatif de l'ensemble des communications téléphoniques effectuées par les utilisateurs. Le back office permet de dresser l'inventaire des terminaux et leurs utilisations (pas de compte ouvert, compte ouvert sans forfait, compte ouvert avec forfait)

(vii) Gestion - Administration du système

Le back office permet la personnalisation des forfaits, des offres, la modification des prix, la modification des tarifs.

Le back office permet la recherche d'informations sur un compte utilisateur. Cette recherche permet d'imprimer une facture, de modifier le statut d'un compte, d'ajouter du crédit/des heures de forfaits à titre gracieux, d'imprimer un ticket lors de l'achat de services, de désactiver un compte dont le code d'accès aurait été perdu ou volé, de retrouver le code d'accès à un compte...

Le back office permet d'ouvrir automatiquement le service à un patient et de lui permettre d'arriver en chambre avec le service ouvert sur le forfait qu'il aura choisi.

Le back office permet la création et l'ouverture d'un compte sur le téléviseur sélectionné.

Le back office permet une visualisation par compte utilisateur de l'ensemble des transactions qui auront été effectuées.

Toutes les modifications effectuées depuis le back-office sont enregistrées et facilement traçables.

(viii) Patient - Interfaces

Chaque patient doit avoir la possibilité d'accéder à une solution multitâche pour permettre de lancer différentes applications et de naviguer simplement de l'une à l'autre.

PARTIE 3 : DESCRIPTIF DES LOCAUX, DE L'ARCHITECTURE EXISTANTE, DES EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES MIS A DISPOSITION

PARTIE 3.1 - L'HOPITAL EUROPEEN GEORGES-POMPIDOU

ARTICLE 26. Volumétrie

DMS MCO 2024			
Site - Service	Moyenne de DMS	Nb de journées	Nb de patients
075 - HEGP	5,75	172 511	57 940
01 - MED INTENS REA	11,41	4 663	702
04 - MED INTERNE	9,71	14 752	1 605
07 - GERIAT CCL/EGP	10,33	10 195	1 546
12 - CHIR ORTHOPED.	5,84	15 759	3 670
14 - CH PLAST RECONS	6,32	4 459	1 568
16 - NEPHROLOGIE	6,10	5 212	1 192
18 - ONCO THORACIQUE	9,53	2 830	376
19 - ORL CHIR CERFAC	3,66	1 839	744
21 - HGE ET ONCO DIG	6,07	6 714	1 364
23 - HGE GENERALE	3,72	7 797	5 135
24 - CH DIG GEN CANC	5,52	11 642	2 043
26 - PNEUMO SI ENDO	5,33	9 745	2 570
27 - CHIR THOR ONC	8,33	5 104	571
29 - ONCOLOGIE MEDIC	9,53	5 883	1 252
30 - ONCO RADIOTHER	3,80	460	3 220
32 - CH CANC GYN-SEI	3,50	2 811	895
33 - UROLOGIE	3,11	5 615	1 975
35 - DEP HYPERVASC	5,42	7 687	3 757
38 - CHIR CARD	6,20	7 121	1 773
40 - CARDIOLOGIE MED	3,44	17 854	5 934
43 - SAU	0,86	5 906	8 390
55 - ANES REA PERIOP	4,46	9 068	2 105
63 - NUTRITION	2,97	1 494	2 326
71 - CARDIOPAT CONG	5,93	3 685	822
72 - CHIR VASCULAIRE	4,80	4 216	776
Total général	5,75	172 511	57 940

ARTICLE 27. L'architecture

27.1 L'architecture technique du réseau de télévision

Le réseau de distribution de la TV existe dans le bâtiment actuellement. Il est composé de divers équipements aériens (antennes et paraboles). Le prestataire devra s'assurer de la compatibilité des équipements actuels de la station de tête.

La distribution de l'ensemble du bâtiment est assurée par un équipement standard (matériel Tonna). Chaque chambre est équipée d'un support TV qui devra être adapté afin de recevoir les nouveaux modèles de télévision.

ARTICLE 28. La gestion des droits d'utilisation des téléviseurs

Le concessionnaire de la gestion de TV doit, pour assurer l'objet de sa délégation de gestion, mettre en œuvre une extension technique permettant la discrimination et la sélection de l'ensemble des postes de TV patients.

Le téléviseur étant ainsi identifié, les autorisations d'utilisation des téléviseurs seront assurées par le serveur gestionnaire des télévisions. Les droits d'utilisation sont gérés par un serveur de taxation dédié.

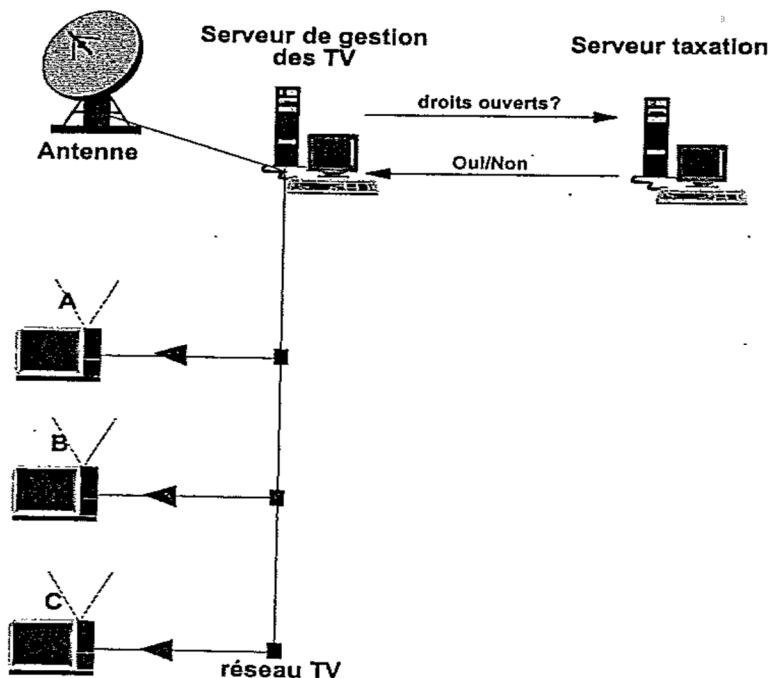


Schéma de principe de la distribution de la TV et de la taxation.

PARTIE 3.2 - L'HOPITAL CORENTIN CELTON

ARTICLE 29. Volumétrie

29.1 Description de la répartition des équipements par étage et par bâtiment :

Service	Niveau	Nb lits	NB TV	Téléphone
CHAMPEAU	1	45	0	0
CHAMPEAU	2	43	43	43
CHAMPEAU	3	45	45	45
CHAMPEAU	4	36	36	36
TOTAL CHAMPEAU		169	124	124

Service	Niveau	Nb lits	NB TV	Téléphone
BERTHAUX	1	35	0	0
BERTHAUX	2	45	45	45
BERTHAUX	3	45	45	45
BERTHAUX	4	37	37	37
TOTAL BERTHAUX		162	127	127

Service	Niveau	Nb lits	NB TV	Téléphone
LEPLAT	1	41	41	41
LEPLAT	2	41	41	41
LEPLAT	3	39	39	39
LEPLAT	4	34	34	34
TOTAL LEPLAT		155	155	155

COMMUN	Maisonnées	Chambre de garde	Salles d'attente	Services	NB TV
COM. CHAMPEAU	12	1	1	1	14
COM; BERTHAUX	11	1	0	1	13
COM LEPLAT	4	1	0	0	5
TOTAL COMMUN	27	3	1	2	30

	Nb lits	NB TV	NB TELEPHONE
TOTAL HOPITAL	486	406	406

PARTIE 3.3 - L'HOPITAL VAUGIRARD GABRIEL PALLEZ

ARTICLE 30. Architecture

30.1 PRESENTATION ARCHITECTURALE DE L'HOPITAL ACTUEL : Vaugirard Gabriel PALLEZ

Service	Niveau	Nb lits	NB TV	Téléphone
JAVEL	1	28	28	28
COMMERCE	1	28	28	28
CONVENTION	2	28	28	28
VAUGIRARD	2	28	28	28
GRENELLE	3	28	28	28
ZOLA	3	14	14	14
SAINT LAMBERT	4	28	28	28
LECOURBE	4	28	28	28
TOTAL VAUGIRARD		210	210	210

Secteur	Lits ouverts	Prises payantes actuellement
Hospitalisation	210	Gratuit (fin de gratuité au nouveau marché)
HDJ	23	Gratuit

Télévision patient :

Une diffusion gratuite des chaînes de base est assurée, sans option. Une offre enrichie, sous forme de bouquet payant, peut également être proposée.

Le prestataire est autorisé à proposer toute prestation commerciale complémentaire destinée aux patients et au personnel, à condition qu'elle soit en lien avec l'objet de la concession.