

Octobre 2025

Cahier Des Clauses Techniques Particulières

TELC -25-005

Organisé en application des dispositions du Code de la Commande Publique

Evolution et maintenance des infrastructures téléphoniques unifiées du GHT 72

TABLE DES MATIÈRES

1. CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONSULTATION.....	3
1.1. CONTEXTE ET OBJECTIFS	3
1.2. OBJET du marché	3
1.3. OBJET DU DOCUMENT	3
1.4. ALLOTISSEMENT	4
1.5. SITES CONCERNÉS	4
1.6. DÉFINITIONS APPLICABLES DANS LA SUITE DU PRÉSENT DOCUMENT	6
1.7. LANGUE UTILISÉE	6
1.8. VERSION COMMERCIALISÉE	6
1.9. ACCESSIBILITÉ ET DISPONIBILITÉ DES LOCAUX.....	6
1.10. CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DES PROJETS	6
1.11. DOCUMENTATION TECHNIQUE	6
1.12. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ	7
1.13. RÉGIME DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	7
1.14. DÉPLOIEMENT ET MISE EN ŒUVRE	8
1.15. INTERVENANTS AUTRES QUE LE TITULAIRE	8
2. PRÉSENTATION DES INFRASTRUCTURES.....	9
2.1. CH DU MANS	9
2.2. PÔLE SANTÉ SARTHE LOIR (PSSL).....	18
2.3. Monval sur LOIR.....	21
2.4. SAINT-CALAIS.....	25
2.5. LE LUDE	27
2.6. EHPAD BESSE SUR BRAYE	28
2.7. LA FERTÉ BERNARD	29
2.8. EPSM	31
2.9. BEAUMONT-SUR-SARTHE	33
2.10. BONNETABLE	34
2.11. SILLE LE GUILLAUME	34
3. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE.....	36
3.1. CONDITIONS GÉNÉRALES	36
3.2. MAINTENANCE	38
Contrat de support constructeur	42
3.3. CONDITIONS PARTICULIÈRES.....	45
4. ACQUISITIONS _EVOLUTIONS DES INSTALLATION	47
4.1. Acquisition de matériels, logiciels et de services (bons de commande).....	47
4.2. Evolution des installations	47
5. EXPLOITATION	48
5.1. DÉFINITION DES PRESTATIONS D'EXPLOITATION.....	48
5.2. CONDITIONS GÉNÉRALES	48
5.3. CONDITIONS PARTICULIÈRES.....	50
6. FORMATION	51
6.1. GÉNÉRALITÉS	51
6.2. FORMATION CONSTRUCTEUR	51
7. DÉMONTAGE ET RECYCLAGE.....	52
8. RÉVERSIBILITÉ ET TRANSFÉRABILITÉ	53
9. ANNEXES	54

1. CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONSULTATION

1.1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Centre hospitalier du Mans travaille actuellement à la rédaction d'un Schéma Directeur Téléphonie (**SDT**). Dans cet objectif, le présent accord-cadre vise à répondre à l'ensemble des situations et à couvrir l'ensemble des divers besoins des établissements du GHT 72 qu'il s'agisse de maintenance, d'évolution vers une nouvelle infrastructure ou de la fourniture des pièces et consommables nécessaires pour les infrastructures de communications existantes et les services associés.

Certains établissements du GHT de la Sarthe assurent eux-mêmes la maintenance de leurs équipements. Ils peuvent, de façon ponctuelle, externaliser une partie des interventions préventives ou correctives. D'autres établissements du GHT de la Sarthe externalisent la maintenance entièrement ou partiellement.

Ainsi, pour la maintenance assurée en interne, par les établissements du GHT 72, il s'agira de la fourniture des pièces et consommables nécessaires au fonctionnement des installations, ainsi que le service de pose éventuel.

Le titulaire doit prendre en compte la dernière mise à jour des documents suivants à la date de remise des offres :

Tous les textes légaux et réglementaires,

Toutes les normes et prescriptions techniques éditées par l'Union Internationale des Télécommunications (IUT) et par l'Institut Européen de Normalisation en matière de Télécommunications (ETSI – European Telecommunication Standards Institute),

Les décisions de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et Postales),

Les dispositions du décret N° 92-158 du 20 février 1992 relatif aux prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure,

Le titre 3 du livre 2 du Code du Travail et le décret N° 92-333 portant modifications au Code du Travail concernant la sécurité des travailleurs sur les lieux de travail.

L'ensemble des textes constituant les Règles de l'Art cités ou non dans toutes les parties du CCTP avec l'ordre de préséance suivant : les textes législatifs et réglementaires (lois et ordonnances, décrets, arrêtés, codifiés ou non), les textes normatifs et techniques et les autres références (de type circulaire, guide, recommandation, avis technique ou autre règle professionnelle faisant consensus au sein de l'ensemble des acteurs des télécommunications d'entreprise).

L'énumération des références dans le CCTP ne saurait être ni limitative ni exhaustive, le CCTP n'ayant pas à se référer expressément à tous les textes applicables au marché qui s'appliquent de fait.

Le titulaire devra proposer une solution qui s'inscrit dans le respect total des normes, recommandations et standard en vigueur.

Les Règles de l'Art sont des obligations implicites dont le non-respect constitue une faute de nature à engager la responsabilité contractuelle de son auteur.

1.2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'EVOLUTION, la MAINTENANCE et l'ASSISTANCE TECHNIQUE des systèmes téléphoniques des établissements membres du GHT 72. Ainsi que des applications tierces associées, telles que détaillées dans le présent CCTP.

1.3. OBJET DU DOCUMENT

Le présent CCTP a pour objet de décrire les spécifications techniques et fonctionnelles pour l'évolution en lien avec le projet de SDT, la maintenance et la fourniture des pièces et consommables nécessaires pour les infrastructures de communications et les services associés pour les établissements membres du GHT 72.

Ce document décrit les spécifications techniques et fonctionnelles pour :

- La maintenance du réseau de télécommunication
- Les prestations d'exploitation de ce réseau de télécommunications
- La refonte d'infrastructures
- La fourniture de matériels
- Les prestations d'installation
- Le paramétrage
- La formation
- La garantie

Certaines prestations s'exécuteront par des bons de commandes sur la base de prix unitaires : Maintenance, acquisitions, prestations simples

Certaines prestations s'exécuteront par la passation de marchés subséquents : Evolution majeures d'infrastructure ou prestations complexes à traiter en mode projet

1.4. ALLOTISSEMENT

Ce marché ne fait pas l'objet d'allotissement dans la mesure dans la cadre de la rédaction du Schéma Directeur Téléphonie, l'infrastructure téléphonique du GHT doit être considérée dans sa globalité.

1.5. SITES CONCERNÉS

Le GHT 72 a comme établissement support le CH du Mans. Il est composé des 9 établissements suivants :

- Le Centre Hospitalier Le Mans
- L'EPSM de la Sarthe à Allonnes
- Le Pôle de Santé Sarthe-et-Loir La Flèche
- Le Pôle Hospitalier Gériatrique Nord Sarthe
(les CH de Beaumont-sur-Sarthe, Bonnétable et Sillé-le-Guillaume)
- Le Centre Hospitalier Montval-sur-Loir (ex Château-du-Loir)
- Le Centre Hospitalier la Ferté Bernard
- Le Centre Hospitalier le Lude
- Le Centre Hospitalier Saint-Calais
- L'EHPAD de Bessé sur Braye

Ces établissements ont des sites distants. L'ensemble des sites est listé dans le tableau suivant :

Établissement	Site	Adresse
Le Mans	CH Le Mans	174 avenue Rubillard, 72 000 LE MANS
	Allonnes	2 rue Auguste Renoir, 72700 ALLONNES
PSSL	CH Le Bailleul	La chasse du point du jour, 72200 BAILLEUL
	Institut de formation en soins infirmiers (IFSI)	12, rue du Léard, 72200 LA FLÈCHE
	EHPAD de La Flèche (MDR LF)	
	Foyer de Vie de Sablé (FDV SA)	Impasse St Eloi, 72300 SABLÉ-SUR-SARTHE
	EHPAD de Sablé (MDR SA)	2 rue Pierre et Marie Curie, 72300 SABLÉ-SUR-SARTHE
Monval sur Loir	CH Monval sur Loir	5 All. Saint-Martin 72 500 MONTVAL-SUR-LOIR
	Pierre de Ronsard	Allée Vertolines, 72 500 CHÂTEAU DU LOIR
	Joachim du Bellay	
Saint-Calais	CH	2 rue Perrine 72120 SAINT-CALAIS
	Foyer de Vie	La Maladrerie 72120 SAINT-CALAIS
	FAM	21, rue de la Maladrerie 72120 SAINT-CALAIS

Le Lude	Le Lude	1 bis CHEM Bichousières, 72800 Le Lude
EHPAD Bessé sur Braye	EHPAD	40 rue Pasteur 72310 BESSE SUR BRAYE
La Ferté-Bernard	CH	56 avenue Pierre Brûlé, 72 400 LA FERTÉ BERNARD
	Maison de retraite Saint-Julien	13 avenue de la république 72400 LA FERTÉ-BERNARD
	Le centre Lesieur	rue Albert Camus 72400 LA FERTÉ-BERNARD
PHGNS		
Beaumont/Sarthe Bonnétable Sillé-Le-Guillaume	Beaumont/Sarthe	97 rue de l'Airel 72170 BEAUMONT SUR SARTHE
	Bonnétable	30 rue de Horncastle 72110 BONNÉTABLE
	CH Sillé-le-Guillaume	1 rue Alexandre Moreau 72140 SILLÉ-LE-GUILLAUME
EPSM	EPSM	20 avenue du 19 Mars 1962 72703 ALLONNES
	MAS Le Mans	2 rue Thérèse Fontaine Bertrand 72000 LE MANS
	MAS Allonnes	24 avenue du 19 Mars 1962 72700 ALLONNES
	Artimon et Hélène Chaigneau	14 rue Monthéard 72000 LE MANS
	Prémartine	208/210 rue Prémartine 72000 LE MANS
	Chanzy	50/52 rue de Chanzy 72000 LE MANS
	Winnicott	72 avenue Olivier Messiaen 72000 LE MANS
	James Pradier	35 bis rue James Pradier 72000 LE MANS
	Henri Lefeuvre	54/58 avenue Henri Lefeuvre 72000 LE MANS
	EPAUL CH Le Mans	194 avenue Rubillard, 72 000 LE MANS
	ELPP CH Le Mans	194 avenue Rubillard, 72 000 LE MANS
	EMPP CH Le Mans	194 avenue Rubillard, 72 000 LE MANS
	P16 Oyon	16 boulevard André Oyon 72000 LE MANS
	Picasso	7 rue Sainte-Croix 72000 LE MANS
	Erpell	15 rue Erpell 72000 LE MANS
	Gazonfier	30 rue de Gazonfier 72000 LE MANS
	Saint-Calais	CH de Saint-Calais 72120 SAINT-CALAIS
	La Flèche	1 rue Henri Dunant 72200 LA FLÈCHE
	La Ferté-Bernard	CH 56 avenue Pierre Brûlé 72400 LA FERTE-BERNARD
	La Ferté-Bernard PIJ	20 place Saint-Julien 72400 LA FERTE-BERNARD
	Mamers	CH route du Mesle sur Sarthe 72600 MAMERS
	Château du Loir	5 allée Saint-Martin 72 500 MONTVAL SUR LOIR
	Château du Loir	28 place Saint Martin 72 500 MONTVAL SUR LOIR
	IDTF	2 rue Laroche 72000 LE MANS
	Sablé-sur-Sarthe	3 rue de la Martinière 72300 SABLÉ-SUR-SARTHE
	La Palisse	13 allée de la Palice, 72 00 LE MANS
	Beaumont/Sarthe	22 rue Maximilien Gaisneau 72 170 BEAUMONT SUR SARTHE

Ce tableau peut être amené à évoluer.

1.6. DÉFINITIONS APPLICABLES DANS LA SUITE DU PRÉSENT DOCUMENT

Le terme « système de téléphonie » est le vocable utilisé dans le présent document pour désigner l'ensemble des matériels, systèmes, serveurs, applications et terminaux du réseau de télécommunications.

1.7. LANGUE UTILISÉE

L'offre et tous les documents fournis sont rédigés en langue française. Tous les documents destinés à l'exécution du marché sont rédigés en langue française.

Toute interface « Utilisateur » est obligatoirement en langue française.

1.8. VERSION COMMERCIALISÉE

Les offres des candidats doivent impérativement répondre avec des versions logicielles et/ou matérielles disponibles commercialement à la date de remise des offres. Les offres s'appuyant sur des versions logicielles et/ou matérielles devant être disponibles ultérieurement sont rejetées.

Les candidats proposeront également des prestations de Maintien en Condition Opérationnel et du matériel reconditionné ou neuf pour les installations les plus vétustes, dont les versions logicielles ne sont plus à jour ou le matériel plus maintenu par le constructeur et pour lesquelles les établissements ne sont pas encore en mesure d'envisager un remplacement ou une mise à niveau.

1.9. ACCESSIBILITÉ ET DISPONIBILITÉ DES LOCAUX

Les stipulations suivantes sont réputées valoir pour les interventions menées sur l'ensemble des bâtiments des sites des lieux d'exécution du marché.

Pendant son séjour, le titulaire est assujéti aux règles d'accès et de sécurité établies par l'établissement concerné.

Les interventions ne peuvent se faire qu'aux heures normales d'ouverture des locaux. Toutefois des interventions peuvent être réalisées en dehors des heures ouvrées (du lundi au vendredi de 7 h 30 à 19 h). Elles doivent systématiquement être préalablement autorisées et planifiées par l'établissement concerné.

Modalités d'accès

Le titulaire dispose d'un accès complet aux différents serveurs. Les arrêts de services et modifications majeures seront obligatoirement réalisés avec l'autorisation des responsables d'installations de chaque site, sauf exception (piratage en cours, panne totale, etc.).

1.10. CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DES PROJETS

Tous les documents et informations confiés ou diffusés ou produits dans le cadre de l'exécution du marché, quelle qu'en soit la nature (technique, commerciale, fonctionnelle...) sont confidentiels et doivent être diffusés exclusivement aux personnes en charge de l'exécution du marché.

Ils ne peuvent être communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable du Pouvoir adjudicateur.

Le titulaire se reconnaît tenu au secret professionnel et a l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits et informations dont il peut avoir connaissance au cours de l'exécution du marché. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable du Pouvoir adjudicateur, sauf cas réglementairement et limitativement prévus.

1.11. DOCUMENTATION TECHNIQUE

Le titulaire livre, avec chaque matériel ou chaque logiciel, une documentation technique en langue française indiquant les modalités de leur mise en fonction. Il en est de même à chaque livraison de mise à jour ou de nouvelle version de logiciel.

Le prix de cette documentation technique est inclus dans le prix du marché.

Cette documentation technique donne la composition et les caractéristiques du matériel ou du logiciel, ainsi que leurs procédures courantes d'utilisation. Elle doit être transmise au plus tard à la livraison du matériel, du logiciel, de chaque mise à jour ou nouvelle version le cas échéant.

1.12.TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

La réception des fournitures ou des matériels acquis par le pouvoir adjudicateur et dûment vérifiés et acceptés par lui entraîne le transfert de leur propriété.

Le transfert de propriété des prestations soumises au droit de la propriété intellectuelle est effectué, le cas échéant, en application de l'article 1.13 du présent CCTP.

La réception des matériels et des fournitures ne pourra avoir lieu qu'aux dates et heures convenues avec le Pouvoir adjudicateur.

1.13.RÉGIME DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Régime des droits de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels standards.

1.13.1.ÉTENDUE DES DROITS CONCEDES

Le titulaire concède, à titre non exclusif, au Pouvoir adjudicateur pour la durée légale des droits d'auteur, le droit d'utiliser au sens de l'article L. 122-6 (1°) du code de la propriété intellectuelle, le ou les logiciels standards et la documentation y afférente pour les besoins découlant de l'objet du marché, dans la limite des éventuelles conditions restrictives prévues et acceptées par le Pouvoir adjudicateur.

Le titulaire ne peut se réserver le droit exclusif de procéder aux corrections rendues nécessaires pour l'utilisation du ou des logiciels standards conforme à leur destination.

Le titulaire autorise le Pouvoir adjudicateur à extraire et exploiter librement les bases de données incluses, le cas échéant, dans les résultats, notamment en vue de la mise à disposition des informations publiques à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux.

1.13.2.CESSATION DU MARCHÉ

En cas de cessation du marché pour quelque cause que ce soit, le Pouvoir adjudicateur demeure licencié de l'ensemble des droits d'utilisation portant sur les résultats et les connaissances antérieures, qui sont nécessaires pour les besoins découlant de l'objet du marché.

1.13.3.GARANTIES DES DROITS

Le titulaire garantit le Pouvoir adjudicateur et s'engage à justifier à 1re demande de celui-ci :

- Que les logiciels ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante
- Qu'il a respecté les droits de propriété intellectuelle des tiers, notamment sur les brevets et sur les marques et modèles
- Le titulaire garantit le Pouvoir adjudicateur contre toutes les revendications des tiers relatives à la propriété intellectuelle ou industrielle des matériels et des logiciels acquis dans le cadre du présent marché.
- À ce titre, le titulaire garantit le Pouvoir adjudicateur contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale ou parasitaire auquel l'exécution du présent marché aurait porté atteinte.
- Si un des établissements du GHT72 est victime d'un trouble dans l'usage des logiciels, le titulaire doit prendre immédiatement les mesures propres à le faire cesser.
- Les mesures propres à faire cesser le trouble dans l'usage subi par le Pouvoir adjudicateur sont les suivantes, au choix du titulaire :
 - Soit modifier ou remplacer les éléments en litige, de manière qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché
 - Soit faire en sorte que l'établissement concerné puisse utiliser les éléments en litige sans limitation et sans paiement de droits de licence

- Le Pouvoir adjudicateur, s'il fait l'objet d'une assignation fondée sur un droit de propriété industrielle ou intellectuelle portant sur l'un des éléments des prestations, s'engage pour sa part à :
 - Aviser le titulaire, dans un délai de huit jours, de l'assignation qu'elle aurait reçue
 - L'appeler en cause en qualité de garant et à souffrir qu'il soulève les moyens utiles à sa défense
 - Accepter qu'il négocie, si bon lui semble, le désistement du demandeur, étant précisé qu'il n'en résultera aucune dépense supplémentaire à la charge du Pouvoir adjudicateur

En conséquence, le titulaire prend à sa charge tous dommages et intérêts auxquels le Pouvoir adjudicateur est condamné à raison d'un acte de contrefaçon ou de concurrence déloyale ou de parasitisme résultant de la prestation du Titulaire, et ce, dès que la condamnation les prononçant devient exécutoire, ainsi que les indemnisations et frais de toute nature dépensée par le Pouvoir adjudicateur pour assurer sa défense, y compris les frais d'avocat.

Si une décision de justice définitive fait défense d'utiliser un progiciel acquis dans le cadre du présent marché, le Pouvoir adjudicateur s'engage à mettre fin à la concession de ce progiciel.

Les stipulations du présent article ne sont pas applicables si la revendication est fondée sur des modifications opérées par le Pouvoir adjudicateur sans l'accord du titulaire ou sur l'assemblage, sans son accord, d'éléments avec des matériels ou des logiciels non fournis par le titulaire.

1.14.DÉPLOIEMENT ET MISE EN ŒUVRE

Le titulaire s'engage à ne causer ni nuisances ni entraves aux consignes de sécurité vis-à-vis du personnel, et des patients ou visiteurs des établissements du GHT72 et assure la coordination avec les autres corps d'état pouvant intervenir sur le chantier.

Pendant toute la durée des prestations, le titulaire se charge de nettoyer, de reboucher et de remettre en état les parties lui incombant, les qualités intrinsèques des matériaux sont respectées (degré coupe-feu, isolement acoustique, résistance mécanique, etc.). Les prestations doivent être effectuées dans les règles de l'art.

Les tâches suivantes sont notamment de la responsabilité du titulaire :

- Déballage et évacuation des emballages vides
- Raccordement aux fluides éventuels après avoir vérifié qu'ils correspondent aux matériels
- Nettoyage et remise en état des locaux

Il est à noter que toute dégradation intervenant au cours des livraisons ou de la mise en œuvre des équipements ou mobiliers est à la charge du titulaire. Toute la manipulation des matériels jusqu'à leur complète mise en œuvre et leur réception est à la charge et sous l'entière responsabilité du titulaire.

1.15.INTERVENANTS AUTRES QUE LE TITULAIRE

Lorsque le titulaire utilise les services d'un prestataire externe pour l'une des applications proposées, ces intervenants ont l'obligation d'être présents sur site pour les phases suivantes :

- Présentation des services et fonctionnalités
- Constitution du Dossier des Spécifications Fonctionnelles
- Formations
- Vérifications d'Aptitude au Bon Fonctionnement
- Assistance sur site après la mise en exploitation

Les interventions respectent les phases du planning général des opérations.

2. PRÉSENTATION DES INFRASTRUCTURES

2.1. CH DU MANS

Le CH du Mans a une infrastructure téléphonique composée d'infrastructure Alcatel-Lucent OMNIPCX ENTERPRISE en version R100.1 n2.534.9. a.

Ils forment un réseau de 5 Alcatel OXE interconnectés.

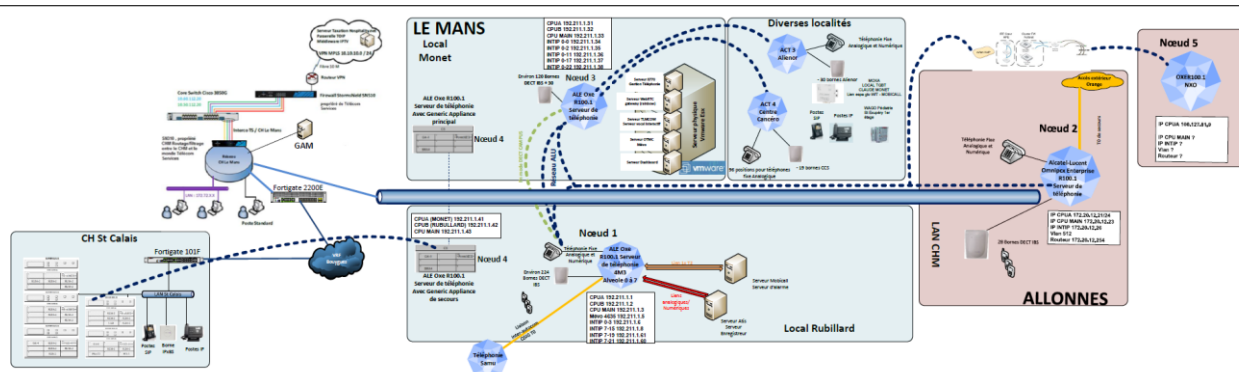
Les nœuds 1 et 3 portent la mobilité DECT du CHM en mode CAMPUS.

Le nœud 4 porte la téléphonie IP et les alvéoles du site du CH de Saint-Calais.

Cette infrastructure est composée des éléments suivants :

- Un serveur vocal interactif TLMCOM
- Messageries vocales 4635 et OTMC
- Un serveur de gestion/taxation Alcatel-Lucent Omnivista 8770
- Un serveur dashboard permettant la supervision en temps réel des systèmes de téléphonie (supervision de l'état des équipements, données des centres d'appels, des accès T2...)
- Un serveur d'alarmes Newvoice Mobicall
- 5 POPC 4059IP avec PC et claviers USB
- Des centres d'appels CCD avec serveur et clients CCS
- Des couplages entre des portiers SIP Mobotix et des téléphones Android pour l'affichage des vidéos des portiers
- Passerelles Rainbow Webrtc
- Un hyperviseur VMWARE ESX hébergeant les solutions virtualisées — OV8770, OTMC, Tableau de Bord/superviseur, Webrtc gateway, serveur SVI à reconnaissance vocale
- Un NAS de sauvegarde
- Une solution Antirvirus pour le serveur ESX

Le schéma de l'infrastructure est le suivant :

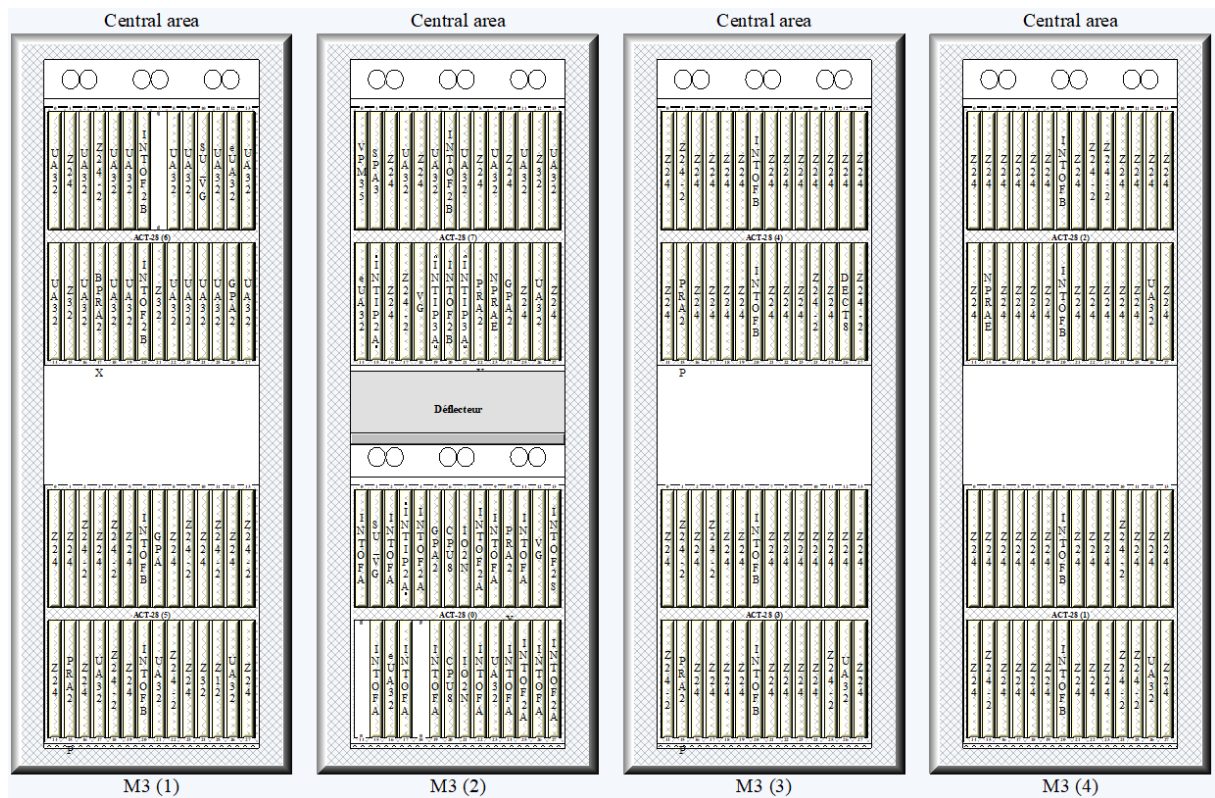


Le nombre d'équipements téléphoniques en production est le suivant :

- Postes IP>531
- Postes numériques>681
- Postes analogiques>3473
- Postes DECT>1957
- Bornes DECT>234

2.1.1.1.NŒUD 1 – RUBILLARD (TYPE CRYSTAL)

Le nœud 1 est composé de 4 châssis M3 soit 8 alvéoles toutes situées dans le local Rubillard.

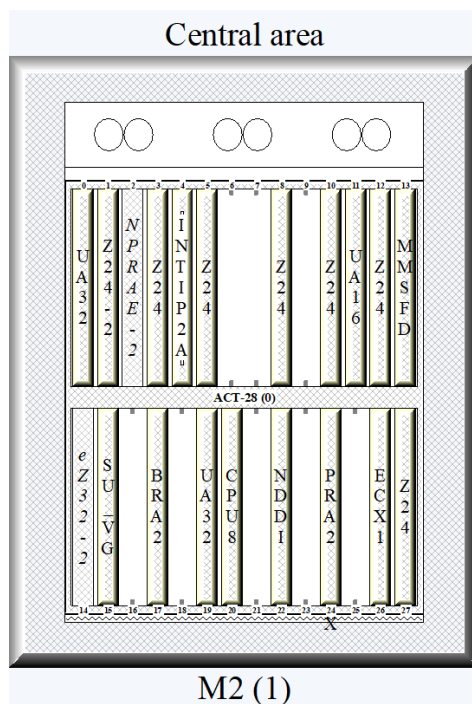


L'OXE possède :

- 2 cartes CPU8 dupliquées
- 4 châssis M3
- 1 chargeur 48V 100A avec 48 batteries de 12V
- 1 chargeur 48V de secours
- 121 cartes Z24
- 7 cartes Z32
- 1 carte Z12
- 29 Cartes UA32
- 4 cartes eUA32
- 6 VG
- 3 cartes GPA/GPA2
- 4 cartes INTIP1/2/3
- 7 cartes NPRAE/PRA/PRA2
- 2 cartes IO2N
- 1 cartes BPRA2
- 1 carte VPS35
- 1 carte SPA3
- 30 cartes INTOF/INTOF2

2.1.1.2.NŒUD 2 – CHARLES DROUET (TYPE CRYSTAL)

Le Nœud 2 est situé sur le site de Charles Drouet à Allonnes.

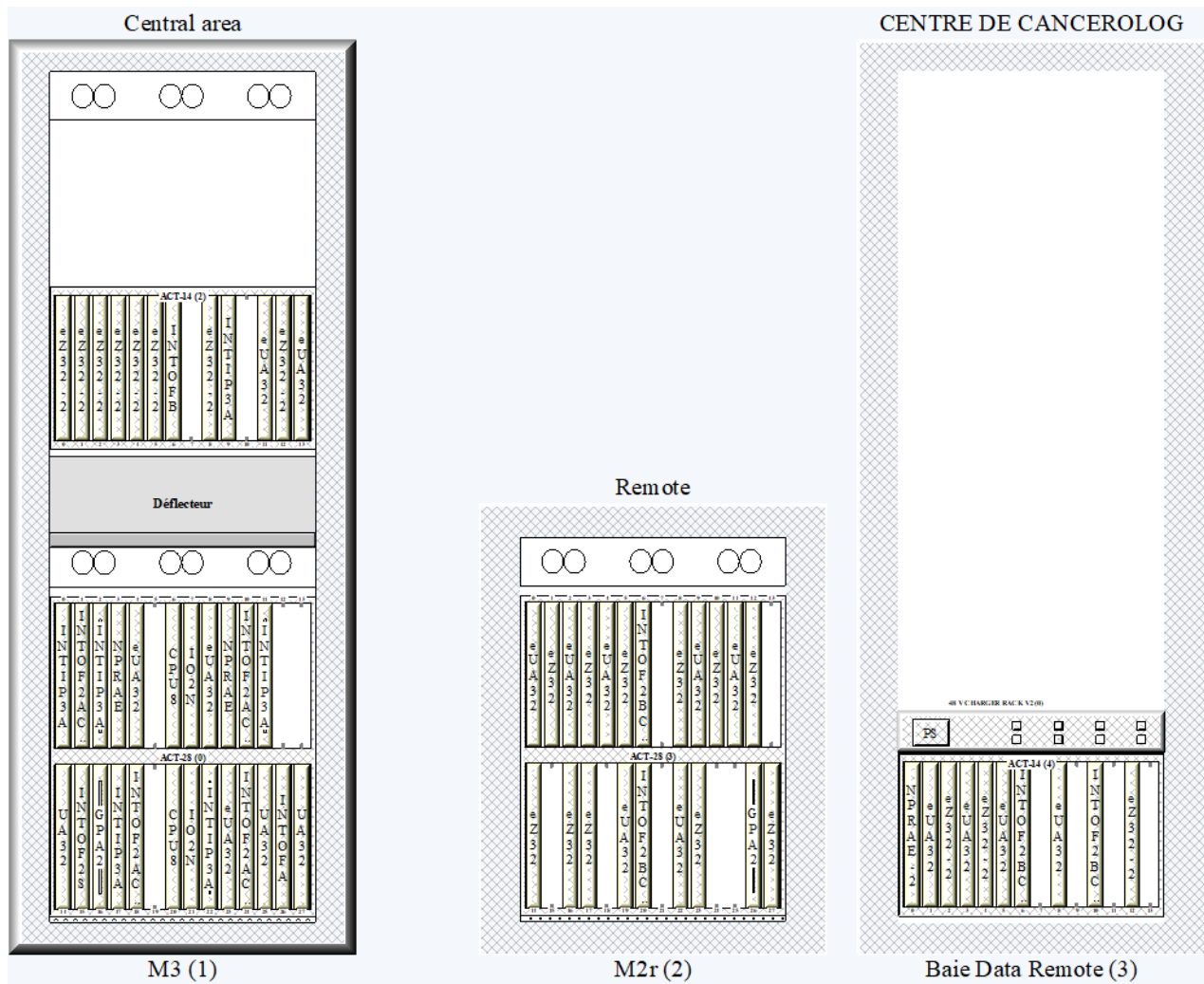


Le nœud 2 est composé des éléments suivants :

- 1 carte CPU8 non redondée
- 1 châssis M2
- 1 chargeur 48V 16A avec 4 batteries de 12V
- 7 cartes Z24
- 1 carte NDDI
- 1 carte UAI16
- 2 cartes UA32
- 4 cartes eUA32
- 1 carte INTIP1/2/3
- 1 carte NPRAE/PRA/PRA2
- 1 carteBRA2

2.1.1.3.NŒUD 3 – C. MONET (TYPE CRYSTAL)

Le nœud 3 est composé d'un châssis M3 situé au local Monet, d'un châssis M2 situé au local Aliénor et d'un châssis M1 situé au centre de cancérologie.

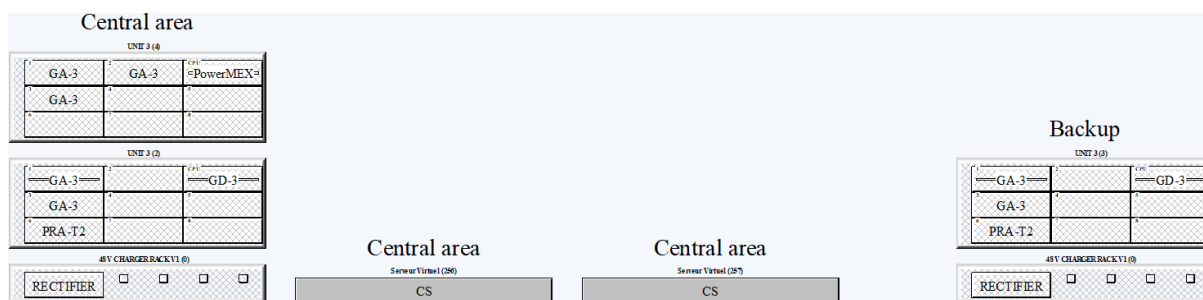


Le nœud 3 est composé des éléments suivants :

- 1 châssis M3 + 1 Châssis M2
- 2 cartes CPU8 dupliquées
- 1 chargeur 48V 16A avec 4 batteries de 12V
- 19 cartes eZ32
- 2 cartes IO2N
- 7 cartes INTOF
- 6 cartes UA32
- 9 cartes eUA32
- 5 cartes INTIP1/2/3
- 2 cartes NPRAE/PRA/PRA2
- 1 carte GPA2

2.1.1.4.NŒUD 4 RUBILLARD – MONET (TYPE MÉDIAGATEWAY)

Le nœud 4 est composé de deux châssis MR3 situé au local Monet et d'un châssis MR3 situé au local Rubillard.



Le nœud 4 est composé avec les éléments suivants :

- 2 Appliances génériques HP DL120 Gen9
- 2 châssis larges
- 2 chargeurs 48V rackables avec 8 batteries de 12V
- 2 cartes GD3
- 4 cartes GA3
- 2 cartes PRA-T2

2.1.1.5.NŒUD 5 – CCS – AILE A

Le nœud 5 est géré par NXO via une solution hébergée.

2.1.1.6.HYPERVISEUR DÉDIÉ À LA TÉLÉPHONIE

Un serveur HP Proliant DL380 Gen10 couplé à un hyperviseur VMware ESXi v8.0 en baie Monet. L'hyperviseur est installé sur un serveur avec les caractéristiques suivantes :

- Modèle HP Proliant DL380 Gen10
- Processeur Intel Xeon Silver 4210R @ 2,4Ghz
- Mémoire vive 128Go DDR4 2400MHz
- Stockage 2 x 240Gb SSD SAS + 2 x 1,92Tb SSD SAS
- Réseau 4 ports RJ45 Base-T
- ILO <https://192.211.1.21>

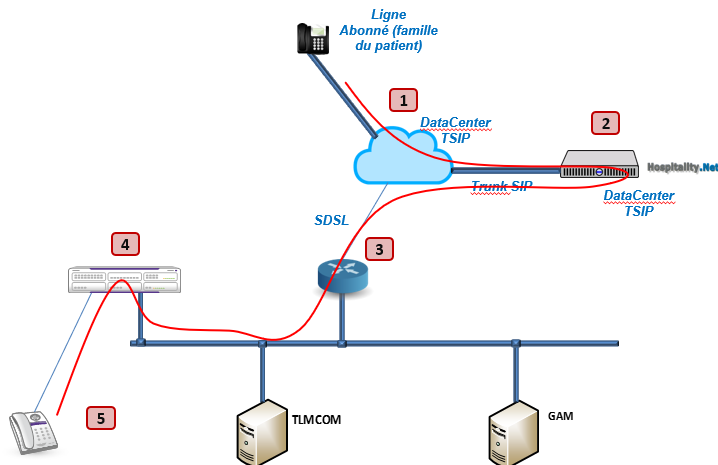
Toute anomalie matérielle sera notifiée par mail au groupe de personnes défini.

Les machines virtualisées sont :

- SRV-VOIP-8770
- SRV-VOIP-VEEAM
- SRV-VOIP-MOBICALL
- SRV-VOIP-TLMCOM
- SRV-EON-2
- SRV-EOI
- SRV-VOIP-OXE1-N4
- SRV-VOIP-RAINBOW
- SRV-VOIP-OXE2-N4

Taxation patients

Le serveur de taxation patient Novxtel n'est pas géré par le CH. Le serveur est géré par le délégataire qui gère les services dédiés aux patients. Le numéro dédié aux appels patients est géré par le prestataire. Par un trunk SIP opérateur spécifique connecté au serveur Novxtel. Le serveur Novxtel route les appels sur le serveur SVI TLMCOM par le biais d'un trunk SIP avec le nœud 1 du CH.



Mobilité DECT.

Les nœuds 1 et 3 sont équipés de bornes DECT IBS pour couvrir le site CHM du Mans

Afin de maintenir une communication téléphonique, en mobilité entre une borne du nœud 1 et du nœud 3 (handover), les 2 nœuds sont configurés en mode CAMPUS.

Application RAINBOW.

Le centre hospitalier du Mans a déployé l'application Rainbow, aujourd'hui, environ 90 utilisateurs l'utilisent. L'usage est principalement orienté télétravail

Serveur Vocal Interactif

Le serveur vocal interactif à reconnaissance vocale réceptionne les appels du 02.43.43.43.43 et les appels destinés aux « appels patients » 09.71.09.02.02.

La solution SVI est fournie par l'application TLMCOM WelSuite, elle est hébergée sur l'environnement virtuel dédié à la téléphonie.

Il est connecté aux nœuds 1 et 3, par un trunk SIP de 12 canaux chacun.

Le serveur vocal TLMCOM récupère la base annuaire patients toutes les 30 minutes, en se connectant à la base SQL du serveur de taxation patients Novxtel.

Messagerie vocale

Le CH du Mans a deux systèmes de messagerie vocale. Un ancien système 4365 avec quelques boîtes vocales dessus. Le service est assuré par le couplage de deux cartes VPS35/SPA3.

Le second système est OTMC en version 2.6.1. les licences sont gérées par un serveur ESX Téléphonie. Ces deux outils sont hébergés sur l'environnement virtuel dédié à la téléphonie.

Serveur de gestion/taxation Alcatel-Lucent Omnivista 8770

Les outils de gestion sont hébergés sur l'environnement virtuel dédié à la téléphonie. Une machine virtuelle est dédiée à l'administration de l'infrastructure Alcatel-Lucent, il sert également de serveur CCS.

Version 8770 : R5.0.24.00

Version CCS Serveur : 10.6.1

Version 8770 Client : 10.13.94.0

Elle est mise à disposition du titulaire.

Des clients de l'outil d'administration sont installés sur certains PC du CH du Mans. Ces PC sont au service courant faible et dans le local Rubillard.

Serveur d'affichage type dashboard

La solution EOI « EyesOfIndicator », est implémentée sur un serveur Linux Centos. Cette application est hébergée dans l'environnement virtuel dédié à la téléphonie.

Cette solution permet d'afficher sur des pages Web (façon dashboard) des indicateurs de téléphonie :

- Nombre d'appels en cours sur les T2 opérateurs
- Nombre de canaux utilisés par les trunk SIP
- L'état des agents du centre d'appels
- Nb de communications en cours dans les centres d'appels
- Nb d'appels en cours sur le N° principal 0243434343

La solution permet aussi d'alerter en cas de panne et de lister :

- Les Cartes hors service
- Les Accès T2 hors service
- Les Bornes DECT hors service

Serveur d'alarmes

L'application de notification d'alarmes Newvoice Mobicall récupère les alarmes PTI, techniques et Biométrie. L'application Mobicall est installée sur un serveur Windows 2022 virtuel en version R16. Le serveur permet d'accéder à la configuration de Mobicall, d'éditer des rapports sur les alarmes et d'avoir accès à un historique d'alarme.

Version actuelle : R16.0.1.0

Un boîtier CAVEO permet de superviser le serveur Mobicall.

- 2 disques HD Sata 6G 500 GB
- 2 disques HD SAS 12G 300 GB 10K
- Contrôleur RAID
- Double alimentation

L'OS est Win2012 en RAID1. Le lien de communications est un lien T2 16 canaux avec le nœud. En annexe 1 vous trouverez d'autres renseignements sur l'infrastructure du CH du Mans.

Enregistreur d'appels

Le CH a dans son infrastructure un système d'enregistrement d'appels ATIS VOICE COLLECT. Les caractéristiques de ces systèmes sont :

- 1 carte 8 postes analogiques
- 1 carte 8 postes numériques
- PC sous Windows 7 attention aucun antivirus sur cette machine.
- Installation réalisée en 2015

L'enregistreur est localisé dans le local technique Rubillard, dans la baie dédiée Télécom.

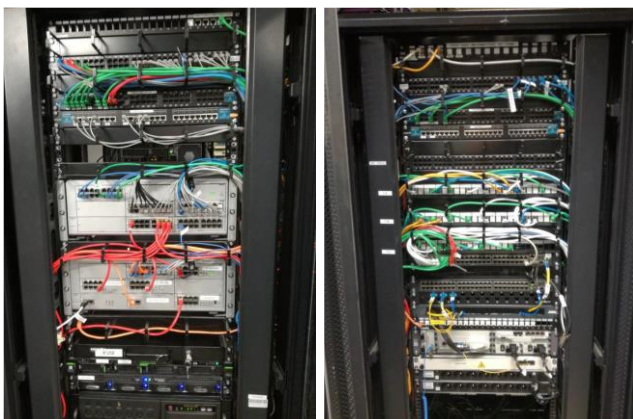
2.1.2 INSTALLATION DU SAMU

Il existe une seconde infrastructure téléphonique sur le CH du MANS pour distribuer uniquement l'activité téléphonique d'urgence 15 et administrative du SAMU.

Le PABX est composé de 4 alvéoles :

- Deux alvéoles situées dans le local technique du SAMU
- Deux alvéoles dans la salle technique du bâtiment MONET.

Vue générale de la baie du SAMU



Dans ce local on retrouve les alvéoles 2 et 3 en fonctionnement normal la CS de cette alvéole est main. Afin de fiabiliser les liaisons Ethernet une carte LANX 16 a été mise en place sur chaque groupe de 2 alvéoles.



Vue générale de la baie de MONET



On retrouve les alvéoles 4 et 5 en fonctionnement normal la CS est en standby.

La liaison entre les deux groupes d'alvéoles se fait via le réseau du CHM sur le VLAN 215.

Afin de réaliser l'enregistrement des communications le port 47 de chaque switch a été programmé en mirroring.

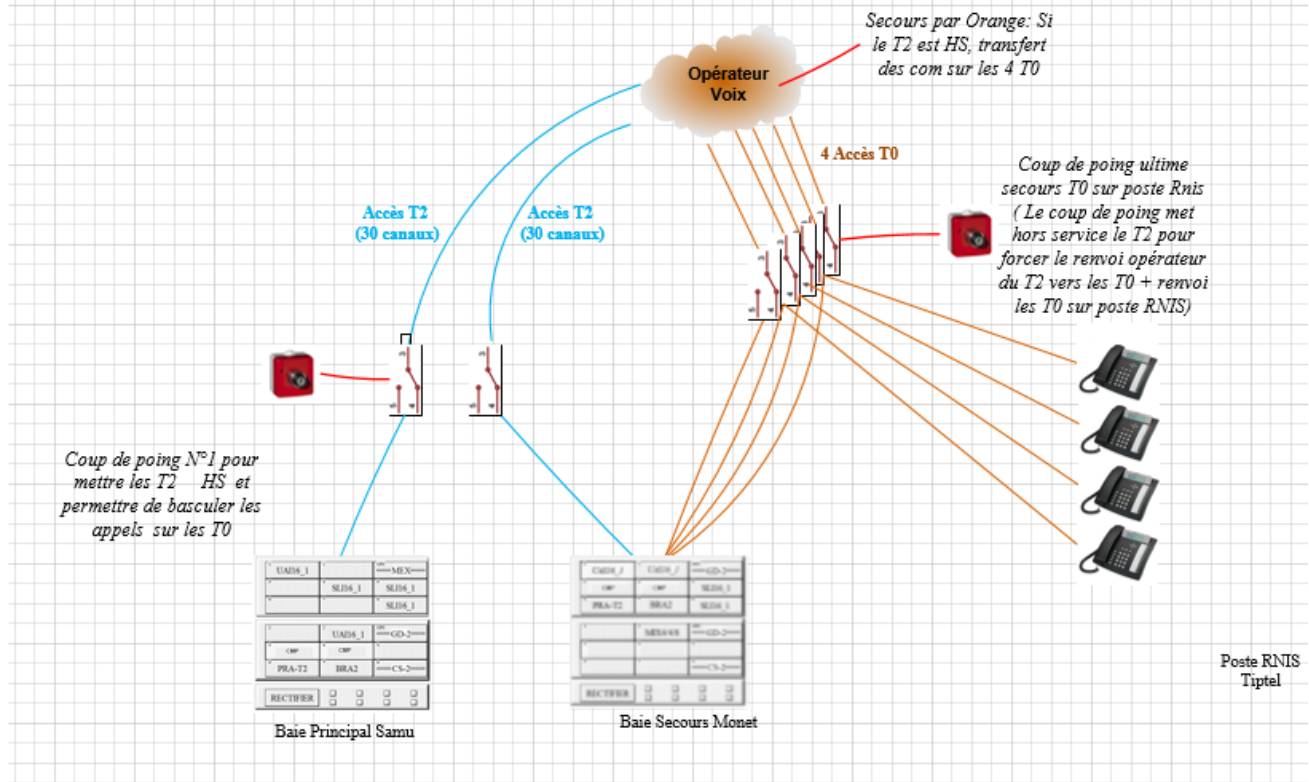
Le câblage entre les groupes du SAMU et de MONET permet de partager les ressources et d'assurer la distribution des postes numériques et IP de la salle SAMU.

Les médiagateways et les serveurs d'appels sont alimentés par des chargeurs 48V secourus par des batteries, au nombre de 8 par chargeur.

En terme d'accès opérateur cahque salle est alimentée par un T2 fibre de 30 canaux.

Schéma de principe

SAMU 72



La distribution des appels entrants du centre 15 est gérée par la solution WRM de chez EXOS.

Cette solution fait l'objet d'un marché de maintenance spécifique et intègre les enregistreurs de communication.

La solution est hébergée sur deux serveurs qui fonctionnent en maître/esclave.

Ces serveurs sont connectés à l'OXE par des cartes spécifiques CMP (marque MWS).
Les serveurs supervisent les postes téléphoniques grâce à un lien CSTA.

En cas de dysfonctionnement de la solution EXOS, les appels sont redistribués sur des postes analogiques de débordement.

Les serveurs sont situés respectivement sur le SAMU et dans la salle MONET

Version logiciel

- Omnipcx Entreprise : R11.2.2 I2.300-32-a
- Omnivista 8770 : R3-1-08

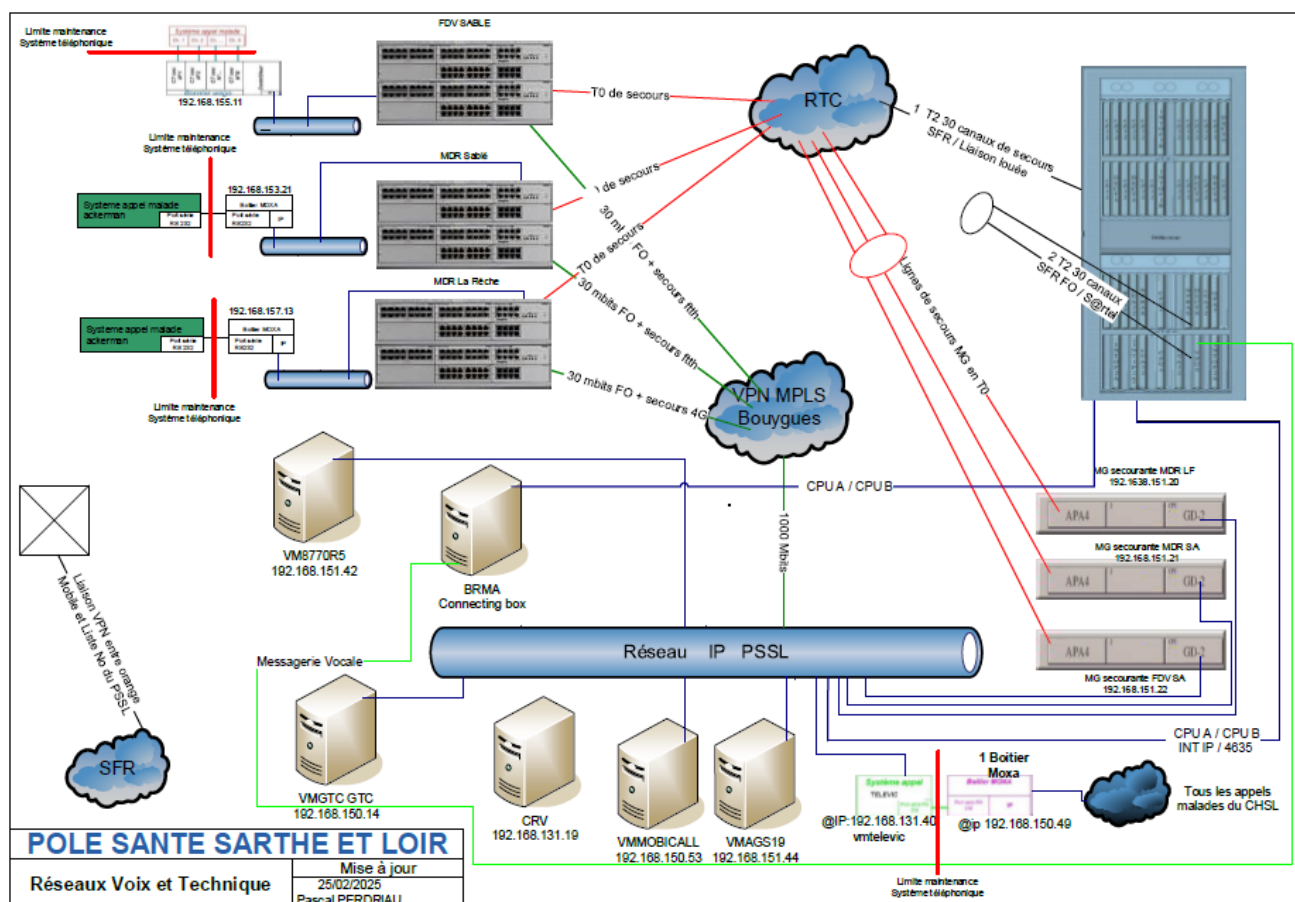
2.2. PÔLE SANTÉ SARTHE LOIR (PSSL)

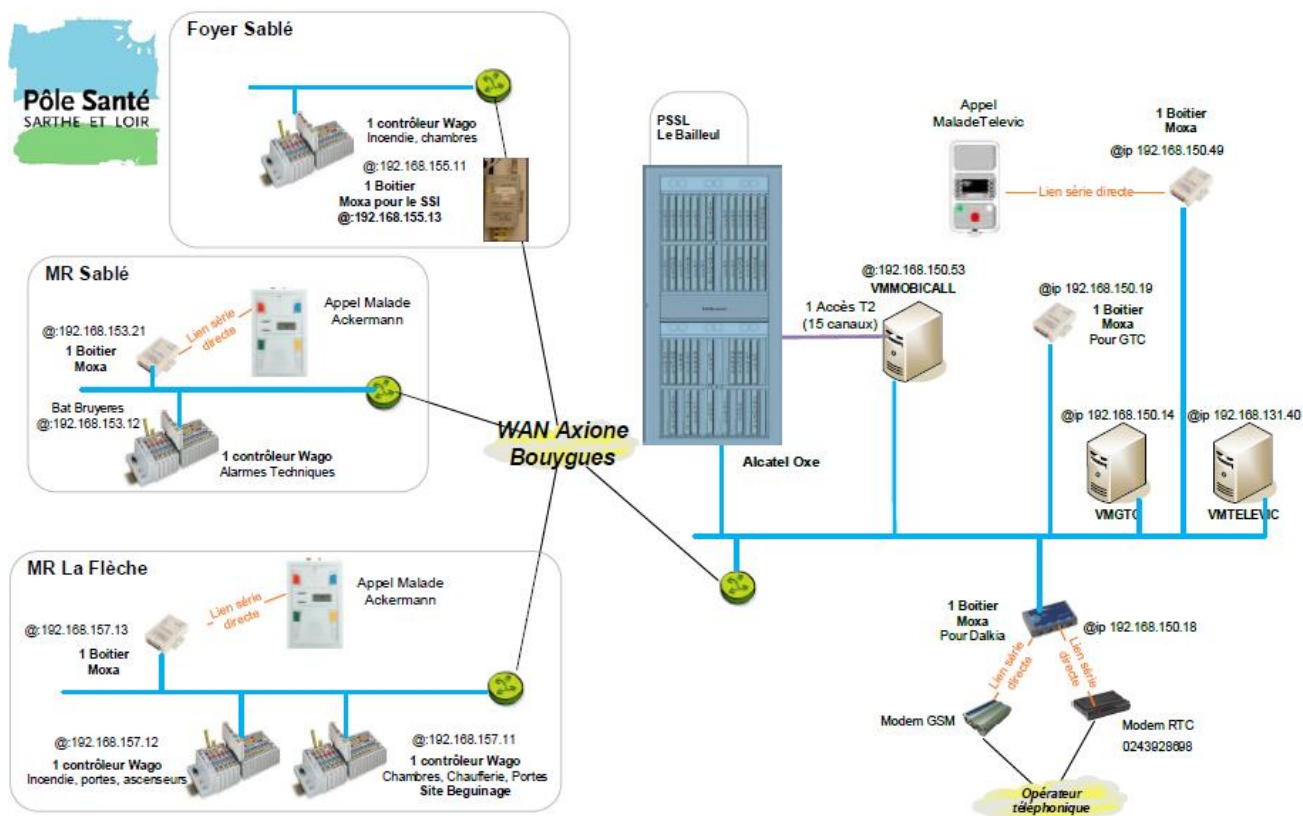
Le PSSL dispose d'une infrastructure Alcatel en version R100.1 n2.514.30.a avec un châssis principal sur le site du Bailleul et des médiagateway sur les sites distants. L'ensemble des informations sur l'installation du PSSL est dans l'annexe 2 PSSL.

La dernière mise à jour majeure ayant eu lieu en 2023, une mise à jour majeure des équipements sera réalisée en 2026.

De plus, les batteries ayant été changées en 2021, il sera également nécessaire de les remplacer en 2026.

L'infrastructure est la suivante, vous trouverez les documents dans l'Annexe.





LE BAILLEUL

Le site central est équipé d'un châssis PABX de type M3 avec deux alvéoles de type Crystal (ACT) comprenant les cartes d'équipements suivantes :

- 19 cartes eZ32
- 6 cartes eUA32
- 7 cartes DECT 8
- 4 cartes INTOF2A
- 1 carte BRA2
- 2 cartes NPRAE
- 2 cartes CPU
- 1 carte VPU5
- 1 carte GPA2
- 1 carte INTIP2A
- 3 Médiagateway
- 2 POPC
- 1 serveur Omnivista 8770 virtuel
- 1 serveur Mobicall virtuel
- 1 serveur AGSCOM virtuel
- 1 serveur CRV pour la centrale des RDV.
- Passerelles Rainbow Webrtc version 3.0.14-203
- Des boîtiers Moxa permettent également la connexion vers les autres applicatifs (GTC : Énergie Système, Appel malade : Télévic)

Les 3 serveurs virtuels sont hébergés sur l'infrastructure du système d'information du PSSL avec toutes les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la continuité de service.

Serveur Taxation

Le CH utilise une solution AGSCOM hébergée sur un serveur virtuel. Cette machine virtuelle a comme système d'exploitation Windows 2019. La version Mobicall actuelle : R4.0.2.8.

Ce serveur possède un serveur FTP sur lequel le serveur d'identité Hextant Dedalus du CH vient déposer des fichiers au format hprim santé 2.

Le serveur de taxation est en relation avec le pabx via un lien IP.

Serveur d'administration

Le serveur est une machine virtuelle. L'application Alcatel-Lucent Omnivista 8770 est installée sur un serveur Windows 2019 virtuel et a été mise à jour de la release en R5.1.15. Le serveur permet d'accéder à la configuration de l'OXE, d'éditer des rapports sur les communications et de sauvegarder la base de données de l'autocom.

La version actuelle : R5.1.15.00

Serveur Mobicall

L'application Mobicall est installée sur un serveur Windows 2019 virtuel en version R15. Le serveur permet d'accéder à la configuration de Mobicall, d'éditer des rapports sur les alarmes et d'avoir accès à un historique d'alarme.

La version actuelle : R15.0

Centre de contacts

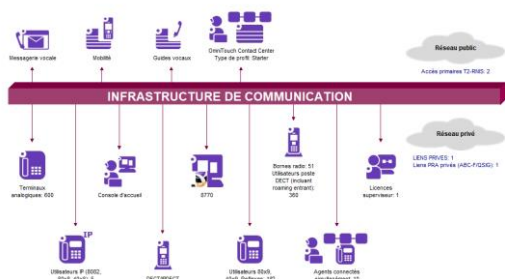
Le CH utilise le CCS d'Alcatel-Lucent pour l'accueil téléphonique des consultations externes et de l'imagerie. Il est hébergé sur un serveur virtuel en windows2019.

La version du CCS est 10.15.94.00.

Messagerie vocale

Le CH utilise le système de messagerie vocale 4635 d'Alcatel-Lucent.

Le schéma de l'installation est le suivant :



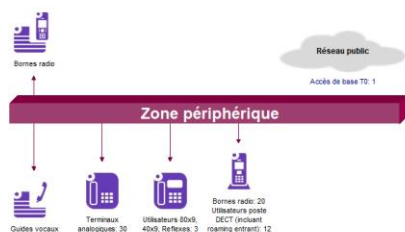
2.2.1.FOYER DE VIE DE SABLÉ-SUR-SARTHE

Ce site distant est équipé des éléments suivants :

Deux MG composées des cartes d'équipements suivants :

- 2 cartes UAI16-1 dimensionnées pour le raccordement de 16 bornes DECT,
 - 1 carte UAI8 dimensionnée pour le raccordement de 2 bornes DECT et 4 postes numériques
 - 1 carte SLI8-1 qui permet le raccordement de 8 postes analogiques
 - 1 carte MEX qui permet le lien entre les deux Racks larges
 - 1 carte MIX4/4/8 qui permet le raccordement de 4 accès T0, 4 équipements numériques et 8 équipements analogiques
 - 1 carte GD-2 qui permet la passerelle avec la CPU du site principal
- 20 bornes lbs
- Un contrôleur WAGO avec connexion IP sur le LAN client, composé de 64 contacts secs. Ce boîtier permet l'interface entre le système d'appel malade existant au bâtiment et le serveur MOBICALL.
- Un T0 connecté sur la carte MX

Le schéma de l'installation est le suivant :

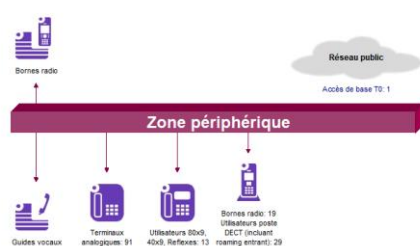


2.2.2. MAISON DE RETRAITE DE SABLÉ-SUR-SARTHE

Ce site distant est équipé des éléments suivants :

- Deux MG composées des cartes d'équipements suivants :
 - 2 cartes UAI16-1 dimensionnées pour le raccordement de 16 bornes DECT
 - 1 carte UAI16-1 dimensionnée pour le raccordement de 3 bornes DECT et 10 postes numériques
 - 2 cartes SLI16-1 qui permettent le raccordement de 32 postes analogiques
 - 1 carte SLI8-1 qui permet le raccordement de 8 postes analogiques
 - 1 carte MEX qui permet le lien entre les deux Racks larges
 - 1 carte MIX4/4/8 qui permet le raccordement de 4 accès T0, 4 équipements numériques et 8 équipements analogiques
 - 1 carte GD-2 qui permet la passerelle avec la CPU du site principal
- 19 bornes lbs
- 3 contrôleurs WAGO répartis sur trois bâtiments, au total il y a 300 contacts secs gérés par ces trois boîtiers qui permettent la remontée des appels malades vers le serveur MOBICALL
- Un T0 connecté sur la carte MX

Le schéma de l'installation est le suivant :

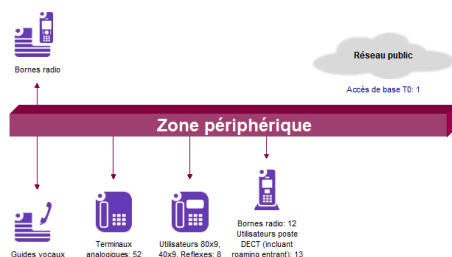


2.2.3. MAISON DE RETRAITE DE LA FLÈCHE ET IFSI

Ce site distant est équipé des éléments suivants :

- Deux MG composées des cartes d'équipements suivants :
 - 2 cartes UAI16-1 dimensionnées pour le raccordement de 8 bornes DECT et 8 postes numériques
 - 3 cartes SLI16-1 qui permettent le raccordement de 48 postes analogiques
 - 1 carte MEX qui permet le lien entre les deux Racks larges
 - 1 carte MIX2/4/4 qui permet le raccordement de 2 accès T0, 4 équipements numériques et 4 équipements analogiques
 - 1 carte GD-2 qui permet la passerelle avec la CPU du site principal
- Un boîtier MOXA (connexion RS232-IP) qui permet de faire l'interface entre le système d'appels malades ACKERMAN et le serveur MOBICALL.
- Un contrôleur WAGO avec connexion IP sur le LAN client, composé de 75 contacts secs. Ce boîtier permet l'interface entre le système d'appel malade existant au bâtiment et le serveur MOBICALL.
- 11 bornes lbs
- Un T0 connecté sur la carte MX

Le schéma de l'installation est le suivant :



2.3. MONVAL SUR LOIR

Le CH de Château du Loir dispose d'une infrastructure Alcatel en version R12.4 avec un châssis principal sur le site du CH et 1 site distant, l'EHPAD LA Pléiade composés de Pierre de Ronsard et Joachim du Bellay qui sont équipés de médiagateway.

L'ensemble des informations sur l'installation du CH est en annexe 3.

Descriptif de notre installation téléphonique :

OPERATEUR

- Opérateur téléphonique : Accès : Orange
- Routage appels : SFR (A confirmer)
- Type d'accès (T2, T0, Trunk Sip, ..) et nombre : CH : 1 T2 20 canaux, 1 T0 isolé secours / EHPAD : 3 T0
- Nombre de SDA : 470
- Lignes ascenseurs : 2 sur le CH, 2 sur l'EHPAD

AUTOCOMMUTATEUR

/PABX

- Marque et Modèle : ALCATEL OXE / OMNIPCX 8770
- Niveau de version : 8770.4.2.16.00
- Nombre d'opératrices : 1
- Nombre de lignes :
 - Analogiques : 772
 - DECT : 138
 - TEL IP : 46
- Logiciel d'administration et taxation général : ALCATEL Omnivista 8770,
- Logiciel taxation patients : AGSCOM V2 Santé
- Serveur de notification : un sur chaque site :
 - CH : Integrated Wireless Messaging and Services IMS2 2.54-9.3.3-A System : 9.02-x.x.x-A – Elise (ASCOM)
 - EHPAD : Integrated Wireless Messaging and Services IMS2 2.54-9.3.3-A System: 9.02-x.x.x-A – Elise (ASCOM)

Infrastructure virtualisée :

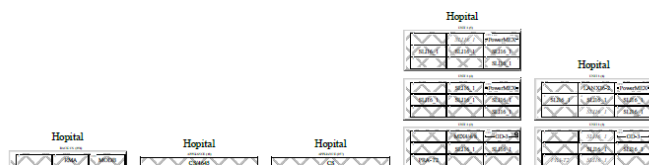


2.3.1.SITE CH

Ci-joint le schéma de l'installation du site :



Le châssis principal est composé des éléments suivants :



Mobilité

Le CH et les sites distants utilisent un système de DECT IP Ascom avec 29 bornes et 125 terminaux Ascom. Les modèles utilisés sont le D41, D43, D62 et D63.

Serveur d'administration

Le serveur est une machine virtuelle sous Windows Server 2019 Standard.. La version de l'application Omnivista est la 8770.4.2.16.00.

Serveur Taxation

Le CH utilise une solution AGSCOM hébergée sur une VM sous Windows Server 2019.

Serveur de notification

Le CH utilise deux solutions Integrated Wireless Messaging and Services IMS2 2.54-9.3.3-A System : 9,02 de chez Ascom pour la notification de messages. Une instance est dédiée au CH. La seconde instance est dédiée aux sites Pierre De Ronsard et Joachim Du Bellay. La carte IMS2 sert d'interface entre l'appel malade et le DECT IP ASCOM.

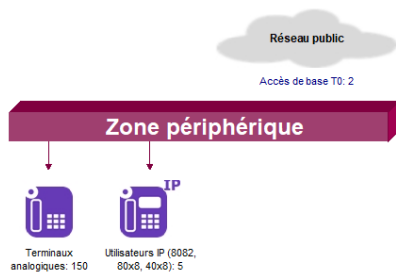
Messagerie vocale

Le CH utilise le système de messagerie vocale 4635 d'Alcatel-Lucent.

2.3.2. SITE PIERRE DE RONSARD

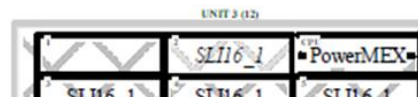
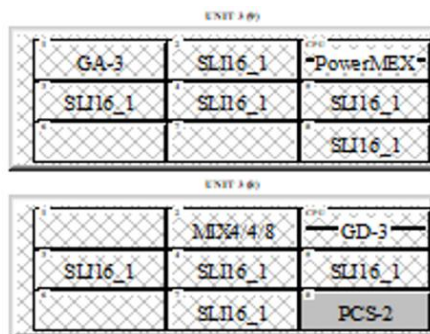
La composition du châssis

Ci-joint le schéma de l'installation du site :

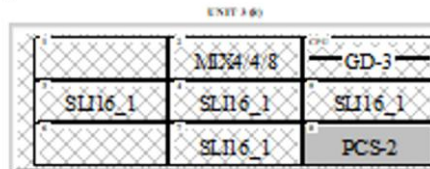
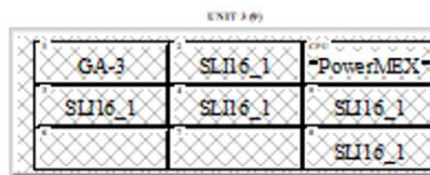
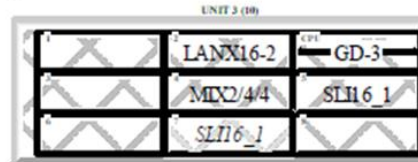
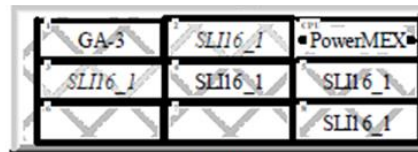


2.3.3. SITE JOACHIM DU BELLAY

Ci-joint le schéma de l'installation du site :



La composition du châssis



2.4. SAINT-CALAIS

Site principal Hôpital :

La téléphonie du CH de Saint Calais est dépendante de celle du CH du Mans.

En effet, l'intelligence de la téléphonie est située sur le noeud 4 du CH du Mans. On retrouve ainsi, à St Calais, des alvéoles déportées.

L'interconnexion des sites est opérée par une VRF Téléphonie sur le MPLS de Bouygues Telecom.

En cas de panne de cette interconnexion, une PCS permettant de secourir la téléphonie est présente sur le site de St Calais. Les services de SVI, messagerie vocale et taxation ne seront plus fonctionnel.

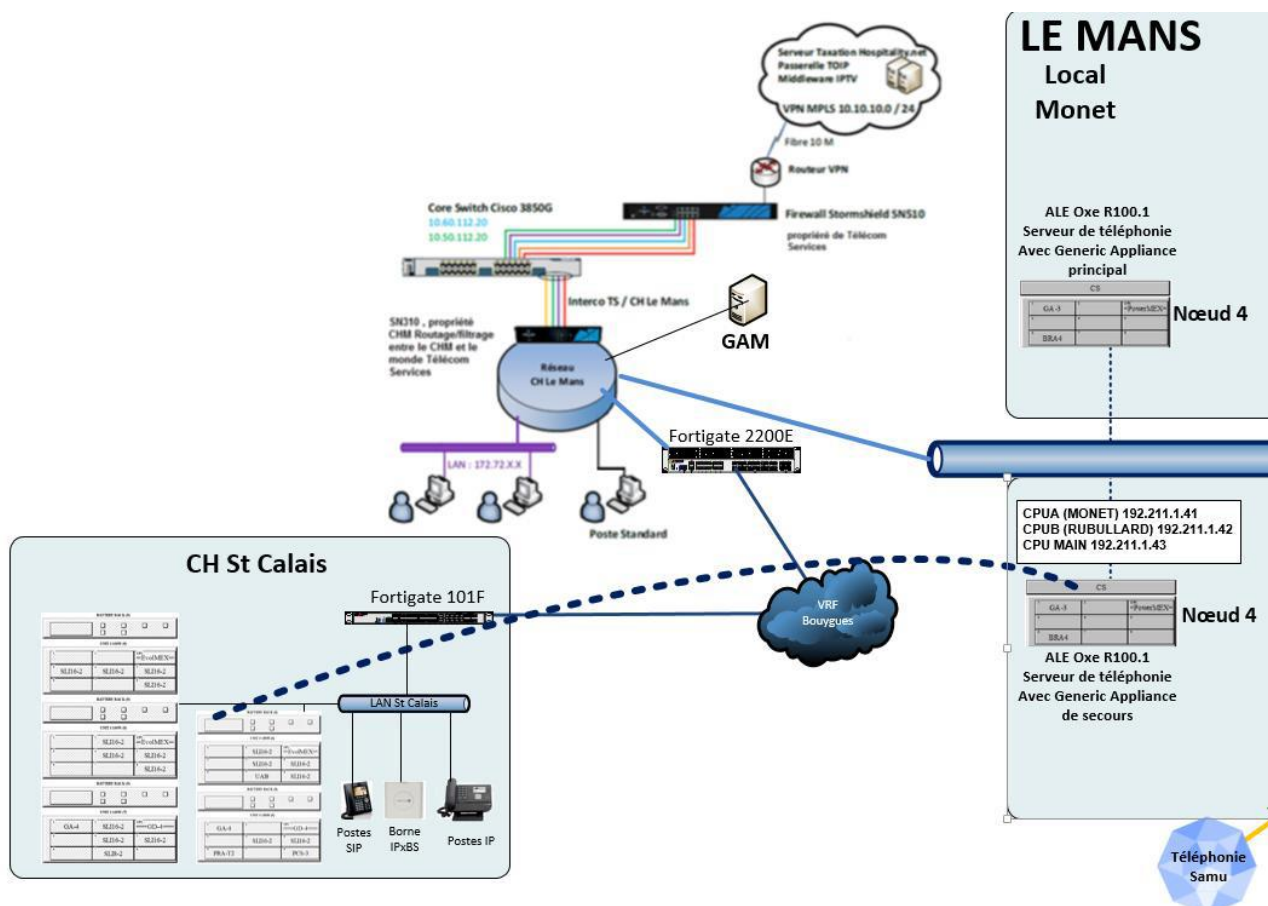
L'ensemble des noeud OXE composant l'infrastructure de téléphonie de Centre Hospitalier du Mans sont en version R100.1 n2.534.9.a.

Ils forment un réseau de 5 Alcatel OXE interconnectés.

Le noeud 4 porte la téléphonie IP du CHU du Mans et les alvéoles du site du CH de Saint-Calais.

Le noeud 4 est composé de deux châssis MR3 situé au local Monet du CH du Mans, d'un châssis MR3 situé au local Rubillard et de cinq châssis MR3 situé sur le CH de Saint Calais.

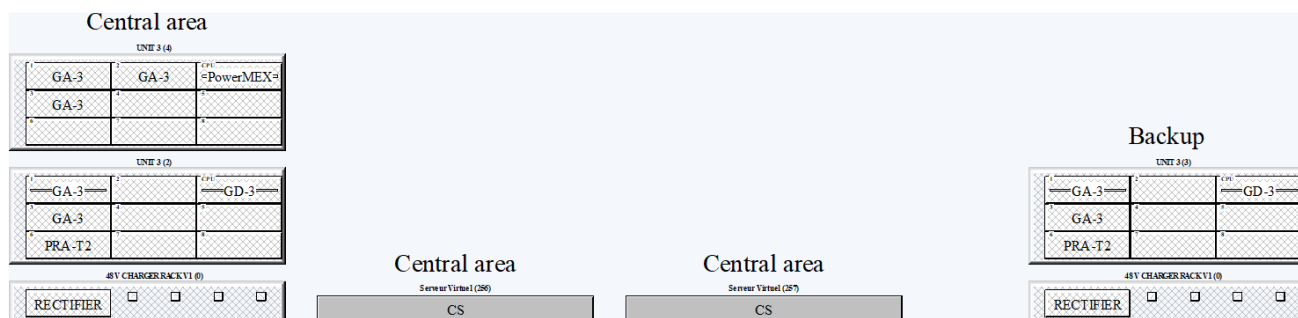
Deux chargeurs 48V rackable avec 8 batteries de 12V permettent le secours en cas de coupure électrique sur le site du Mans.



Les OXE sont virtualisés sur l'ESX de téléphonie.

Cet autocom gère les éléments suivants :

352 lignes analogiques.
64 lignes numériques
Une infrastructure DECT IP



Cinq chargeurs 48V rackable avec 8 batteries de 12V permettent le secours en cas de coupure électrique sur le site de Saint Calais.

Mobilité

La mobilité est assurée par un système DECT IP ALACTEL. Le site comporte 49 bornes. Le nombre de terminaux en production est 125 terminaux dont 17 PTI installés.

Serveur Taxation

Le CH utilise l'application AGScom (AGS santé) . L'application est installée sur un serveur physique du CH.

Accueil téléphonique

Le CH utilise l'application . L'application est installée sur un serveur physique du CH.

Messagerie Vocale

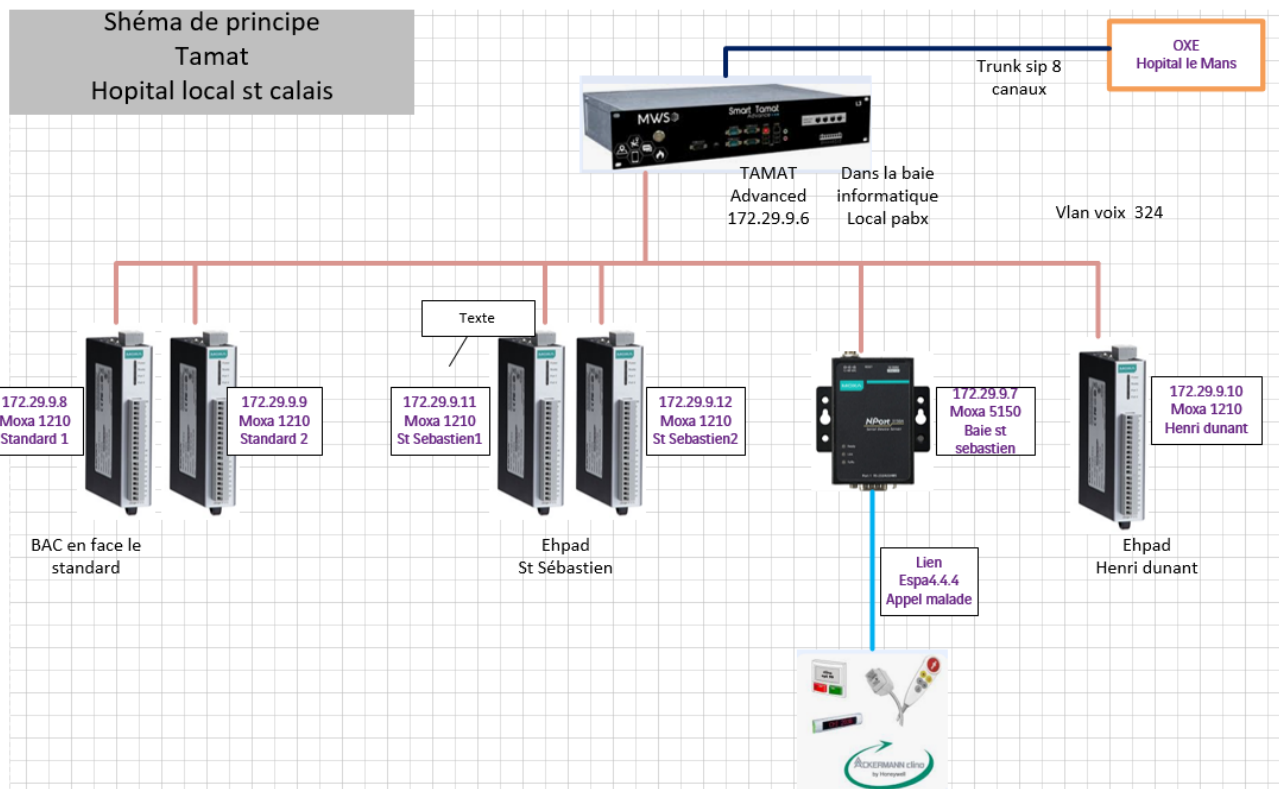
Messagerie 4645 serveur hébergé OXE xa du nœud 4(40 licences)

Serveur vocal interactif

Le SVI TLMCOM du CH de st calais s'appuie sur le serveur du CHM et applique le routage de la SDA.

Serveur MWS Smart TAMAT

Un serveur de remontée des alarmes techniques et appel malade est installé sur le CH de saint Calais (baie autocom) Version TAMAT L3 6.4.4 numéro:L3004901.Le Tamat est associé à 6 boîtiers MOXA.



Téléphonie patient

Un serveur AGS Santé a été déployé afin de fournir les services de gestion et de taxation des postes chambres du CH de Saint-Calais.

Le serveur Windows 2022 hébergeant l'application AGScom (AGS Santé) est une machine virtuelle elle-même hébergée sur le serveur Esx localisé dans le local informatique bâtiment Monet du CHU du Mans.

L'accès à cette application se fait avec un navigateur web.

Site FAM, nous avons les éléments suivants :

- 1 Mitel Mi Voice 5000 Gateway XS12 en version R5.4
- 32 positions analogiques
- 4 positions numériques

L'ID de la machine est 0104FF00513E6D.

Site Foyer de vie, nous avons les éléments suivants :

- 1 Mitel Mi Voice 470
- 16 positions analogiques
- 4 positions numériques
- Infrastructure de mobilité DECT TDM :
 - 4 bornes SB4
 - 10 terminaux

L'ID de la machine est 81134445578F44FFF110c802760000042A89.

Le numéro de série est 20350841-0022894.

2.5. LE LUDE

Cet établissement utilise un PABX ERICSSON MD XL. Cet équipement est composé des cartes suivantes :

- 2 cartes 2T2
- 10 cartes 16 postes analogiques
- 1 carte MRC 16 postes numériques
- 1 carte ERX2 pour 6 bornes DECT
- 1 carte MRO pour 8 bornes DECT

- 2 bornes DECT BS 340
- 8 bornes BS330
- 16 postes DIALOG 4223
- 15 modules 17 touches

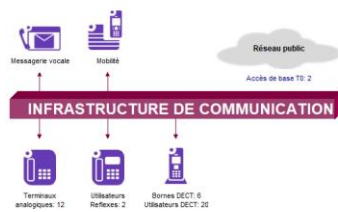
Le CH utilise les applications suivantes :

- Hospitality.net avec les licences pour 75 utilisateurs
- Application TDB avec les licences pour 50 utilisateurs
- Application Backstage avec les licences pour 5 utilisateurs

2.6. EHPAD BESSE SUR BRAYE

L« EHPAD de Bessé-sur-Braye dispose d'une infrastructure Alcatel en version R5.1 avec un châssis principal sur le site. Une Migration a été réalisée en 2023 avec une version OXO Connect Large. L'ensemble des informations sur l'installation du l'EHPAD est en annexe 6.

Ci-joint le schéma de l'installation du site :



La composition du châssis :

UNIT 2 (0)		
1	MIX2/4/4	SLI8_1
2		CPU_3m
3	UAI16_1	
4		
5		

Mobilité

L'EHPAD distants utilise un système de DECT avec 6 bornes et 20 terminaux.

Serveur d'administration

L'EHPAD utilise une solution 8770 d'Alcatel-Lucent. Cette application est hébergée sur un serveur physique dédié.

Serveur Taxation

L'EHPAD utilise une solution 8770 d'Alcatel-Lucent. Cette application est hébergée sur un serveur physique dédié.

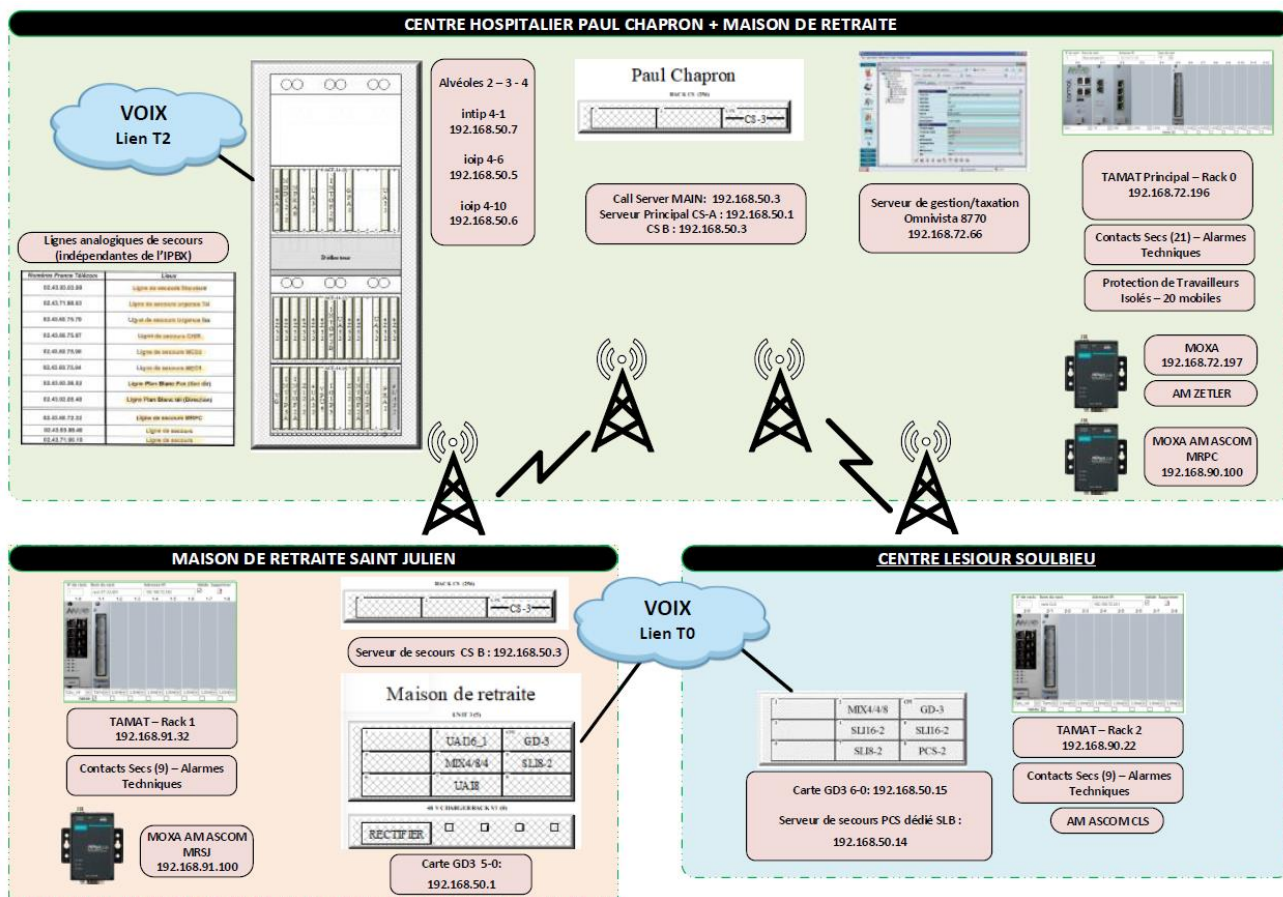
Messagerie vocale

L'EHPAD utilise le système de messagerie vocale 4635 d'Alcatel-Lucent.

2.7. LA FERTÉ BERNARD

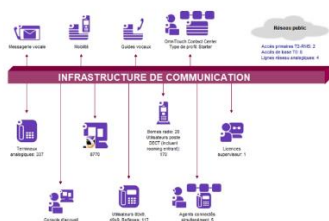
Le CH de La Ferté-Bernard dispose d'une infrastructure Alcatel en version R12.1 avec un châssis principal sur le site du CH et 2 sites distants, la maison de retraite Saint-Julien et le centre Lesieur qui sont équipés de médiagateway.

L'ensemble des informations sur l'installation du CH est en annexe 4.

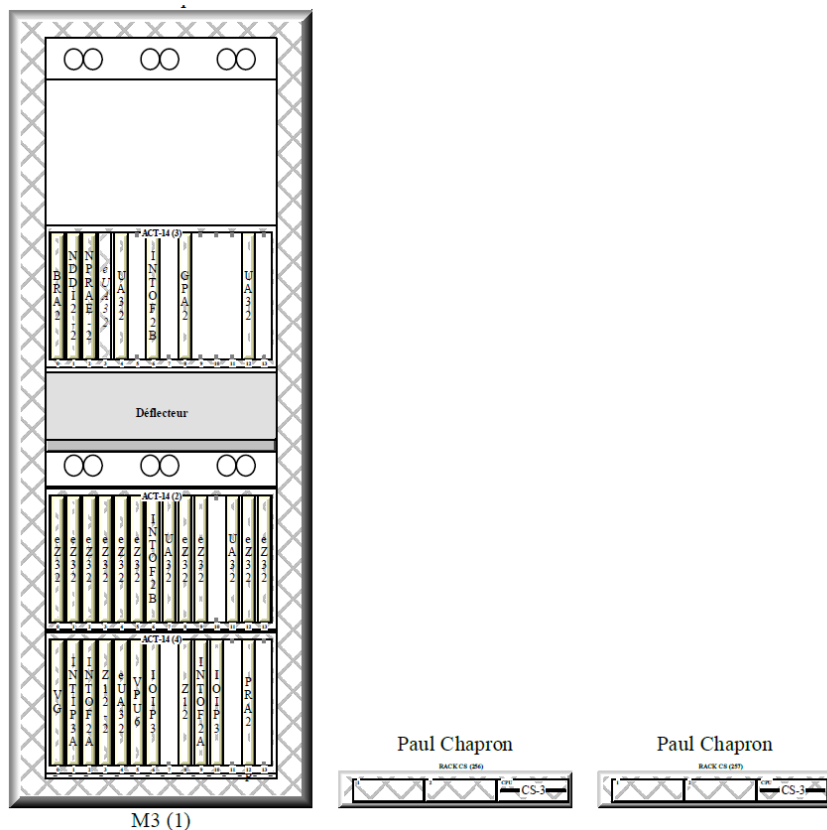


2.7.1.SITE CH

Ci-joint le schéma de l'installation du site :



Le châssis principal (Paul Chapron) est composé des éléments suivants :



Mobilité

Le CH et les sites distants utilisent un système de DECT TDM IBS avec 32 bornes et 180 terminaux.

Serveur d'administration

Le CH utilise une solution 8770 d'Alcatel-Lucent en version 3.2.08.10. Cette application est hébergée sur l'infrastructure virtuelle du CH.

Serveur Taxation

Le CH utilise une solution 8770 d'Alcatel-Lucent en version 3.2.08.10. Cette application est hébergée sur l'infrastructure virtuelle du CH.

Serveur de notification

Le CH utilise une solution TAMAT de l'éditeur MWS. La version utilisée est la V5.

Messagerie vocale

Le CH utilise le système de messagerie vocale 4635 d'Alcatel-Lucent.

Accueil téléphonique

Le CH utilise l'application CCS d'Alcatel-Lucent.

2.7.2. SITE MAISON DE RETRAITE

La composition du châssis :

Ci-joint le schéma de l'installation du site :

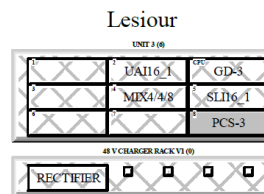


2.7.2.1.SITE CENTRE LESIOUR

Ci-joint le schéma de l'installation du site :



La composition du châssis :

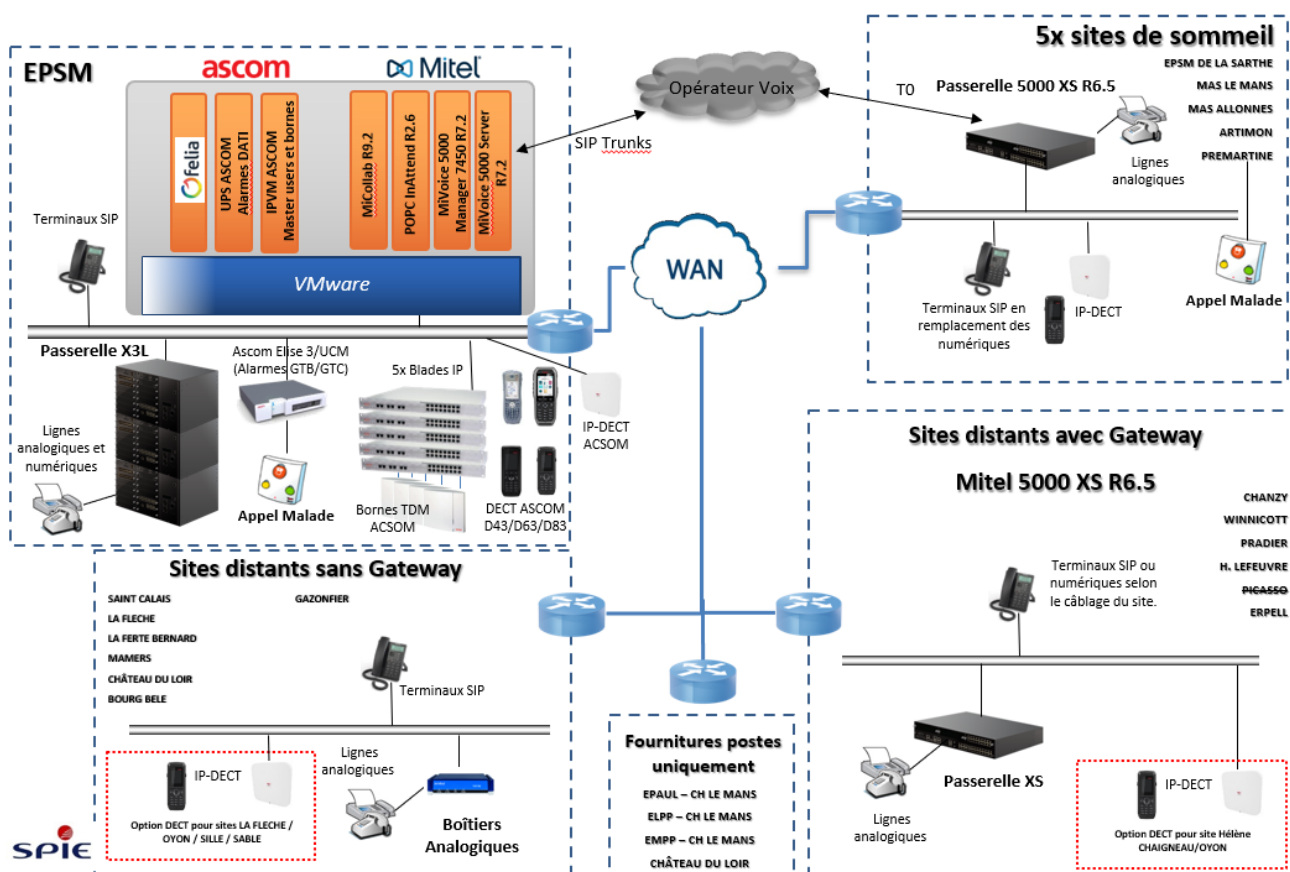


2.8. EPSM

L'EPSM de la Sarthe est équipé d'un système de téléphonie Mitel MiVoice 5000 en version R7.2 en mode duplex. Cette solution est hébergée dans une infrastructure VMWARE située au siège de l'EPSM à Allonnes.

Le schéma de l'infrastructure téléphonique est le suivant :

Synoptique de la solution de téléphonie - EPSM de la Sarthe

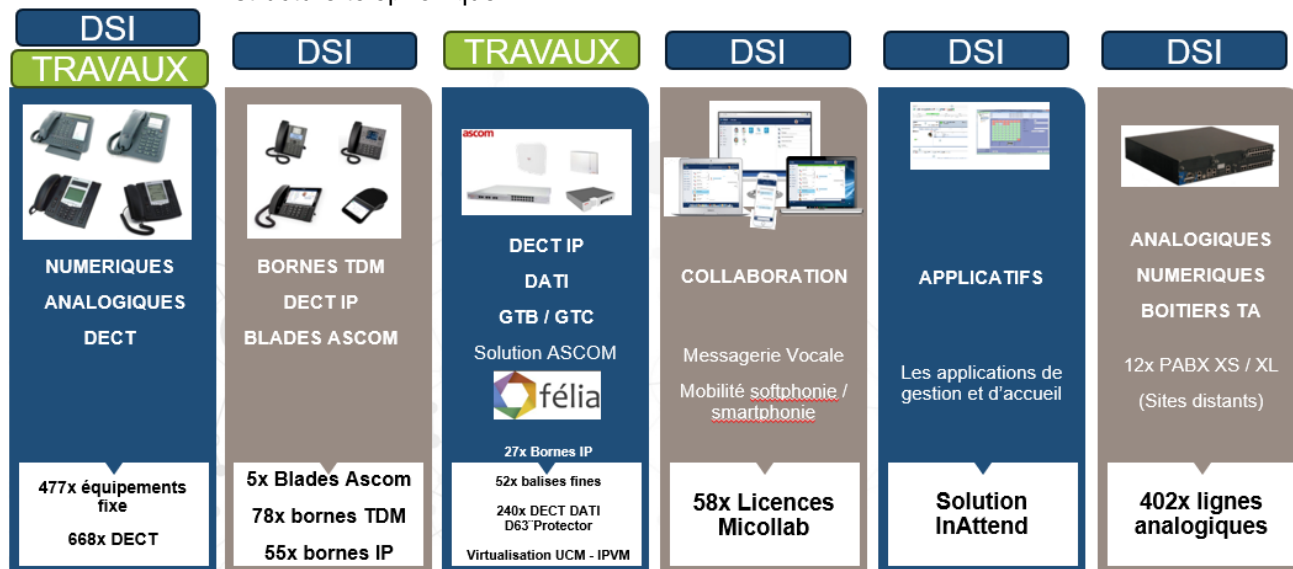


Les ID des équipements de cette infrastructure sont les suivants :

Équipement ID	Type	Current release
03FF0103389E24	M7450	R7.2
03FF110338A012	MiVoice 5000	R7.2 SP3
03FF0103389F23	MiVoice 5000	R7.2 SP3
0106000300CA2C	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E2AC69	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3

01060002E2EE27	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E150C6	Mitel 5000 XL	R7.2 SP3
01060002E757B9	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E750C0	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E28E87	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E756BA	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E2AA6B	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E30113	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E2DB3A	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3
01060002E751BF	Mitel 5000 XS	R7.2 SP3

Inventaire de l'infrastructure téléphonique



Le nombre et le type de terminaux déclaré sur cette installation sont les suivants :

Nb postes SIP 6863	40
Nb postes SIP 6865	43
Nb postes SIP 6867	14
Nb postes DECT D43	383
Nb postes DECT D63 protector	244
Nb postes DECT D63 Messenger	22
Nb postes DECT D81	16
Nb postes DECT D83	3

Mobilité

EPSM et les sites distants utilisent deux systèmes de marque Ascom en fonction des sites. Le site principal d'Allonnes est équipé d'un système DECT TDM composé de 60 bornes plus 40 bornes IP. Les sites distants sont équipés d'un système DECT-IP. Sur l'ensemble des sites, 59 bornes sont installées.

Serveur d'administration

L'EPSM utilise l'outil MiVoice 5000 manager en version R3.5. Cette application est hébergée sur un serveur virtuel dédié.

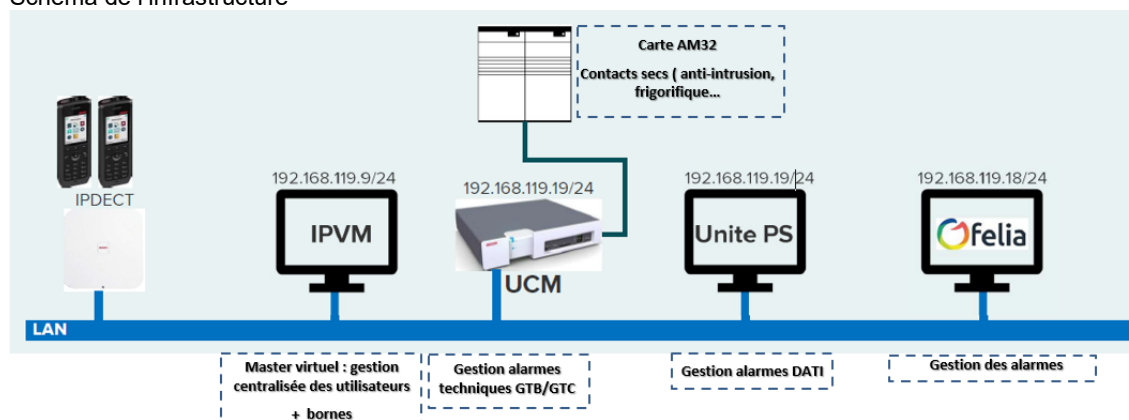
Serveur Taxation

L'EPSM n'utilise pas d'outil de taxation.

Solution de sécurisation

L'EPSM utilise la solution ASCOM Ofelia

Schéma de l'infrastructure



Messagerie vocale

L'EPSM utilise l'outil de messagerie vocale Mitel. Cette application est hébergée sur un serveur virtuel dédié.

Serveur de notification

L'EPSM utilise une solution Ascom. La solution est installée sur les serveurs virtuels de l'EPSM.

Accueil téléphonique

L'EPSM utilise l'application InAttend de Mitel. L'application intègre 2 positions au siège de l'EPSM à Allonnes. L'application est hébergée sur un serveur virtuel dédié. Les références Mitel de l'application sont les suivantes :

Désignation	Référence commerciale	Qté
<u>SWA - [1S]</u>		
Att Sys SWA Std 1y	84-00090AAA-A	1
Att Usr SWA Std 1y	84-00100AAA-A	2
Att QM SWA Std 1y	84-00138AAA-A	1

Softphone

L'EPSM utilise l'application MiCollab de Mitel pour la softphonie. L'application intègre les licences pour 58 utilisateurs. L'application est hébergée sur un serveur virtuel dédié. Les références Mitel de l'application sont les suivantes :

Désignation	Référence commerciale	Qté
<u>SWA - [1S]</u>		
SWA Std 1y UCC Bsc-Std MiV5000	54 009 206	58
(SLS) SWA Std 1y MiCollab System	54 009 985	1
(SLS) SWA Std 1y MiCollab UM Mailbox	54 009 986	234

POLE HOSPITALIER ET GERONTOLOGIQUE NORD SARTHE

2.9. BEAUMONT-SUR-SARTHE

Le CH de Beaumont sur Sarthe a un système de téléphonie géré par un boîtier Mitel 5000 XD en version R6.2. L'ID de ce boîtier est 010600023DA614.

Le Mitel 5000 XD gère les équipements suivants :

- 32 postes IP
- 22 postes analogiques

Mobilité

La mobilité est assurée par un système DECT-IP Mitel. Les bornes et DECT sont gérés par l'application OMM de Mitel. Les bornes sont des Mitel RFP 35. Le site comporte 16 bornes. Le nombre de terminaux en production est 52 terminaux.

Serveur Taxation

Le CH utilise l'application VT Pro. Le numéro de série de l'application est #410b-01-70 721. L'application est installée sur un serveur physique du CH.

Serveur de notification

Le CH utilise une solution TAMAT en version 5.17. Le boîtier TAMAT est dans la salle informatique du CH.

L'ensemble des informations sur cette infrastructure est en annexe 7 de ce document.

2.10.BONNETABLE

Le CH de Bonnetable a un système de téléphonie géré par un boîtier Mitel 5000 XD en version R5.4. L'ID de ce boîtier est 0106000246AD04.

Le Mitel 5000 XD gère les équipements suivants :

- 20 postes numériques
- 35 postes analogiques

Mobilité

La mobilité est assurée par un système DECT Mitel. Le site comporte 6 bornes. Le nombre de terminaux en production est 54 terminaux.

Serveur Taxation

Le CH utilise l'application VT Pro. Le numéro de série de l'application est #410b-01-70 719. L'application est installée sur un serveur physique du CH.

Serveur de notification

Le CH utilise une solution TAMAT en version 5.17. Le boîtier TAMAT est dans la salle informatique du CH.

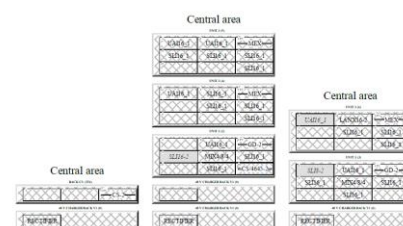
2.11.SILLE LE GUILLAUME

Le CH de Sillé-le-Guillaume dispose d'une infrastructure Alcatel en version R11.2 avec un châssis principal sur le site du CH. L'ensemble des informations sur l'installation du CH est en annexe 5.

Ci-joint le schéma de l'installation du site :



La composition du châssis :



Mobilité

Le CH et les sites distants utilisent un système de DECT avec 29 bornes et 47 terminaux.

Serveur d'administration

Le CH utilise une solution 8770 d'Alcatel-Lucent. Cette application est hébergée sur un serveur physique dédié.

Serveur Taxation

Le CH utilise une solution 8770 d'Alcatel-Lucent. Cette application est hébergée sur un serveur physique dédié.

Serveur de notification

Le CH utilise une solution IMS Ascom.

Messagerie vocale

Le CH utilise le système de messagerie vocale 4635 d'Alcatel-Lucent.

Serveur de notification

Le CH utilise une solution TAMAT. Le boîtier TAMAT est dans la salle informatique du CH.

L'ensemble des informations sur cette infrastructure est en annexe 8 de ce document.

3. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Par maintenance, on désigne les prestations permettant le maintien en condition opérationnelle des solutions de téléphonie (infrastructures, matériels et logiciels) et des applications et services connexes.

Par tierce maintenance applicative, on désigne les prestations permettant aux logiciels et applications de conserver un état leur permettant de remplir leurs fonctions.

Les prestations peuvent concerner les solutions de téléphonie et les infrastructures nouvellement installées, comme celles déjà en production chez le Bénéficiaire.

Le Titulaire réalise les prestations à titre correctif, préventif, évolutif.

3.1. CONDITIONS GÉNÉRALES

3.1.1. LE PROCESSUS

Le processus de maintenance s'applique pendant les périodes de Vérifications de Service Régulier, de garantie et ensuite pendant la période de maintenance.

Les prestations sont identiques pendant les périodes de Vérification de Service Régulier, de garantie, de maintenance.

Elles concernent également la tierce maintenance applicative.

Le processus regroupe les services suivants :

- Un help desk de 1er niveau dans le centre d'assistance du Titulaire pour :
 - Une prise en compte des demandes de services émises par un représentant nommé par le Bénéficiaire et connu du centre d'assistance du Titulaire (au minimum 3 représentants) ;
 - Effectuer un diagnostic par les propres moyens du centre d'assistance du Titulaire ;
- Déclencher les interventions nécessaires pour un retour au service régulier dans les délais de garantie de temps de rétablissement ;
- Une gestion des appels, le suivi de la bonne exécution et la traçabilité des prestations pour ; des composantes dont la maintenance ou la tierce maintenance applicative ou la garantie est confiée à une autre entreprise que le Titulaire ;
- Une prise en compte des demandes de services émises par l'Etablissement au centre d'assistance du Titulaire ;
- Effectuer un diagnostic par les propres moyens du centre d'assistance du titulaire.

3.1.2. DEMANDE DE SERVICE

Le Titulaire garantit la traçabilité de toutes les demandes de service, modifications et annulation formulées par l'Etablissement concerné par un accès sécurisé au portail Web client du Titulaire.

CENTRE D'ASSISTANCE

Le centre d'assistance du Titulaire est unique pour les demandes de service pour l'exploitation du système de téléphonie et pour les interventions de maintenance.

Le Titulaire précise dans son offre les modalités de fonctionnement de son centre d'assistance.

Une procédure simple et détaillée est remise avec l'offre technique.

Une représentation schématique du processus est également jointe avec l'offre.

OUVERTURE DE TICKET

Toute demande de service provoque une ouverture instantanée de ticket auprès du centre d'assistance du Titulaire.

L'Etablissement peut effectuer sa demande de service soit par téléphone soit par courriel soit par un accès sécurisé au portail Web client.

La procédure à respecter pour une déclaration des incidents sera fournie par le Titulaire dès la mise en exploitation.

TRAÇABILITÉ D'INTERVENTION

Un compte-rendu d'intervention est adressé, dans un délai de J+1 au maximum, au Bénéficiaire soit par courriel, soit déposé dans le portail Web client de suivi d'activité mis à disposition par le Titulaire.

FERMETURE DE TICKET

Quel que soit le niveau de gravité de l'incident, le centre d'assistance doit contacter le Bénéficiaire pour obtenir son accord pour clôturer l'incident après validation de sa part du bon fonctionnement.

La traçabilité de l'accord doit pouvoir être vérifiable soit dans le portail Web client soit par courriel validé par un accord tracé du Bénéficiaire.

PROCÉDURE D'ESCALADE

La procédure et les niveaux d'escalade sont fournis par le Titulaire dès la mise en ordre de marche.

3.1.3.DÉFINITION DES NIVEAUX DE GRAVITÉ

Le tableau ci-dessous présente les définitions des incidents minimales. Le Bénéficiaire peut amender et compléter ces définitions pour une adéquation avec son activité.

Niveau de gravité	Définition des incidents
Niveau 1 Bloquant	Dysfonctionnement bloquant, impactant gravement le fonctionnement du service régulier du système par des interruptions continues ou intermittentes ayant des conséquences très importantes sur l'activité du Bénéficiaire ; Indisponibilité des applications si présentes : <ul style="list-style-type: none">○ Gestionnaire du traitement des alarmes DATI et techniques ;○ Centre de contact ;○ Taxation Patient ; Passage sur batterie 50 % des Postes Opérateur hors service Dysfonctionnement sur un terminal hautement prioritaire : <ul style="list-style-type: none">○ Réanimation, urgences ;○ Blocs opérateurs ;○ Direction générale ;○ DATI/PTI ; Indisponibilité totale des infrastructures réseau <ul style="list-style-type: none">○ Commutation cœur de réseau○ Commutation serveur○ Contrôleur Wifi○ Portail Captif
Niveau 2 Majeur	Dysfonctionnement dégradant de manière significative, mais non bloquant le fonctionnement du service régulier du système ayant des conséquences importantes, mais non bloquantes pour l'activité du Bénéficiaire Bascule sur le serveur de communication secondaire Carte d'accès T2/T0 hors service Accès opérateur Trunk SIP Perte d'un poste opérateur Perte du centre de gestion Indisponibilité partielle sur les infrastructures réseau <ul style="list-style-type: none">○ Commutation cœur de réseau○ Commutation serveur○ Contrôleur Wifi○ Portail Captif
Niveau 3 Mineur	Tout autre type de panne ou dérangement ayant un impact mineur sur le fonctionnement du service régulier du système

En fonction des établissements, la maintenance peut être assurée en interne, par l'équipe locale de l'établissement, ou en maintenance externalisée. Dans ce dernier cas, l'établissement délègue la fonction de maintenance au Titulaire.

3.1.4.MAINTENANCE ASSURÉE EN INTERNE PAR LES ÉTABLISSEMENTS

Dans le cas où l'établissement assure, lui-même, la maintenance de son infrastructure téléphonique, le Titulaire propose le catalogue du constructeur de l'infrastructure. Le Titulaire assurera la fourniture de tous les

pièces et consommables nécessaires à la maintenance de l'ensemble des équipements téléphoniques des établissements du GHT 72.

L'accord-cadre intègre les articles du catalogue des constructeurs dès lors qu'ils se rapportent à des articles nécessaires à la réparation ou à l'entretien des équipements présentés dans le chapitre 2.

Le Titulaire propose également des services de pose des pièces et consommables.

La pose fera l'objet d'un devis au coût horaire de main-d'œuvre et au montant de déplacement indiqué au BPU.

3.1.5.MAINTENANCE EXTERNALISÉE

Dans le cadre d'une maintenance externalisée, le Titulaire assure toute la maintenance des équipements présentés dans le chapitre 2. Une visite des établissements, au début du marché, est obligatoire, afin que le Titulaire appréhende les environnements techniques.

Le titulaire devra détailler le coût de maintenance par site, (EPSM :5 sites 7/7 – 24/24 et 20 sites HO).

3.1.6.CONTINUITE DE SERVICE

Les opérations proposées par le soumissionnaire ne doivent pas avoir pour conséquence de perturber la réception et la gestion des appels.

Dans le cas contraire, sauf accord préalable de l'établissement, les perturbations seront décomptées comme des défauts.

3.2. MAINTENANCE

Le Maintien en Condition Opérationnelle inclus les prestations suivantes (*NB : les opérations de maintenances correctives, mises à jour majeures, la tierce maintenance applicative, ainsi que la souscription des contrats de supports constructeurs donnent lieu à la production d'un devis sur la base des tarifs du BPU et du catalogue au besoin).

3.2.1.ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Le soumissionnaire devra s'engager à fournir une hotline téléphonique illimitée du lundi au vendredi de 08H00 à 18H00, et de 08h00 et 12h00 le samedi matin, et les week-ends .

La prestation ne devra pas se limiter à la prise de l'appel. Elle intégrera l'assistance téléphonique pour la résolution du problème signalé.

DEMANDE DE CONSEIL / QUESTIONS TECHNIQUES

En plus d'apporter le support niveau 1 en cas de panne, la cellule téléphonie a également pour mission d'améliorer le quotidien des agents utilisateurs de l'infrastructure téléphonique ToIP.

La cellule téléphonie doit donc être force de proposition. Elle doit pour cela pouvoir s'appuyer sur les conseils et l'expertise du titulaire.

Ces sollicitations restent toutefois limitées (1 à 2 questions mensuelles) et se limitent à de simples questions techniques ou demande de conseils.

Cette prestation doit donc faire partie intégrante de l'offre de maintenance.

Les soumissionnaires devront décrire une procédure pour répondre à ces sollicitations (portail web, Hot Line, ...). Le temps de réponse demandé est de 3 jours ouvrés maximum.

3.2.2.MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Les interventions de maintenance préventive ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances du matériel ou de l'équipement à un niveau proche de celui des performances initiales en vue d'en assurer une utilisation satisfaisante.

La prestation de maintenance préventive est exécutée lors d'une visite selon la fréquence définie par l'Etablissement concerné et à défaut semestrielle.

Ces visites seront faites les jours ouvrés du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h, elles seront programmées au moins un mois à l'avance après accord des services techniques de l'établissement concerné et du service utilisateur.

Le Titulaire fournit avant chaque visite, une liste d'actions de maintenance préventive et la durée de la prestation.

La prestation doit comprendre au minimum :

- Tests de base :
 - Le contrôle général du fonctionnement de l'infrastructure : un test d'autonomie de batterie sera réalisé ;
 - Vérification de la conformité aux recommandations d'installation et inspection de sécurité ;
 - Vérification et contrôle du bon fonctionnement des matériels ;
 - Faire fonctionner aux heures de plein trafic, l'installation secteur d'alimentation coupée pendant la moitié du temps d'autonomie ;
 - Vérification du taux de charge des matériels (CPU, mémoire...) tenant compte des évolutions du réseau de téléphonie ;
 - La sauvegarde de la configuration en place ;
 - La sauvegarde des paramètres et données des différents serveurs ;
- Locaux techniques :
 - Vérification de la température et hygrométrie ;
 - Liens — réseau ;
 - Tests des liens T2/T0/Trunk SIP raccordés au réseau public ;
 - Tests des liens intersites ;
 - Trafic maximum simultané enregistré sur les liens intersites ;
 - Trafic maximum simultané enregistré sur les accès au réseau public T2/T0/Trunk SIP ;
- Documents et rapports :
 - La mise à disposition et la mise à jour d'un document de suivi de maintenance ;
 - La mise à jour de la liste du lot de maintenance présent sur place si prévue au contrat ;
 - La rédaction et l'envoi par courriel d'un compte-rendu de synthèse argumentant les éventuelles préconisations d'amélioration ;

EXCLUSIONS

Dans le cas où le problème est causé par un équipement ou organe non couvert par l'accord-cadre. Les systèmes d'appels malades, anti-fugues ne sont pas intégrés dans l'accord-cadre.

3.2.3.MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective pourra être effectuée sur bon de commande dans le cadre du marché, sur production d'un devis soumis à l'approbation de l'établissement concerné et correspondant au coût horaire de main-d'œuvre et au montant de déplacement indiqué au BPU.

Le Titulaire exécute les prestations de maintenance corrective, permettant la remise en fonctionnement de la solution ou du composant défectueux. Le titulaire doit pouvoir échanger avec les éditeurs et constructeurs sans contrainte pour le bénéficiaire.

Par définition, les opérations à titre correctif ne sont pas planifiées. Toutefois, ces opérations sont effectuées par le Titulaire. Les composants défectueux sont remplacés par du matériel neuf, identique ou au moins équivalent.

En cas de difficulté d'approvisionnement ou de cessation de fabrication, un modèle équivalent est présenté à l'Etablissement concerné pour accord. Les éventuelles adaptations de mise en œuvre sont à la charge du Titulaire.

Le personnel du Titulaire possède les compétences et dispose des moyens nécessaires pour mener à bien les opérations. Il emploie les meilleures techniques afin d'éviter toute perturbation du service régulier.

Le Titulaire se charge de l'exécution de toutes les manœuvres et consignations nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations, toutes les précautions à prendre en matière de sécurité ainsi que la délivrance au personnel chargé des opérations des autorisations et titres d'habilitation nécessaires.

Le Titulaire a sous son entière responsabilité le respect des prescriptions de sécurité et autres faisant l'objet de réglementations et dispositions législatives, notamment les prescriptions de sécurité applicables aux travaux de construction, d'exploitation et d'entretien du système de téléphonie, des équipements électriques et de télécommunications.

Les prestations portent sur :

- L'ensemble des équipements y compris logiciel du système de téléphonie ;
- Le signalement après vérification des pannes d'accès opérateurs ;
- La participation aux tests avec les opérateurs lors d'un défaut constaté ;
- L'ouverture et la remise en place avec réglage de faux planchers ou de faux plafonds ;
- La protection des installations, équipements et matériels des autres corps d'état ou équipements de l'Etablissement concerné ;
- La manutention du matériel nécessaire à l'exécution du présent accord-cadre ;
- L'amenée à pied d'œuvre des moyens d'accès nécessaires (échelles et escabeaux) ;
- La remise en état et le nettoyage des locaux après intervention pour les désordres de son fait
- La remise en route des équipements ayant fait l'objet d'interventions ;
- Une intervention sur site ;
- Une télé intervention ;
- Le remplacement des pièces défectueuses ;
- La mise à jour du DOE (dossier d'exploitation, dossier de site) ;
- La main-d'œuvre, les déplacements (y compris les dérangements liés aux opérateurs) ;
- Émission d'un compte-rendu d'intervention adressé dans un délai de J+1 au maximum, à l'Etablissement concerné soit par télécopie ou par courriel soit disponible sur le portail Web client de suivi d'activité mis à disposition par le Titulaire.

3.2.3.1.DÉLAI D'INTERVENTION/INTERVENTIONS CORRECTIVES

Pour toute intervention corrective, sur bon de commande ou intégrée dans une maintenance forfaitaire, le Titulaire indiquera dans son mémoire technique son délai d'intervention.

Le délai commence à courir à compter :

- De la réception du bon de commande pour les prestations hors forfait (exceptionnellement suite à l'appel téléphonique en cas d'urgence, régularisé par bon de commande) ;
- De l'appel téléphonique (ou demande électronique) pour les équipements en maintenance illimitée.

3.2.4.MAINTENANCE EVOLUTIVE

Toutes les mises à jour qui pourraient avoir un impact sur le bon fonctionnement de la solution TOIP et de communications unifiées seront réalisées une fois que le titulaire aura en charge la maintenance.

Mise à jour mineure

La maintenance évolutive concerne les logiciels des différents composants de la solution. Elle permet d'intégrer les corrections d'anomalies logicielles ou évolution réglementaires réalisées par les constructeurs ainsi que les évolutions de l'écosystème de l'établissement.

Il est précisé à cet effet que :

Cette opération est réalisée en heures et jours ouvrés.

Les contrats de maintenance couvrent les évolutions logicielles.

Les mises à jour mineures sans risque identifié sur la continuité de service pourront avec accord du service informatique être réalisées à distance.

Mise à jour majeure :

Afin de pouvoir bénéficier des dernières évolutions et permettre de lier les évolutions logicielles et le contrat de maintenance, le titulaire doit procéder à la mise à jour dans la dernière version logicielle du système de téléphonie (serveurs de communication, passerelle, serveur WebRTC, OpenTouch ...)

La mise à jour comprendra à minima :

Les opérations de préparation de la migration (réunion, spécification, plan de retour en arrière, etc...)

L'opération de changements de versions logicielles (objet principal de la mise à jour).

La mise à jour de documentation.

Le transfert de compétence sur les nouvelles fonctionnalités.

Modalités :

Le titulaire doit fournir et présenter les nouvelles versions logicielles mise sur le marché par le constructeur, au moins 1 fois par an.

L'établissement prendra la décision finale de réalisation et de planification de la montée de version.

Les mises à jour majeures seront impérativement réalisées sur site et feront l'objet d'un plan de coordination établi entre le service informatique et le titulaire.

En cas de dysfonctionnement ou de panne rencontrés après une mise à jour, le titulaire devra procéder à la remise en état de l'installation dans son fonctionnement précédent l'intervention.

Avant toute intervention de la mise à jour logicielle, le titulaire devra s'assurer que les sauvegardes des configurations des équipements sont à jour et disponibles et, le cas échéant, les réaliser.

Après toute intervention, le titulaire devra réaliser la sauvegarde des configurations de ces mêmes équipements.

Un retour arrière possible devra être prévu par le titulaire afin de remettre opérationnel le système de téléphonie et ses applications.

Les opérations de mises à jour seront réalisées en heures et jours ouvrés. Un supplément sur devis pourra être demandé pour certaines opérations qui nécessitent un arrêt de production de services critiques, en heures ou jours non ouvrés (BPU).

Dans le cas où une mise à jour de la version exigerait des changements matériels (carte, ajout de mémoire,...), le titulaire en fournira la liste à l'établissement concerné.

Le titulaire transmettra à l'établissement concerné devis basé sur les prix figurant au BPU pour la fourniture et l'installation de ces composants matériels supplémentaire.

Pour les serveurs hébergés dans l'infrastructure virtualisés de l'établissement concerné, il précisera uniquement les nouveaux prérequis.

3.2.5.PÉRIMÈTRE DE LA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

Le Titulaire exécute les prestations de tierce maintenance applicative à titre préventif et correctif, permettant aux logiciels et applications de conserver un état pour remplir sa fonction.

Le Titulaire assure, régulièrement, l'installation des correctifs de sécurité des systèmes d'exploitation et des applications de téléphonie établis par les éditeurs.

Le Titulaire entreprend les opérations nécessaires pour éviter la survenance d'anomalies et de dysfonctionnements pour maintenir le service régulier.

Les opérations de tierce maintenance applicative à titre préventif sont planifiées en accord avec le Bénéficiaire selon une planification proposée par le Titulaire et acceptée par le Bénéficiaire.

Par définition, les opérations à titre correctif ne sont pas planifiées. Toutefois, ces opérations sont effectuées par le Titulaire dans le cadre de l'accord-cadre.

Un logiciel présentant des dysfonctionnements est modifié par correctif logiciel ou par implémentation d'une version complète du logiciel.

Le Titulaire s'engage à appliquer uniquement des correctifs garantis par l'éditeur du logiciel.

Le personnel du Titulaire possède les compétences et dispose des moyens nécessaires pour mener à bien les opérations. Il emploie les meilleures techniques afin d'éviter toute perturbation du bon fonctionnement.

Le Titulaire se charge de l'exécution de toutes les manœuvres et consignations nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations, toutes les précautions à prendre en matière de sécurité ainsi que la délivrance au personnel chargé des opérations des autorisations et titres d'habilitation nécessaires.

Le Titulaire a sous son entière responsabilité le respect des prescriptions de sécurité et autres faisant l'objet de réglementations et dispositions législatives, notamment les prescriptions de sécurité applicables aux travaux de construction, d'exploitation et d'entretien du système de téléphonie, des équipements électriques et de télécommunication.

Les prestations portent sur :

- Les systèmes d'exploitation ;
- Les applications de téléphonie ou connexes ;
- Les logiciels standards et spécifiques ;
- La mise en œuvre des correctifs logiciels ;
- La mise en œuvre régulière des correctifs de sécurité des logiciels fournis par l'éditeur ;
- La participation aux tests avec les opérateurs lors d'un défaut constaté ;
- La remise en état et le nettoyage des locaux après intervention pour les désordres de son fait ;
- La remise en route des équipements du système de téléphonie ayant fait l'objet d'interventions ;
- Une intervention sur site ;
- Une télé intervention ;
- La programmation des équipements dans leurs configurations avant leurs dysfonctionnements ;
- La mise à jour du DOE (dossier d'exploitation, dossier de site) ;
- La main-d'œuvre, les déplacements (y compris les dérangements liés aux opérateurs) ;
- Émission d'un compte-rendu d'intervention adressé dans un délai de J+1 au maximum, au Bénéficiaire soit par télécopie ou par courriel soit disponible sur le portail Web client de suivi d'activité mis à disposition par le Titulaire.

La Tierce Maintenance Applicative peut, être évolutive. Par évolutif, on entend les mesures de maintenance visant à faire évoluer ou à adapter une ou plusieurs applications, afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires.

Les prestations comprennent la fourniture, la livraison des mises à jour et des nouvelles versions des logiciels standards ou de logiciels spécifiques inclus dans le périmètre de l'accord-cadre.

Le Titulaire informe le Bénéficiaire de la disponibilité de ces mises à jour ou de ces nouvelles versions au plus tôt et au minimum au début de chaque semestre de l'année civile.

▪Audit de base

Préalablement à la prise en charge des équipements et logiciels dont il devra assurer le maintien en condition opérationnelle, le Titulaire réalisera, sans frais supplémentaire, un audit critique de l'existant et présentera à la DSI un rapport de l'existant intégrant ses éventuelles préconisations et demandes.

Cet audit sera complété d'actions de base permettant de faciliter la mise en œuvre du marché.

- L'audit de base comprendra à minima :
- L'état général des installations,
- Le versioning des logiciels de l'Ecosystème global.
- La vulnérabilité des installations, face notamment aux menaces de piratage.

Le Titulaire réalisera à l'issue de cette analyse une série de proposition dans un rapport détaillé. Ces propositions seront discutées avec la DSI et feront l'objet le cas échéant (cas des propositions retenues par la DSI) d'une prestation à bon de commande.

CONTRAT DE SUPPORT CONSTRUCTEUR

Le Titulaire retenu acquittera, le cas échéant, les redevances auprès du fournisseur de matériel, afin que les différents matériels soient couverts par la maintenance et le support du constructeur

Le montant du contrat support constructeur devra être indiqué dans le BPU par année de souscription. Il est conseillé de caler le contrat de support SPS avec le contrat de maintenance du titulaire.

3.2.6.RAPPORTS

3.2.6.1.RAPPORT D'INTERVENTION

Chaque intervention fera l'objet d'un attachement contresigné par le représentant de l'établissement concerné, il indiquera à minima l'heure d'arrivée et de départ du technicien, le temps passé, le détail du travail réalisé et du matériel remplacé, le détail du travail et/ou du matériel restant éventuellement à remplacer. Il sera précisé si l'installation est fonctionnelle ou fonctionnant en mode dégradé.

Ce document pourra être :

- Au format papier, et dans ce cas sera à remettre les jours ouvrés au référent technique de l'établissement et hors heures ouvrables ou à défaut au personnel présent (poste de sécurité, accueil, personnels d'astreintes...);
- au format électronique, et sera alors transmis à la messagerie du correspondant de l'établissement.

3.2.6.2.RAPPORT DE MAINTENANCE

Le rapport de maintenance est attendu uniquement pour les prestations de maintenance préventive.

À l'issue de chaque intervention de maintenance, il sera établi un rapport de maintenance détaillé pour chacune des installations.

Ce rapport comportera à minima pour chaque installation :

- L'ensemble des opérations effectuées ;
- Le résultat des contrôles réalisés ;
- Les pièces remplacées.

Il sera précisé si l'installation est fonctionnelle ou fonctionnant en mode dégradé.

Ce rapport sera remis sur support informatique au référent technique de l'établissement concerné dans un délai maximum de 15 jours suivant la fin de l'intervention.

3.2.7.OBLIGATIONS DES CONTRACTANTS

3.2.7.1.OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Les obligations du Bénéficiaire sont les suivantes :

- Faire usage dans des conditions normales du système de téléphonie ;
- Assurer au Titulaire, pendant la durée du marché, l'exclusivité des prestations de maintenance concernées par le présent marché ;
- Mettre à titre gratuit et à disposition du Titulaire :
 - Tous documents en sa possession nécessaires à la maintenance ;
 - Les locaux dont les surfaces, les emplacements et les équipements sont déterminés en commun accord, et qui comprennent en particulier l'éclairage général, et le chauffage des locaux de travail mis à disposition ;
- Recevoir les demandes d'interventions des usagers, intéressant les équipements du système de téléphonie soumis au marché, et les retransmettre au Titulaire ;
- Conserver une copie de sauvegarde des données variables propres à la configuration du Bénéficiaire dans un endroit en dehors du local du serveur de communications.

3.2.7.2.OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Les obligations du Titulaire sont entre autres, les suivantes :

- Assurer les prestations contractuelles sous sa responsabilité exclusive dans les conditions optimales de sécurité, de confort et d'économie ;
- Assurer en cas d'urgence l'intervention dans les meilleurs délais suivant l'engagement contractuel ;
- Soumettre au Bénéficiaire les solutions possibles visant à améliorer la fiabilité du système de téléphonie ou à faire des économies ;
- Désigner les responsables pouvant représenter le Titulaire dans diverses circonstances ;
- Se conformer à toutes les obligations définies par la législation, les règles de l'art ;

- Informer le Bénéficiaire des incompatibilités éventuelles des équipements du système de téléphonie avec les règlements présents ou avec les objectifs fixés et lui proposer les dispositions à prendre ;
- Rappeler dans les délais, la nécessité de contrôles et mises en conformité, et prêter aide et assistance aux organismes de contrôles spécialisés ;
- Assurer sous sa responsabilité l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes et l'efficacité du personnel dont il est responsable, ainsi que l'application du règlement intérieur des sites du Bénéficiaire ;
- N'apporter aucune modification au système de téléphonie sans l'accord du Bénéficiaire ;
- Restituer le système de téléphonie et locaux en bon état de propreté, entretien et fonctionnement à l'expiration du marché, en tenant compte de la vétusté résultant d'un usage normal du système de téléphonie ;
- Restituer en fin de contrat l'ensemble des documents d'exploitation réalisés ;
- Se soumettre aux contrôles du Bénéficiaire ces contrôles éventuels sont effectués en présence d'un responsable du Titulaire qui garde dans ce cas la responsabilité de ses propres manœuvres ;
- Avertir le Bénéficiaire des mises en arrêt d'équipements, nécessitées par l'entretien et convenir avec elle des dates de ces arrêts, en l'informant par écrit ;
- Justifier, à tout moment, et à compter de la signature du présent accord-cadre, qu'il a contracté les assurances habituellement nécessaires à l'exercice de sa profession ;
- Tenir à jour et à disposition du Bénéficiaire les divers documents constatant la réalisation des tâches ;
- Prendre toutes dispositions pour que le fonctionnement du système de téléphonie ne soit pas perturbé.

3.2.7.3.EXÉCUTION DE LA PRESTATION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

Le Bénéficiaire se réserve le droit de faire appel à toute autre société tierce compétente, permettant la remise en état de fonctionnement normal du système de téléphonie, en cas de défaillance du Titulaire (non-respect de la GTR de plus de 24 heures, indisponibilité prolongée de plus de 24 heures...), dès lors que cette prestation ne peut souffrir aucun retard.

Le coût de ces interventions est alors intégralement supporté par le Titulaire, la diminution des dépenses ne lui profitant pas.

Par dérogation au CCAG-TIC, la décision de faire exécuter aux frais et risques n'est précédée d'aucune mise en demeure.

Les modalités d'intervention de la société tierce sont communiquées, pour information, au Titulaire.

Par dérogation au CCAG-TIC, le délai maximal à l'issue duquel le Titulaire, à défaut d'avoir été autorisé à reprendre l'exécution des prestations, encourt la résiliation du marché subséquent à ses torts exclusifs est de 6 mois.

Prestations supplémentaires éventuelles

MAINTENANCE ILLIMITÉE

La maintenance en illimité inclut :

- Le contrôle général du fonctionnement de l'appareil ;
- Le contrôle qualité de l'appareil ;
- L'inspection de sécurité ;
- La fourniture des kits de pièces détachées nécessaire à la maintenance préventive ;
- La fourniture des pièces détachées nécessaire à la maintenance corrective ;
- La mise à jour logicielle si besoin ;
- Le conseil aux utilisateurs ;
- L'accès au support téléphonique ;
- La main-d'œuvre et les déplacements nécessaires à la maintenance préventive et aux maintenances correctives sans limitation du nombre ;

Par défaut, les interventions seront planifiées en jours ouvrés : du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Si nécessaire, et à la demande de l'établissement, les interventions pourront avoir lieu en jours ou horaires non ouvrés.

Lors des interventions dans le cadre de la maintenance corrective, le Titulaire procédera aux opérations de réglage et de vérification des appareils afin que ceux-ci répondent aux spécifications techniques du fournisseur, sous réserve d'une utilisation conforme à celles-ci.

Ces interventions seront validées au moyen d'un bon de commande signé par le représentant de l'établissement concerné.

SERVICE D'ASTREINTE

L'astreinte permet des interventions de maintenance et une assistance téléphonique disponible 7j/7 et 24h/24.

- Support téléphonique et service d'astreinte le prestataire devra fournir le process (ouverture de ticket sur plateforme, ...) avec les coordonnées téléphoniques (pyramide d'escalade, n° d'astreinte, ...)

Le prestataire apportera également des précisions sur la localisation de la structure et l'organisation de la société pour les astreintes et plus particulièrement les moyens mis en œuvre pour réaliser des diagnostics et dépannages à distance.

3.3. CONDITIONS PARTICULIÈRES

3.3.1. SUIVI D'ACTIVITÉS

Le Titulaire doit inclure dans son offre, la mise à disposition d'un Responsable Opérationnel de Compte (ROC) dont le rôle est d'être l'interface principale vis-à-vis du Bénéficiaire. Le ROC participe et anime les réunions trimestrielles ou semestrielles ou annuelles selon la périodicité retenue par le Bénéficiaire.

Ces réunions sont incluses dans l'offre.

Les réunions sont organisées à l'initiative du Bénéficiaire ou du Titulaire afin de faire le point sur les prestations du Titulaire et sur les différents problèmes en cours.

Lors ces réunions, le Titulaire restitue tous les rapports d'interventions et autres au Bénéficiaire. Des tableaux de bord sont également fournis notamment celui relatant l'état du parc des systèmes de téléphonie.

L'offre explicite la description des tableaux de bord.

L'ordre du jour des réunions peut être le suivant :

- Validation du compte-rendu de la réunion précédente ;
- Événements de la période :
 - Interventions de maintenance ;
 - Évolutions matérielles et/ou logiciels ;
 - État des sauvegardes des systèmes ;
 - Analyse des rapports de service ;
- Synthèse des tableaux de bord :
 - État du parc ;
 - État des batteries ;
 - Taux incident analyse des alarmes ;
 - Divers (nouveaux besoins, évolutions, nouveaux services) ;
- Revue du plan d'action ;
- Agenda.

3.3.2. LIEUX D'INTERVENTION

Sur l'ensemble des sites du Bénéficiaire.

3.3.3. MODALITÉS D'INTERVENTION

Le Titulaire intervient soit sur site soit à distance. Le Titulaire favorise ses interventions par des accès à distance.

La solution utilisée lors d'une intervention à distance ne doit pas compromettre ou fragiliser la sécurité du système de téléphonie du Bénéficiaire.

Si des prérequis à la charge des établissements du GHT sont nécessaires, ils devront être décrits.

Tous les matériels nécessitant une intervention à distance sont équipés d'un système d'accès distant sécurisé conforme aux règles locales du Bénéficiaire :

- La télégestion ;
- La télémaintenance ;
- La mise à jour logicielle.

Les accès par modem ou modem avec fonction de rappel (callback) sont interdits.

Le Titulaire fournit un accès VPN sécurisé pour les interventions à distance si le Bénéficiaire n'en fournit pas.

Les accès seront ouverts uniquement sur autorisation, le temps de l'intervention. Il ne sera pas permis un accès permanent.

3.3.4.PÉRIODES D'INTERVENTION

Par défaut, la plage horaire d'intervention est :

- H24 7J/7 ;

Il peut être demandé une plage d'intervention :

- Du lundi au vendredi de 9h à 17 h ;

Le Bénéficiaire détermine les périodes d'intervention souhaitées.

3.3.5.GARANTIE DE TEMPS D'INTERVENTION (GTI) ET GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT (GTR)

À la suite d'un incident, celui-ci est qualifié par le Titulaire en commun accord avec le Bénéficiaire suivant le tableau ci-dessous. Le compteur de délai de rétablissement du service démarre à l'ouverture du ticket par le centre d'assistance du Titulaire et selon la période d'intervention définie.

Le tableau ci-dessous présente les délais par défaut.

Niveau de Gravité	État	Garantie du Temps d'Intervention Centre d'assistance*	Garantie du Temps de Rétablissement
1 Bloquant	Critique et bloquant	15 minutes	4 heures
2 Majeur	Majeur et non bloquant	15 minutes	8 heures
3 Mineur	Mineur	4 heures	24 heures

*C'est le temps du rappel par un expert technique à la suite de la signalisation de la situation au centre d'assistance du Titulaire.

Le compteur de délais de rétablissement du service régulier démarre à l'ouverture du ticket par le centre d'assistance du Titulaire et au début de la période de couverture contractuelle.

•En cas de connexion à distance impossible, non imputable au Titulaire, ce dernier doit obligatoirement se déplacer sur le site. Le compteur de délais de rétablissement du service régulier est suspendu le temps du déplacement du Titulaire sur site.

Le Titulaire indique le temps de déplacement théorique qui est additionné dans ce cas « unique » au temps de la GTR.

Ce délai correspond au temps écoulé entre l'heure de signalement du dérangement au centre support technique du titulaire et l'heure de fin de dérangement validée par la collectivité. Toute interruption de service supérieure ouvrant droit à pénalité sauf cas de force majeure.

Le soumissionnaire indiquera précisément les GTR fournies par défaut dans son mémoire technique. Il prendra les dispositions nécessaires pour faire respecter ces GTR à ses fournisseurs

4. ACQUISITIONS _EVOLUTIONS DES INSTALLATION

4.1. ACQUISITION DE MATERIELS, LOGICIELS ET DE SERVICES (BONS DE COMMANDE)

Les établissements du GHT souhaitent pouvoir faire évoluer l'ensemble de leur Ecosystème afin de maintenir un bon niveau de service à leurs utilisateurs durant toute la durée du marché.

Le BPU comporte quelques équipements et licences qui ont été identifié par les établissements du GHT.

Des commandes sur catalogue seront également possibles, pour les demandes qui concernent la TOIP.

La prestation de service d'installation (prestation à bon de commande dans le BPU) et d'assurances constructeurs est intégrée à ce marché.

Les prix indiqués par le titulaire dans le BPU et le catalogue intègrent les frais de livraison et autres charges annexes.

4.2. EVOLUTION DES INSTALLATIONS

Les établissements du GHT 72 souhaitent pouvoir faire évoluer l'ensemble de son Ecosystème téléphonique en lien avec le Schéma Directeur Téléphonie en cours de rédaction.

Le candidat détaillera dans son mémoire technique sa méthodologie de gestion de projet.

DEMANDE

Le but de cette prestation est de disposer d'une assistance pour répondre ponctuellement à des sollicitations (conseil, questions) ou participer à des projets nécessaires à l'évolution de l'infrastructure téléphonique.

5. EXPLOITATION

Dans le cadre du marché, les prestations d'exploitation listées ci-dessous pourront être confiées au Titulaire.

5.1. DÉFINITION DES PRESTATIONS D'EXPLOITATION

5.1.1. PRESTATIONS D'EXPLOITATION

Pour l'ensemble des facilités offertes par le système de téléphonie, les principales prestations d'exploitation à réaliser sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- L'assistance à la configuration du système de téléphonie ;
- La configuration système et paramétrage du système de téléphonie ;
- La création, la suppression et la modification des abonnés ;
- Le déplacement des postes téléphoniques ;
- La configuration système et paramétrage pour tous les types d'abonnés et terminaux ;
- La création, la suppression et la modification des droits à l'usage pour un abonné d'exploiter une application du système de téléphonie ;
- Les modifications courantes des profils, des catégories et des facultés des abonnés ;
- Les modifications spécifiques de l'exploitation du système de téléphonie (changement d'opérateur par exemple) ;
- La mise à jour du plan de numérotation ;
- La gestion des numéros SDA ;
- La mise à jour des numérotations abrégées collectives et individuelles ;
- Les mises à jour des différents annuaires ;
- La réalisation des sauvegardes des données et systèmes de toutes les applications avec vérification de la bonne exécution des procédures automatiques ;
- La bonne tenue des locaux techniques ;
- La mise à jour obligatoire du dossier d'exploitation ;
- La mise à jour obligatoire du dossier des œuvres exécutées ;
- La génération de rapport de taxation et de performance (analyse de trafic) :
 - Analyse de trafic des liens intersites (T2 et IP) et des liens opérateurs (T2) ;
 - État de taxation dont le contenu est fixé par le Bénéficiaire. Des variantes ou modifications de cet état peuvent être demandées par le Bénéficiaire pendant toute la durée de la prestation ;
- Le support à l'utilisation des postes téléphoniques et des applications du service de téléphonie ;
- Les demandes de faisabilité technique relative aux demandes particulières ;
- La mise en œuvre de configuration de test sur site du service de téléphonie, pour valider des demandes de configuration spécifique du Bénéficiaire.

5.2. CONDITIONS GÉNÉRALES

5.2.1. DEMANDE DE SERVICE

Le Titulaire garantit la traçabilité de toutes les demandes de service, modifications et annulation formulées par le Bénéficiaire par un accès Web sécurisé.

5.2.2. CENTRE D'ASSISTANCE

Le centre d'assistance du Titulaire est unique pour les demandes de service pour l'exploitation du système de téléphonie et pour les interventions de maintenance.

5.2.3. OUVERTURE DE TICKET

Toute demande de service provoque une ouverture instantanée de ticket auprès du centre d'assistance du Titulaire.

Le Bénéficiaire peut effectuer sa demande de service soit par téléphone soit par courriel soit par un accès sécurisé Web à l'extranet client (espace client).

Le Titulaire fournit un document type de demande de service pour un envoi courriel.

5.2.4.FERMETURE DE TICKET

Le centre d'assistance doit contacter le Bénéficiaire pour obtenir l'accord pour clôturer le ticket de demande de service. La traçabilité de l'accord doit pouvoir être vérifiable soit dans l'extranet soit par courriel soit par fax validé par un accord tracé du Bénéficiaire.

5.2.5.DÉLAIS D'EXÉCUTION

Le délai d'exécution d'une demande de service est au maximum

- J+1 pour une intervention à distance ;
- J+5 pour une intervention sur site ;
- J+7 pour une intervention complexe ne nécessitant pas d'ajout de matériel.

L'offre précise les délais d'exécution par type de service d'exploitation.

5.2.6.MODIFICATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE

Si, en cours d'exécution, il s'avère nécessaire de modifier les termes essentiels d'une demande de service, l'accord des parties sur ces modifications est concrétisé par la passation d'une nouvelle demande de service et annulant la demande initiale.

5.2.7.RÉSILIATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE

Le Bénéficiaire peut à tout moment mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet d'une demande de service avant l'achèvement de celle-ci par une décision de résiliation de la demande de service.

Le Titulaire précise dans son offre les conditions de résiliation d'une demande de service.

5.2.8.PERSONNEL FONCTIONNEL ÉQUIPE D'EXPLOITATION

Chaque membre du personnel technique du Titulaire a suivi les formations indispensables pour intervenir de façon très expérimentée sur les équipements et les applications connexes du système de téléphonie.

5.2.9.SUIVI D'ACTIVITÉS

Le Titulaire inclut dans son offre une prestation de Responsable Opérationnel de Compte (ROC) dont le rôle est d'être l'interface principale vis-à-vis du Bénéficiaire. Ce ROC a toute autorité sur les équipes d'exploitation. Le ROC participe et anime les réunions trimestrielles ou semestrielles ou annuelles selon la périodicité retenue par le Bénéficiaire.

Ces réunions périodiques sont organisées à l'initiative du Bénéficiaire ou du Titulaire afin de faire le point sur les prestations du Titulaire et sur les différents problèmes en cours.

Lors de ces réunions, le Titulaire restitue tous les rapports d'interventions et autres au Bénéficiaire. Des tableaux de bord sont également fournis.

L'offre explicite la description des tableaux de bord.

L'ordre du jour des réunions d'exploitation peut être le suivant :

- Validation du compte-rendu de la réunion précédente ;
- Événements de la période :
 - Suivi du fonctionnement de la prestation d'exploitation ;
 - Suivi des engagements de qualité de service ;
- •Mouvements de la période :
 - Installations ;
 - Modifications ;
 - Suppressions ;
- •Analyse des rapports de service ;
- •Divers (nouveaux besoins, évolutions, nouveaux services) ;
- •Revue du plan d'action ;
- •Agenda.

5.2.10.CONSUMMABLES ET OUTILLAGE

Pour les interventions sur site, le Titulaire fournit à son équipe, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire, courant ou spécialisé, et les appareils de mesure et de contrôle nécessaires à l'exécution des prestations, ainsi que les matières consommables suivantes :

- Cordons « étiro » pour les combinés des postes numériques ;
- Cordons de raccordement des postes téléphoniques ;
- etc.

5.2.11.AGRÉMENTS

Le Titulaire possède pour son personnel tous les agréments et qualifications des constructeurs et éditeurs de logiciels correspondants aux équipements du service de téléphonie sur lesquels il doit intervenir.

5.3. CONDITIONS PARTICULIÈRES

5.3.1.LIEUX D'INTERVENTION

Sur l'ensemble des sites du Bénéficiaire.

5.3.2.HORAIRES D'INTERVENTION

Les heures d'intervention pour la prestation d'exploitation sont celles des heures ouvrées d'ouverture des services du Bénéficiaire.

Par défaut les plages horaires ouvrées (HO) sont :

- Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h ;

Les plages horaires non ouvrées (HNO) sont :

- •Du lundi au vendredi de 7 h à 8 h et de 18 h à 22 h ;
- •Le samedi de 8 h à 18 h ;
- •Le samedi de 7 h à 8 h et de 18 h à 22 h ;
- •Le dimanche, jour férié et heures de nuit (du lundi au dimanche 22 h-7 h) ;

Le Bénéficiaire détermine les plages horaires d'intervention souhaitées.

5.3.3.MODALITÉS D'INTERVENTION

Le Titulaire intervient soit sur site soit à distance. Le Titulaire favorise ses interventions par des accès à distance.

La solution utilisée lors d'une intervention à distance ne doit pas compromettre ou fragiliser la sécurité du système de téléphonie du Bénéficiaire.

Tous les matériels nécessitant une intervention à distance sont équipés d'un système d'accès distant sécurisé avec une procédure d'identification.

Les accès par modem ou modem avec fonction de rappel (callback) sont interdits.

Le Titulaire fournit un accès VPN sécurisé pour les interventions à distance si le Bénéficiaire n'en fournit pas.

6. FORMATION

6.1. GÉNÉRALITÉS

La durée totale en heures de la prestation des formations dispensées par le Titulaire, est comptabilisée comme un crédit temps de formation. Ainsi, si l'ensemble des sessions de formation n'est pas dispensé ou incomplet avant la mise en service du service de téléphonie, le Bénéficiaire planifie de nouvelles sessions de formation et répartit le solde des heures selon son choix tant sur la durée que sur l'objet de la formation, et ce sur la durée du marché.

Les formations sont dispensées sur le site du Bénéficiaire par le Titulaire.

Pour chaque type de formation, l'offre précise le contenu, le nombre de participants maximum, la durée d'une session et les prérequis nécessaires pour les formations dispensées par le Titulaire.

Le Bénéficiaire met à disposition une salle qui est équipée par le Titulaire de postes téléphoniques et postes informatiques si fournis par le Bénéficiaire en nombre suffisant pour dispenser l'ensemble des sessions de formation.

Un support de formation est remis à chaque participant.

6.2. FORMATION CONSTRUCTEUR

Le Bénéficiaire peut faire suivre un cursus complet de formation chez le constructeur et certains éditeurs à son équipe d'exploitants du service de téléphonie pour que ses exploitants acquièrent les compétences suffisantes afin d'assurer les interventions de maintenance de niveau 1 et 2.

L'offre prévoit le catalogue de formation des constructeurs et éditeurs de la solution proposée.

Le Titulaire fournit les contenus pédagogiques nécessaires et complets pour atteindre les objectifs de formation.

les stagiaires peuvent obtenir une certification quand les conditions suivantes sont réunies :

- Participer à l'intégralité des cursus
- Réussir les différents tests et les modules de formation

7. DÉMONTAGE ET RECYCLAGE

Le titulaire se charge, avec soin, de la dépose des autocommutateurs et des systèmes connexes, des stations d'énergies ainsi que des batteries d'accumulateurs qui ne sont plus utilisés, ceux-ci sont soit repris soit détruits par le titulaire.

Le titulaire attend l'accord écrit du Maître d'ouvrage pour l'exécution de la prestation d'enlèvement des anciens matériels.

Pour les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE), le titulaire doit le démontage, le tri, l'évacuation et le recyclage des anciens équipements (autocommutateurs, des systèmes connexes, et stations d'énergies ainsi que des batteries d'accumulateurs, etc.) conformément au décret N° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements.

Le titulaire fournit les certificats de destruction ou recyclage.

Le périmètre de ces prestations concerne uniquement l'ensemble des équipements existants non réutilisés.

8. RÉVERSIBILITÉ ET TRANSFÉRABILITÉ

La réversibilité désigne l'opération de retour de responsabilité technique, par lequel le Bénéficiaire reprend les prestations qu'il avait confiées au Titulaire arrivant à terme. La période de réversibilité est la période couvrant le retour de responsabilité technique.

La transférabilité désigne l'opération de transfert de responsabilité technique, par lequel le Bénéficiaire fait reprendre par un nouveau Titulaire les prestations qu'il avait confiées au titulaire du marché arrivant à terme. La période de transférabilité est la période couvrant le transfert de responsabilité technique.

Pendant la période de mise en œuvre de la réversibilité ou de la transférabilité, le Titulaire de l'accord-cadre arrivant à échéance fournit, selon le cas, au Bénéficiaire ou au nouveau Titulaire, dans la mesure du besoin, un accès aux matériels et aux logiciels, sous réserve que cet accès n'affecte pas l'aptitude du Titulaire de l'accord-cadre prenant fin à fournir les services objet du contrat.

Le Titulaire fournit le dossier d'exploitation complet et mis à jour pendant cette période de mise en œuvre de la réversibilité ou de la transférabilité. Le dossier est fourni dans un format électronique.

Un plan de transférabilité/réversibilité est annexé par le Titulaire au marché subséquent ou, le cas échéant, au bon de commande. Il doit être actualisé et mis à jour régulièrement pendant la durée d'exécution des prestations.

Les prestations de réversibilité et/ou transférabilité donnent lieu à une facturation sur la base des prix du BPU.

9. ANNEXES

Annexe 1 : Le CH du MANS

Annexe 2 : Le PSSL

Annexe 3 : Le CH de Château-du-Loir

Annexe 4 : Le CH de la Ferté-Bernard

Annexe 5 : Le CH de Sillé-le-Guillaume

Annexe 6 : L'EHPAD de Bessé-sur-Braye

Annexe 7 : Le CH de Beaumont-sur-Sarthe

Annexe 8 : Le CH de Bonnétable

Annexe 9 : EPSM de la Sarthe

Fin du document