

**Ministère de la Culture**  
Mission Ministérielle des Achats

**Service bénéficiaire :**  
Service du Numérique (SNUM)

**ACCORD-CADRE POUR L'ACQUISITION, L'EXPLOITATION ET LA  
MAINTENANCE  
DE SOLUTION DE VISIOCONFERENCE ET MULTIMEDIAS**

# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**Numéro de consultation : 2025-23-SNUM**

## TABLE DES MATIERES

<b>ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 - PRESENTATION DU MINISTERE DE LA CULTURE.....</b>	<b>4</b>
2.1 Missions et organisation.....	4
2.2 Porteur du marché .....	4
<b>ARTICLE 3 - PRESENTATION DU PROJET .....</b>	<b>5</b>
3.1 Contexte, objectifs et enjeux du projet.....	5
3.2 Périmètre du projet .....	6
3.3 Périmètre géographique .....	6
3.4 Contraintes imposées au projet .....	6
3.5 Organisation du projet .....	7
3.5.1 Comité de suivi (CoSui) .....	7
3.5.2 Comité de pilotage (CoPil) .....	7
<b>ARTICLE 4 - PRESENTATION DE L'EXISTANT .....</b>	<b>8</b>
4.1 Infrastructure.....	8
4.2 Systèmes de visioconférence .....	8
<b>ARTICLE 5 - NORMES ET REGLEMENTATIONS TECHNIQUES .....</b>	<b>10</b>
5.1 Généralités .....	10
5.1.1 Langues .....	10
5.1.2 Qualification des intervenants.....	11
5.1.3 Abréviations techniques .....	11
5.1.4 Accessibilité. ....	11
5.1.5 Interopérabilité .....	11
5.1.6 Pérennité des offres techniques .....	12
<b>ARTICLE 6 - PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>12</b>
6.1 UO 1 : Hébergement et fourniture d'une infrastructure de visioconférence .....	Erreur ! Signet non défini.
6.1.1 Caractéristiques minimales : .....	13
6.1.2 Interface de management et de supervision : .....	13
6.1.3 Gatekeeper et serveur d'annuaire .....	Erreur ! Signet non défini.
6.1.4 Outil de planification de visioconférence .....	Erreur ! Signet non défini.
6.1.5 Délai de mise en production .....	Erreur ! Signet non défini.
6.2 UO 2 : Acquisition d'une solution de visioconférence individuelle (webconférence). .....	Erreur ! Signet non défini.
6.2.1 Délai de mise en production .....	Erreur ! Signet non défini.
6.3 UO 3 : Acquisition de terminaux de visioconférence.....	13
6.3.1 Délais de livraison .....	14
6.4 UO 4 : Acquisition d'équipements multimédias .....	14
6.4.1 Livrable.....	Erreur ! Signet non défini.
6.4.2 Délais de livraison .....	15
<b>ARTICLE 7 - UO 5 : PRESTATIONS ASSOCIEES PONCTUELLES ET DE LONGUE DUREE .....</b>	<b>16</b>
7.1 UO 5.1 : Audit de salle .....	16
7.1.1 Description .....	16
7.1.2 Planification.....	16
7.1.3 Visite .....	16
7.1.4 Livrable.....	17
7.1.5 Durée / délais .....	17
7.2 UO 5.2 : Installation, mise en service et prise en main.....	17
7.2.1 Description .....	17
7.2.2 Livrable.....	19
7.2.3 Durée / délais .....	19

<b>7.3 UO 5.3 : Audit d'usage et d'adoption .....</b>	<b>19</b>
7.3.1 Description .....	19
7.3.2 Livrable.....	19
7.3.3 Durée / délais .....	19
<b>7.4 UO 5.4 : Gestion et pilotage de déploiement .....</b>	<b>20</b>
7.4.1 Description .....	20
7.4.2 Livrable.....	20
7.4.3 Durée / Délais .....	20
<b>ARTICLE 8 - UO 6 : FOURNITURE ET INTEGRATION DE SOLUTIONS MULTIMEDIAS .....</b>	<b>20</b>
<b>8.1 Description .....</b>	<b>20</b>
<b>8.2 Configuration type .....</b>	<b>21</b>
8.2.1 UO 6. 1 : Typologie 1 (4 personnes) : .....	21
8.2.2 UO 6. 2 : Typologie 2 (6 personnes) : .....	21
8.2.3 UO 6. 3 : Typologie 3 (6 à 8 personnes) : .....	21
8.2.4 UO 6. 4 : Typologie 4 (8 personnes) : .....	22
8.2.5 UO 6. 5 : Typologie 5 (8 à 12 personnes) : .....	22
8.2.6 UO 6. 6 : Typologie 6 (12 personnes) : .....	22
8.2.7 UO 6. 7 : Typologie 7 (14 personnes) : .....	23
8.2.8 UO 6. 8 : Typologie 8 (18 personnes) : .....	23
8.2.9 UO 6. 9 : Salle spécifique .....	23
8.2.10 Tableau de synthèse des différentes typologies : .....	24
8.2.11 Caractéristiques minimales communes .....	24
<b>ARTICLE 9 - UO 7 : TRANSFERT DE COMPETENCES – FORMATION .....</b>	<b>25</b>
<b>9.1 UO 7.1 : Pour les utilisateurs de terminaux à usage standard (hors terminaux à usage spéc.) ....</b>	<b>25</b>
<b>9.2 UO 7.2 : Pour les utilisateurs avancés ou référents locaux .....</b>	<b>26</b>
<b>9.3 UO 7.3 : Pour les exploitants .....</b>	<b>26</b>
9.3.1 Livrables : .....	26
9.3.2 Délais : .....	26
<b>9.4 UO 7.4 : Création d'un triptyque utilisateurs .....</b>	<b>26</b>
9.4.1 Méthodologie attendue : .....	26
9.4.2 Livrable et délais : .....	27
<b>ARTICLE 10 - GARANTIE ET SUPPORT .....</b>	<b>28</b>
10.1 Criticité des incidents.....	Erreur ! Signet non défini.
10.2 Centre d'appels téléphonique, support technique .....	Erreur ! Signet non défini.
10.3 Support logiciel inclus à la garantie .....	Erreur ! Signet non défini.
10.4 Échange standard inclus à la garantie .....	Erreur ! Signet non défini.
<b>ARTICLE 11 - UO 8 : ACCOMPAGNEMENT UTILISATEURS ET EQUIPES SUPPORT : ..ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>	
11.1 Périmètre géographique .....	Erreur ! Signet non défini.
11.2 Organisation de la prestation forfaitaire : .....	Erreur ! Signet non défini.
11.3 Horaires d'intervention : .....	Erreur ! Signet non défini.
11.4 Détail de la prestation : .....	Erreur ! Signet non défini.
11.4.1 Accueil des demandes .....	Erreur ! Signet non défini.
11.4.2 Support à la gestion des installations de visioconférence et multimédia .....	Erreur ! Signet non défini.
11.4.3 Exploitation des installations de visioconférence et multimédia .....	Erreur ! Signet non défini.
<b>ARTICLE 12 - ANNEXES .....</b>	<b>38</b>

## Article 1 - OBJET DU MARCHE

Ce marché a pour objet la mise en œuvre d'un ensemble de services regroupant des environnements multimédias pour ses salles de réunion ainsi que pour les agents du Ministère.

Ces services doivent être composés d'un système de visioconférence pour les salles de réunion de petites moyennes et grandes salles séminaire et doit être compatible avec la solution logiciel visio du MC (Teams de MS MTR). De plus le matériel doit avoir la capacité de communiquer avec des structures extérieures (préfecture, Ministères, autres collectivités, partenaires, fournisseurs...), ne possédant pas Teams.

Cet environnement multimédia sera également composé d'équipement audiovisuel, d'une solution d'équipement permettant la diffusion de documents ainsi que d'une solution de numérisation des tableaux blanc.

Cet environnement multimédia des espaces collectifs devra se concevoir de façon à favoriser l'intégration dans l'environnement architectural et privilégier l'expérience utilisateur.

Le Ministère sur le marché précédent à renouveler son parc en passant de 40 salles à 170 salles, dans le cadre de cette démarche, le Ministère souhaite pérenniser son infra de matériel audiovisuel, le faire évoluer au plus proche de la compatibilité Teams.

Le Ministère c'est également doté d'une infra de matériel d'affichage dynamique (x10 points de diffusions) et de tablettes (x105) de réservations de salles de réunion.

## Article 2 - PRESENTATION DU MINISTERE DE LA CULTURE

### MISSIONS ET ORGANISATION

Le Ministère de la Culture (MC) exerce quatre grandes missions :

- une mission de préservation et de mise en valeur du patrimoine historique (monumental, architectural, muséographique, archivistique, etc.) ;
- une mission de soutien à la création artistique dans toutes ses composantes (théâtre, danse, musique, arts plastiques, etc.) ;
- une mission d'éducation artistique et de transmission des savoirs, sur tous les territoires de France et à l'international ;
- une mission de développement des médias, de l'économie de la Culture et des industries Culturelles et de communication.

Ces missions sont exercées dans l'objectif de favoriser l'accès à la Culture au plus grand nombre.

La mise en œuvre de ces politiques Culturelles passe par quatre grands réseaux :

- l'administration centrale (AC) ;
- les services à compétences nationales (SCN) ;
- les directions régionales des affaires Culturelles en métropole et en outre-mer (DRAC et DROM) ;
- les établissements publics (EP) sous tutelle.

Lien utile : <http://www.Culture.gouv.fr/Nous-connaître/Decouvrir-le-ministère/Missions>

### PORTEUR DU MARCHE

#### 2.1.1 Présentation du service du numérique (SNUM)

Le Service du Numérique (SNUM) conduit la politique et coordonne les actions menées par le ministère de la Culture dans les domaines de l'informatique, de la bureautique et des télécommunications.

Il définit la stratégie applicable à l'ensemble des services du Ministère et anime le réseau des acteurs concernés par les systèmes d'information.

Le SNUM assure également la gestion du centre d'exploitation de l'informatique et des réseaux du Ministère.

Le SNUM est porteur des missions de structuration et de maîtrise d'œuvre des systèmes d'information du Ministère, en lien étroit avec les maîtrises d'ouvrage.

### **2.1.2 Porteur opérationnel du marché : SDISA**

La Sous-direction des infrastructures et des services aux agents (SDISA) est désignée comme porteur du marché au sein du SNUM.

Le titulaire du marché interagira principalement avec trois entités au sein de la SDISA :

- Ligne de produits infrastructures internes (LPII) : en charge des aspects techniques liés au réseau LAN/WAN et à la gestion des flux.
- Ligne de produits environnement numérique de travail (LPEN) : responsable des solutions collaboratives, notamment Microsoft Teams (MTR).
- Bureau des services aux utilisateurs (BSU) : interlocuteur principal du titulaire, assurant la coordination des actions avec les autres services. Il est également en charge des gestes de proximité et du déclenchement des interventions.

## **Article 3 - PRESENTATION DU PROJET**

### **CONTEXTE, OBJECTIFS ET ENJEUX DU PROJET**

Le ministère de la Culture (MC) souhaite mettre en œuvre un environnement multimédia composé de systèmes de visioconférence pour équiper certaines de ses salles de réunion, compatibles avec Microsoft Teams Rooms (MTR). Le matériel devra permettre une communication fluide aussi bien en interne au Ministère qu'avec des structures extérieures (préfectures, autres ministères, collectivités, partenaires, fournisseurs, etc.), avec une compatibilité souhaitée avec Zoom, WebEx ou toute autre solution de visioconférence via le mode périphérique (mode connecté).

Cet environnement multimédia comprendra également une solution d'équipement des salles de réunion permettant la diffusion de présentations ou de documents, ainsi que la numérisation des prises de notes (type tableau blanc numérique).

L'usage de ces solutions devra être le plus simple possible et parfaitement intégrées à l'environnement de communications unifiées déjà présent au sein du Ministère.

Il est souhaité de pouvoir capitaliser sur cet environnement afin de simplifier l'usage applicatif général, notamment autour des visioconférences : interaction avec le calendrier Microsoft Exchange, planification via Microsoft Outlook, et intégration aux outils collaboratifs tels que Microsoft Teams.

Les systèmes de visioconférence (matériel) devront être interopérables avec Teams et toute autre solution de visioconférence externe, et permettre l'organisation de conférences multipoints.

## HISTORIQUE ET EVOLUTION DU MARCHÉ

---

Le marché précédent portait sur l'acquisition et la construction de salles de visioconférence dans le cadre du projet CAMUS (regroupement des sites de l'administration centrale). Dans le cadre du nouveau marché, l'acquisition reste d'actualité, mais la maintenance devient un axe prioritaire.

Cette orientation concernera également les services déconcentrés (DRAC/SCN) situés en régions, qui seront davantage pris en compte, notamment en raison de la présence locale du futur titulaire.

### 3.3 PERIMETRE DU PROJET

---

Le présent marché porte pour l'essentiel sur des prestations de :

- De supports et conseils sur l'intégration de Teams avec l'aide des experts du MC de l'équipe ENT
  - Acquisition d'une solution de visioconférence individuelle ;
  - Acquisition de terminaux de visioconférence ;
  - Acquisition d'équipements multimédia ;
  - Fourniture et intégration de solution multimédia ;
  - Audit de salle ;
  - Installation, mise en service et prise en main ;
  - Intégration audio-visuelle ;
  - Gestion et pilotage de déploiement ;
  - Transfert de compétences – Formation ;
  - Garantie et support ;
  - Service de conciergerie ;
  - Acquisition de matériel d'affichage dynamique et de tablettes de réservation.
  - Installation et fourniture de matériel d'affichage dynamique et de tablettes de réservation.

Les prestations sont assorties d'une obligation de résultat. Dans ce cadre, le Ministère attend du futur Titulaire :

- La réalisation des prestations dans les règles de l'art et dans les délais fixés ;
- Un devoir de conseil en termes d'intégration et d'évolution des systèmes de visioconférences et multimédias ;
- L'assurance d'un maintien des compétences et d'une continuité du service ;
- L'utilisation de méthodes et d'outils adaptés à la maintenance et au support.

### 3.4 PERIMETRE GEOGRAPHIQUE

**LE PRESENT MARCHÉ PORTE SUR L'ENSEMBLE DES SITES DU MINISTÈRE DE LA CULTURE, CE PERIMÈTRE PEUT ÊTRE AMENÉ À ÉVOLUER AU COURS DU MARCHÉ. LA LISTE DES SITES EST DISPONIBLE EN ANNEXE 1 DU CCAP. 3.5**  
**CONTRAINTES IMPOSÉES AU PROJET**

---

La solution doit respecter les clauses du cadre de cohérence technique de la SNUM fourni en Annexe 1 du CCTP notamment en ce qui concerne les interfaces avec les différentes briques du SI du Ministère.

Les matériels fournis doivent être compatibles avec la solution, existante (logiciel Visio Teams).

### 3.6 ORGANISATION DU PROJET

---

Dans le cadre de ce projet, deux comités seront constitués dès le début de la prestation : le comité de suivi (CoSui) et le comité de pilotage (CoPil).

#### 3.6.1 Comité de suivi (CoSui)

- Modalités de fonctionnement :

Ce comité est présidé par le Ministère. L'ordre du jour est toujours établi par le Ministère sur proposition du Titulaire du marché.

- Attributions :
  - Coordonner les actions à mener ;
  - Débattre des orientations à prendre ;
  - Résoudre les difficultés opérationnelles ;
  - Préparer les arbitrages soumis au comité de pilotage
- Composition :
  - Chefs de projets
  - Référents métiers
  - Invités à titre d'experts
  - Titulaire
  - Chef de projet chez le Titulaire du marché
  - Invités à titre d'experts

#### 3.6.2 Comité de pilotage (CoPil)

- Modalités de fonctionnement

Le comité de pilotage se réunira en début de projet, pour les grands jalons de validation ou à la demande du MC ou du Titulaire. L'ordre du jour sera proposé par le Titulaire et validé par le Ministère

Un compte-rendu sera établi par le Titulaire et soumis à la validation du MC.

Les comités de pilotage se tiendront de préférence en présentiel dans les locaux du Ministère ou en visioconférence au besoin. Les éventuels frais de déplacement seront à la charge exclusive du Titulaire.

- Attributions :
  - Établir les orientations du projet ;
  - Instruire les changements de périmètre et en informer les instances de pilotage du portefeuille de projets du Ministère ;
  - Définir ses objectifs et résultats attendus ;
  - Valider les devis pour les maintenances évolutives majeures ;
  - Allouer les ressources nécessaires.
  - Il suit le projet en termes de périmètre, d'avancement, de coûts et de risques.
- Composition :
  - Personne publique
  - Chef de projet métier
  - Invités à titre d'experts
  - Titulaire
  - Directeur de projet
  - Chef de projet Titulaire du marché
  - Invités à titre d'experts

## Article 4 - PRESENTATION DE L'EXISTANT

Le parc a été renouvelé en totalité sur le précédent marché et à doubler (en passant de 40 salles à 170), néanmoins le ministère a conservé des anciens modèles qui fonctionnent avec Teams avec la passerelle CVI Poly, (x20 RealPresence).

Le Ministère c'est également doté d'une infra de matériel d'affichage dynamique (x10 points de diffusions) et de tablettes (x105) de réservations de salles de réunion.

### INFRASTRUCTURE

Le ministère de la Culture est doté d'une infrastructure de visioconférence pour la partie matérielle de marque POLY (X30/X50/X70/G7500) avec possibilité de Mode Périphérique.

Pour la partie logiciel Teams avec des salles MTR (Piloté par le service ENT de la SDISA).

D'un pont CVI pour la compatibilité des anciens codecs avec Teams du MC avec un parc (x20 RealPresence).

Pour la supervision des salles séminaires et matériels associées le MC utilise Extron GVE 2.10.1 (GlobaleViewer).

D'une solution de numérisation d'un tableau blanc.

Pour la partie : micro (HF/ Col de cygne / Table / Codec), Haut-parleur (HP /C-CYGNÉ/TV/Codec), Vidéo projection (TV/ Vidéo projecteur avec écran projection), partage document (Filair HDMI et sans-fil (wifi direct), et enregistrement audio pour les salles séminaires.

Le Ministère c'est également doté d'une infra de matériel d'affichage dynamique (x10 points de diffusions) et de tablettes (x105) de réservations de salles de réunion.

### SYSTEMES DE VISIOCONFERENCE

Le parc du ministère de la Culture comprend 112 Codec Poly sur 4 sites avec 15 salles séminaires (modulables et non modulables).

Un parc pour les services déconcentrés (DRAC / SCN) de 58 Codec Poly sur 40 sites avec 2 salles séminaires.

Le parc est composé de différents modèles de codecs : le détail du parc est remis lors de la visite des sites contre signature d'un engagement de confidentialité. Disponible en Annexe 2 du CCTP.

<b>Récap des Marques et matériels utilisés :</b>
<b>POLY</b> [Barre de visioconf. Studio (X30 - X50 -X70 - Codec G7500 /Tablette tactile Touch Control 8 (TC8 et TC10) / Caméra (Eagle Eye IV 4x - E70 - EagleEye IV 12x) / Microphone d'extension p/ Studio X30/50 / Support pied pour Studio X30 et X70 / RealConnect Service CVI]
<b>AIRTAME</b> [Système de diffusion A/V sans fil / Licence Airtame]
<b>DENON</b> [Enregistreur USB/SD/SDHC]
<b>Televic</b> [Centrale de conférence / Micro. col de cygne anti-GSM - 40 cm]
<b>Extron</b> [Amplificateur mono 100V 60W Ref / Distributeur amplificateur (DTP 4 sorties - DTP 8 sorties) / Distributeur HDMI 1:2 4K/60 / Écran tactile TouchLink Pro 10" table / Émetteur DTP 2 entrées pour boîtier EU / Émetteur DTP HDMI pour longues distances / Émetteur DTP pour HDMI avec recopie / Émetteur HDMI sur paires torsadées / Grille de commutation HDMI 4K/60 8x8 / Logiciel de gestion de ressources AV / Processeur audio (12x8 avec AEC / 6x4 avec AEC) / Processeur de (contrôle IP Link Pro / contrôle IP Link Pro xi) / Processeur H264 pr streaming, 80 Go / Récepteur DTP HDMI longues distances / Récepteur HDMI sur paires torsadées / Sélecteur HDMI 4 entrées / Télécommande 6 boutons + 1 rotatif]
<b>GOOSENECK ADN</b> [Col de cygne équipé du microphone]
<b>INOGENI</b> [Carte de capture 4K USB3 entrée HDMI]
<b>KAPTIVO</b> [Caméra pour tableau blanc]
<b>BLACKMAGICDE</b> [Micro convertisseur HDMI ->( 3G-SDI - 2 SDI 6G - HDMI 6G)]



<b>KRAMER</b> [Sélecteur HDMI automatique 2:1 4K UHD]
<b>LINDY</b> [Switch HDMI 3 ports automatique]
<b>NEWTEK</b> [Encodeur vidéo 4K bi-dir. HDMI NDI]
<b>Opus</b> [Amplificateur de boucle à induction]
<b>Panasonic</b> [ Caméra (ePTZ 4K / ourelle 4K MOS 1/2,5" zoom 24x / tourelle HD MOS Full HD 1/2,3")]
<b>QSC</b> [Console de mixage 8 entrées]
<b>ROLAND</b> [Mélangeur vidéo 4 entrées HDMI]
<b>SENNHEISER</b> [Centrale de conférence]
<b>Yamaha</b> [Amplificateur 4x 140W / Console de mixage 16 entrées, SPX, USB / Enceinte (murale flat 3,5", la paire / plafond, driver 3,5", la paire / plafond, driver 4", la paire)]
<b>SENNHEISER</b> [Col de cygne 2 flexibles 40 cm - noir / Ensemble HF main sans capsule / Kit Speechline micro main rackable / Microphone de plafond / Poste délégué / Poste président / Tête micro électrostat. supercardio./lobe / ]
<b>APART</b> [Paire d'enceintes amplifiées 2 x 30 W]
<b>STARTECH</b> [Switch HDMI 2 ports automatique]
<b>PANASONIC</b> [Moniteur 86" LCD (75 / 86) / Vidéoprojecteur LCD Laser (7000 lm WUXGA / 8000 lm WUXGA)]
<b>SHARP</b> [Moniteur (43" LED / 55" LED / 65" LED)]
<b>ELO TOUCHSYST</b> [Moniteur LCD tactile 19" 1920x1080]
<b>IYYAMA</b> [Moniteur LCD LED 27" 1920x1080]
<b>NEC</b> [Moniteur 27" FullHD / LCD 32 / LCD LED 43 / LCD LED 4K 75" 350 cd/m² / LCD LED 55" / LCD LED 65" / Pied de table pour série E 32-49"]
<b>RYTHMES ET S</b> [Support retour d'écrans plats 42" à 55"]
<b>CHIEF</b> [(Pied de sol pour écran plat < 90 kg / plat <= 55") / (Support mural écran < 91 kg / < 56 kg) /Support articulé pour écran < 18 kg / Support mural inclinable écran < 20 kg /Support mural orientable écran < 34 kg]
<b>ASG</b> [Support caméra plafond ajust. 35-50 cm / Support caméra sol 90 cm - noir / Support de caméra av. cache arr. - noir]
<b>AUDIPACK</b> [Support écran pour poteau 50-80 cm]
<b>AXEOS</b> [Support colonne écran 60-90" + tablette / Support écran à poser au mur et sol / Support Xenon simple écran 32-65"]
<b>ERARD</b> [STANDIT PRO - Support mural sans perçage / Tablette caméra pour STANDIT PRO]
<b>NR</b> [NR Support de table pour écran plat 26-55" / Support plafond]

## SYSTEMES D' AFFICHAGE DYNAMIQUE ET TABLETTES DE RESERVATION DE SALLES DE REUNION

### 4.1.1 Présentation de l'infrastructure existante

L'infrastructure actuelle du ministère de la Culture repose sur la solution SharingCloud, déployée en mode SaaS. Elle comprend :

- 105 RoomPads (écrans tactiles 10,1" pour la réservation de salles) utilisant le logiciel Instant Booking.
- 10 Players pour l'affichage dynamique, utilisant le logiciel Instant Signage.

Ces équipements sont installés sur les trois principaux sites de l'administration centrale :

- Site BE
- Site Valois
- Site QA

L'infrastructure est susceptible d'être étendue aux entités DRAC et SCN au cours du marché.

#### 4.1.2 Intégration dans le marché

La solution SharingCloud est référencée dans le nouveau marché UGAP multi-éditeur pour la partie logicielle.

Le titulaire du marché devra :

- Fournir le matériel :
- RoomPads et leurs systèmes d'attache.
- Players et écrans associés.
- Assurer l'intégration et l'installation du matériel.
- Ne pas fournir les licences logicielles, qui relèvent du marché UGAP.

#### 4.1.3 Références techniques du matériel

Équipement	Référence technique	Ref
Player	Player 4K SharingCloud	SC-4K-Player
RoomPad	Écran LCD tactile 10,1"	ECRAN SHARING CLOUD - Ref Constr : SC-RP-BLACK- HID

## Article 5 - NORMES ET REGLEMENTATIONS TECHNIQUES

### GENERALITES

Les matériels et prestations associées fournis par le Titulaire du marché doivent être en conformité avec les normes, règlements européens, français ou étrangers équivalents, en vigueur au moment de l'exécution des prestations.

Ces normes, recommandations et règlements émanent notamment des organismes suivants :

- Organisation Internationale de Normalisation (ISO),
- Comité Européen de Normalisation (CEN),
- Association Française de Normalisation (AFNOR),
- Institut des Ingénieurs en Électricité et en Électronique (IEEE),
- Union Internationale de Télécommunications (UIT),
- European Telecommunications Standards Institut (ETSI).

L'ensemble des matériels doivent répondre notamment aux exigences de marquage CE. Ces exigences attestent que les produits proposés sont conformes à la réglementation européenne.

#### 5.1.1 Langues

Toutes les prestations sont réalisées en langue française.

Tous les supports écrits et notamment les livrables sont rédigés en langue française.

### **5.1.2 Qualification des intervenants**

Le Titulaire du marché doit assurer la stabilité du personnel intervenant qui auront les qualifications et certifications souhaitées et conformes. Les certifications des intervenants et de la société sont à fournir dans l'offre.

Les prestations seront à exécuter dans les règles de l'art.

### **5.1.3 Abréviations techniques**

Les symboles et abréviations techniques utilisés sont issus notamment de l'ITU (International Telecommunication Union), de l'EICTA (European Information & Communications Technology Industry Association), de l'IETF (Internet Engineering Task Force) et de l'IEEE (Institut of Electrical and Electronics Engineers).

### **5.1.4 Accessibilité.**

Conformément à l'article R. 1111-6 du code de la commande publique, le matériel de visioconférence proposée par le Titulaire du marché (terminaux et visioconférence individuelle) doit, dans la mesure du possible, répondre au maximum au respect des critères réglementaires défini par le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA).

Lien utile : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>

### **5.1.5 Interopérabilité**

Les matériels proposés par le Titulaire du marché (terminaux et visioconférence individuelle) doivent être compatible et supporter les standards du marché, notamment les protocoles H323, SIP et être interopérable avec les solutions MS Teams, Cisco WebEx et ZOOM.

Le Titulaire doit proposer des matériels compatible et intégrable avec les outils de planification existant sur le marché notamment de Microsoft Exchange, son client Outlook et la suite Office 365, et les MTR Microsoft

L'interopérabilité entre les matériels de visioconférence et les équipements multimédias proposés au marché doit être simplifiée afin de faciliter le parcours utilisateur.

### **5.1.6 Pérennité des offres techniques**

Chaque technologie s'entend comme la technologie aujourd'hui existante ou son équivalent, notamment en termes de coûts et qualité de service. Elle s'entend également comme son éventuelle future remplaçante dans le catalogue des offres du Titulaire du marché en réponse à l'évolution technologique.

## **Article 6 - PRESTATIONS ATTENDUES**

La fourniture des prestations comprendra nécessairement et notamment :

- Un accompagnement technique dans le cadre de la mise en œuvre d'une prestation jusqu'à la date de réception ;
- Les matériels, dont licences d'utilisation nécessaires à la réalisation complète de l'installation ;
- La livraison d'un matériel neuf, prêt à fonctionner, avec l'ensemble des pièces nécessaires à son fonctionnement mis à l'abri dans les locaux du ministère de la Culture ;
- La livraison avec le matériel d'une notice d'utilisation en langue française ;
- La remise des documents suivants (au format électronique au minimum) :
- Une documentation technique et un guide d'exploitation des matériels en langue française. Ce guide doit définir les procédures et les moyens à mettre en œuvre afin d'assurer une exploitation quotidienne du matériel ;
- Une documentation technique et un guide d'exploitation de la solution du matériel visioconférence petite moyenne et grande salle ;
- Un document synthétique listant les coordonnées des interlocuteurs du Titulaire du marché.

### **FOURNITURE DE MATERIEL DE VISIOCONFERENCE**

Le Titulaire doit proposer du matériel de visioconférence et multimédia compatible avec les MTR Teams à ce jour les Codec du ministère de la Culture sont des Poly (X30 / X50 / X70 / G7500) le ministère souhaite conserver au BPU ces modèles. Et demande sur ce nouveau marché aux titulaires de proposer d'autres modèles plus adaptés au MTR Teams si cela existe. Car le choix des modèles existants a été fait sur la base d'une infrastructure externalisée StarLeaf qui est devenue phase out en cours de marché.

Le Ministère attache une grande importance aux supports et conseils sur les MTR Teams, et le travail effectué en étroite collaboration avec l'équipe ENT ou sont situés les experts du MC pour Microsoft.

Le Titulaire du marché doit proposer du Matériel visioconférence compatible et interopérable les standards du marché, notamment les protocoles H323, SIP, ainsi que les solutions MS Teams / Cisco Webex / ZOOM.

### 6.1.1 Caractéristiques minimales

Les principales caractéristiques et recommandations du matériel Visio seront au minimum :

- Interopérabilité avec les terminaux en protocole H.323, SIP ;
- Interopérabilité avec les solutions de visioconférence MS Teams, Skype for business et Cisco Webex ;
- Rendu de qualité à minima HD (1280x720 p30) basé sur la norme standard H264 pour la vidéo et G711 pour l'audio ajustable suivant les capacités de chaque point de connexion ;
- Partage de contenu natif H.239 ;
- Mises à jour automatisés des équipements et logiciel de visioconférence associés.
- Mode périphérique (Mode connecté), permet avec un PC de se connecter à toutes les autres solutions de visio fonctionnant sur le PC.
- 

### 6.1.2 Interface de management et de supervision

Le Titulaire du marché doit assurer le gestion et paramétrage et du bon fonctionnement des interfaces de management des matériels présents au ministère. Cette liste peut évoluer en cours de marché =

- Poly lens : pour l'administration du Parc Poly du Ministère (Produit : Online).
- Airtame.cloud : pour l'administration du Parc de Airtame (Produit : Online).
- Admin matériel : pour administrer le matériel Poly par modèle (Produit On-Premise).
- Console plcm : pour l'administration des ponts CVI (Produit : Online).
- Pour la supervision des salles séminaires et matériels associées le MC utilise Extron GVE 2.10.1 (GlobaleViewer), (Produit On-Premise).

### 6.1.3 ACQUISITION DE TERMINAUX DE VISIOCONFERENCE

Afin d'homogénéiser son parc de terminaux avec la solution de visioconférence individuelle proposée dans le cadre du présent marché le ministère de la Culture souhaite renouveler et étendre son parc de terminaux.

Les modèles de terminaux de visioconférence proposés doivent être compatible à la solution et l'infrastructure de visioconférence mises à disposition dans le cadre du présent marché.

Les codecs proposés doivent permettre une interopérabilité totale avec les codecs de visioconférence professionnels existants respectant l'ensemble des standards de visioconférence sur IP, de manière à ne pas limiter les connexions possibles.

L'utilisateur des terminaux de visioconférence doit pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de l'infrastructure MS Teams c'est-à-dire qu'il doit pouvoir établir aisément une conférence vidéo avec un ou des tiers en interne ou sur Internet, de façon aisée.

Les codecs doivent être simple d'emploi, notamment pour le fonctionnement courant : ils doivent pouvoir être mis en œuvre directement par les utilisateurs (lancement d'une visioconférence, mise en communication des participants, réglages des fenêtres, arrêt...) et permettre le démarrage à distance via l'interface de gestion.

La mise en œuvre des visioconférences dans les salles dédiées doit se faire à partir d'une seule télécommande intuitive sous forme d'un poste de commande tactile ou une application installée sur une tablette, permettant de simplifier au maximum l'initiation d'une conférence ceci dans le but de faciliter le parcours utilisateur en salle et en lien avec les outils de messagerie (gestion des invitations entrantes, interface avec les planifications d'agenda).

Le codec de visioconférence sera en capacité d'afficher l'annuaire des équipements et des utilisateurs de visioconférence MS Teams du ministère de la Culture.

Le Titulaire du marché doit proposer plusieurs modèles de systèmes de visioconférences en mesure d'équiper des salles allant de 2 à 60 participants.

Les principales caractéristiques et recommandations des systèmes de visioconférence seront à minima (liste non exhaustive) :

- Interopérabilité avec les solutions de visioconférence MS Teams, Skype for business et Cisco Webex ;
- Interopérabilité avec les protocoles H323, SIP ;
- Le support des protocoles H.239 (pour le partage de documents) ;
- Répondre simultanément aux normes SVC et H264 profil élevé ;
- Le support de la résolution minimum de 1080p à 30 images par seconde (haute définition) ;
- L'accès par une Interface Web pour la gestion du système, la gestion des appels, les diagnostics ;
- Le support de la fonction Secure Access – Les systèmes supporteront SSH, HTTPS, un mot de passe Web (HTTP) encrypté. Les services Telnet, HTTP, HTTPS et SNMP peuvent être désactivés ;
- 1 micro de table omnidirectionnel, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences ;
- Emplacement de sécurité Kensington pour l'ensemble des matériels composant le système de visioconférence (codec, caméra, télécommande, micro, etc...).

#### 6.1.4 Délais de livraison

Le Titulaire du marché doit s'engager à livrer le matériel sous 20 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande pour les sites du ministère de la Culture en France métropolitaine (Corse incluse), et sous 30 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande pour les sites en DOM.

#### 6.1.5 Options d'acquisition de terminaux de visioconférence

##### **UO1 : Acquisition de terminaux de visioconférence POLY identiques au parc actuel**

Le titulaire pourra proposer des équipements strictement identiques à ceux déjà déployés, afin d'assurer une homogénéité technique et fonctionnelle avec le parc existant.

##### **UO2 : Acquisition de terminaux de visioconférence POLY de nouvelle génération**

Le titulaire pourra proposer des modèles POLY plus récents, venant se substituer aux équipements actuels, tout en garantissant leur compatibilité avec l'environnement technique en place.

##### **UO3 : Acquisition de terminaux de visioconférence d'une autre marque que POLY**

Le titulaire pourra proposer des équipements d'une autre marque, sous réserve qu'ils répondent aux exigences fonctionnelles et techniques du présent marché, notamment en matière d'interopérabilité et de simplicité d'usage.

#### **UO 4 : ACQUISITION D'EQUIPEMENTS MULTIMEDIAS**

En complément des terminaux de visioconférence le ministère de la Culture souhaite acquérir des équipements multimédias et suivant certaines typologies de salles du mobilier intégrant les équipements multimédias, dans le but de faciliter les usages collaboratifs en salle de réunion.

Pour cela le Titulaire du marché doit proposer des équipements multimédias avec les caractéristiques minimums suivantes :

- **Ecrans :**
  - Dimension de 28" à 75 " ;

- Résolution : FHD 1080p ;
- Connectique : 2x HDMI, 2x USB 2.0.

- **Une solution de diffusion de présentation sans fil répondant au besoin suivant :**

Le prestataire doit proposer une solution de diffusion de présentation permettant une expérience utilisateur facilitée en transmettant sa présentation, disponible sur son poste travail, au système de visioconférence ou sur un écran via une solution sans fil. La solution se doit être sans connectique et sans installation d'un logiciel sur le poste de travail pour l'utilisateur.

La solution utilisée au ministère de la Culture est AIRTAME, le ministère souhaite une continuité matérielle et licence. Le titulaire peut proposer en complément une autre solution.

- **Une solution d'automatisation des salles de réunion répondant au besoin suivant :**

Le prestataire doit proposer une solution de télécommande sous forme d'interrupteur mural et /ou d'une tablette tactile, permettant la descente et l'allumage du vidéoprojecteur, en même temps que la descente de l'écran de projection. La remontée du vidéoprojecteur, de l'écran de projection ainsi que l'extinction du vidéoprojecteur sont pilotées par cette solution.

- **Du mobilier**

Le Titulaire du marché doit proposer du mobilier adapté pour rendre les salles de réunions totalement optimisées pour la visioconférence et le travail collaboratif. Le mobilier permet l'intégration complète, aussi bien technique qu'esthétique, des différents périphériques fournis au titre du présent marché (caméra, microphone, câbles de raccordement, prise réseau, etc...) tout en dissimulant le câblage afférent. Suivant les configurations (cf. typologies ci-dessous), ce mobilier permettra un accrochage mural, des dispositifs sur pied ou posés sur table.

Ce mobilier sur mesure sera réalisé en tenant des dimensions, des coloris, et des matériaux en fonction des différents sites d'implantation du ministère de la Culture. Ce type de mobilier sera identifié à l'occasion des audits de salle et pourra être décliné en nombre suivant les différentes typologies de salle.

Le mobilier comprenant les tables et chaises est fourni par le ministère de la Culture

- **Une solution de numérisation d'un tableau blanc répondant au besoin suivant :**

En complément du matériel précédemment exposé et afin de favoriser le travail collaboratif, le ministère de la Culture souhaiterait, dans la mesure du possible, intégrer une solution de numérisation d'un tableau blanc. Pour cela, le prestataire pourra proposer une solution de capture de texte écrit et afin de transmettre celui-ci en temps réel au système de visioconférence via une solution sans fil permettant une expérience utilisateur facilitée. Cette solution sera installée dans des salles de réunions aménagées d'un mur entièrement revêtu d'une surface d'écriture effaçable ou d'un simple tableau blanc standard.

Par ailleurs le prestataire pourra également proposer des écrans interactifs interconnectés au système de visioconférence permettant la prise de note, et l'annotation des contenus partagés à travers un mode de partage sans fil.

Le Titulaire du marché doit s'assurer que l'ensemble des matériels proposés sont compatibles et adaptés aux terminaux de visioconférence fournis dans le cadre du présent marché.

**Sur le précédent marché le Ministère avait sectionné la solution KAPTIVO qui est devenu phase out et ne fonctionne plus en Saas mais uniquement en réseau local un support et conseil sera demandé pour les maintenir.**

**6.2.1 Livrable**

Le Titulaire du marché fournit une documentation technique en français de chacun des matériels commandés.

**6.2.3 Délais de livraison**

Le Titulaire du marché doit s'engager de livrer le matériel sous 20 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande pour les sites du ministère de la Culture en France métropolitaine (Corse incluse),

et sous 30 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande pour les sites en DROM.

## **Article 7 - UO 5 : PRESTATIONS ASSOCIEES PONCTUELLES ET DE LONGUE DUREE**

Le ministère de la Culture souhaite la fourniture de prestations en complément, de la fourniture des matériels.

Ces prestations peuvent s'effectuer dans plusieurs bâtiments et sur plusieurs étages désignés par le ministère de la Culture.

### **UO 5.1 : AUDIT DE SALLE**

#### **7.1.1 Description**

La réalisation d'un audit de salle peut être rendue nécessaire préalablement à l'équipement d'un site. L'objectif d'un audit de salle est de s'assurer des conditions et des contraintes liées au contexte particulier de chaque implantation notamment en cas de demande de fixation murale ou pour des salles à fortes capacités (au-delà de 20 personnes). Le Titulaire du marché prend en compte le besoin exprimé par le ministère de la Culture pour proposer une solution cible technique en termes de matériels et d'aménagement, en adéquation.

Elle permet de s'assurer de la viabilité de la solution proposée, de sa parfaite intégration dans l'architecture et l'ergonomie des lieux, et de garantir ainsi la qualité et la pérennité de la future installation dans le fonctionnement et l'usage.

#### **7.1.2 Planification**

Le chargé de planning du Titulaire du marché planifie et organise la visite de salle, en accord avec le ministère de la Culture. Ce planning prévisionnel répond aux exigences des délais de réalisation.

#### **7.1.3 Visite**

Chaque visite du Titulaire sur site doit répondre aux impératifs suivants :

- Accompagnement d'un représentant du ministère de la Culture ;
- Détermination des lieux d'implantation ;
- Accès aux salles selon planning déterminé lors de la prise de rendez-vous ;
- Vérification de l'accessibilité des produits sur le(s) site(s) et/ou dans la(les) salle(s).

Les points à relever lors de la visite :

- Choix définitif du lieu d'implantation (en cas d'incompatibilité ou d'impossibilité constatée une implantation alternative doit être proposée) ;
- Prises de mesures relatives aux données du constructeur pour une implantation et un usage optimal (hauteur sous plafond, hauteur d'utilisation, distance de recul, emplacement des éléments de diffusion et de captation ...) ;
- Prises de mesures pour la fourniture de câbles et goulottes nécessaires à l'installation ;
- Nature et résistance des murs ou plafonds pour garantir la sécurité et la pérennité de l'installation (l'identification en amont permet, lors de l'installation, de garantir la bonne fourniture des matériaux et système de fixations) ;
- Présence de descente de câbles électriques et/ou réseau pour l'intégration de la connectique nécessaire sous plastron ;
- Environnement de la pièce (accès, contraintes ...) ;
- Liste du matériel audiovisuel présent en salle (références, état ...) ;
- Existence de raccordements électriques et réseaux suffisants et compatibles avec le nouveau matériel implanté ;



- Présence d'éléments entravant la pose du matériel (luminaire, plinthe, goulotte, borne wifi ...).

L'ensemble de ces éléments doivent figurer dans un procès-verbal de visite. Dans ce cas, ce dernier sert de support aux intervenants, il est également transmis au ministère de la Culture pour s'assurer de la parfaite compréhension des prérequis nécessaires à sa charge avant toute intervention.

#### **7.1.4 Livrable**

Pour chaque salle visitée, un rapport est transmis au ministère de la Culture pour validation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés après la visite, et comprend :

- un procès-verbal de visite faisant état des différents points évoqués ci-dessus et la matérialisation des implantations des équipements sur plans ;
- une solution technique couvrant le besoin du Ministère de la Culture ;
- un montage photo, si possible, symbolisant l'emplacement de la future installation ainsi que le(s) chemin(s) de câbles optimisé(s).

#### **7.1.5 Durée / délais**

La prestation est réalisée dans le délai 15 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande.

### **UO 5.2 : INSTALLATION, MISE EN SERVICE ET PRISE EN MAIN**

---

#### **7.1.6 Description**

La réalisation d'une installation de salle, de mise en service et de prise en main peut être nécessaire en complément de l'acquisition de matériel et/ou faisant suite à un audit de salle.

L'objectif de cette prestation permet de s'assurer de la viabilité de la solution proposée pour donner suite à l'audit et de garantir ainsi la qualité et la pérennité de l'installation dans le fonctionnement et l'usage.

La prestation d'installation, de mise en service et la prise en mains s'effectue en heures et jours ouvrés (du lundi au vendredi, de 8h à 18h) sur les sites du ministère de la Culture.

Les prestations de passage de câbles et de pose de goulottes éventuelles sont incluses, dans la limite de 25 mètres, lorsque le chemin de câble est existant et dimensionné pour recevoir le ou les nouveaux câbles concernés par la prestation.

L'installation et la mise en service peuvent s'effectuer dans plusieurs bâtiments et sur plusieurs étages désignés par le ministère de la Culture.

Ces prestations comprennent notamment :

- Un échange d'information, au début du projet, entre le Titulaire du marché et le ministère de la Culture, portant sur :
  - L'ensemble des spécificités et contraintes générales d'accès au site et du lieu d'installation ;
  - Les conditions de recette ;
  - Le planning (installation, tests et formation...) ;
  - Le(s) livrable(s) ;
- Le déplacement d'un technicien certifié par le constructeur des matériels et formé à sa mission ;
- L'acheminement des matériels dans les locaux désignés par le ministère de la Culture, en une seule fois ;
- Le déballage des matériels ;
- L'installation et/ou l'intégration des matériels, des options et/ou accessoires associés ;

- L'installation de la dernière version logicielle disponible ;
- La configuration des matériels fournis selon les besoins exprimés par le ministère de la Culture ;
- La mise sous tension ;
- La mise en réseau ;
- Le plan de test validé avec le ministère de la Culture, la réalisation de tous les tests dans l'exercice de l'art, inhérents au bon fonctionnement des matériels et de leur interopérabilité avec les autres matériels constituant la solution ;
- La dépose des éventuels anciens matériels dans un local désigné par le ministère de la Culture sur le même site ;
- L'évacuation des emballages sauf demande contraire du ministère de la Culture, la remise en état et le nettoyage des locaux détériorés et/ou salis au cours de l'intervention ;
- La prise en mains lors de l'installation et de la mise en service des matériels auprès de 1 à 3 personnes désignées par le ministère de la Culture. La prise en mains ne peut se substituer au transfert de compétences.

### 7.1.7 Livrable

Le Titulaire du marché fournit :

- Une documentation technique en français de chacun des matériels installés ;
- La procédure d'installation sur site ;
- Un guide d'exploitation des matériels installés en langue française. Ce guide doit définir les procédures et les moyens à mettre en œuvre afin d'assurer une exploitation quotidienne du matériel ;
- Les plans d'implantations de la configuration mise en œuvre ;
- Une description détaillée de la configuration mise en œuvre ;
- Un plan d'assurance qualité ;

### 7.1.8 Durée / délais

Ces prestations sont réalisées dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la date de réception du matériel sur site.

## UO 5.3 : AUDIT D'USAGE ET D'ADOPTION

---

### 7.1.9 Description

L'objectif est d'établir un état des lieux de l'utilisation de la visioconférence afin de déterminer les pistes d'optimisation.

L'audit consiste à :

- Relever les statistiques de charge et d'utilisation des équipements ;
- Réaliser une enquête auprès des personnels référents (administrateur, exploitants) et des utilisateurs ;
- Restituer lors d'une réunion les éléments analysés ;
- Préconiser les bonnes pratiques sur l'utilisation ;
- Formuler des pistes d'amélioration dans l'usage de la visioconférence du ministère de la Culture.

L'audit doit être réalisé par un expert en visioconférence certifié et ayant d'excellentes compétences dans ce domaine avec une orientation utilisateur et administrateur en particulier. Pour cela, le ministère de la Culture autorisera l'intervenant à accéder aux outils statistiques qu'il lui mettra à disposition.

### 7.1.10 Livrable

Le Livrable sera présenté et remis lors de la réunion de présentation. Il comprendra notamment :

- Un état des lieux de l'utilisation des ressources (taux d'utilisation des équipements, taux d'échecs et raisons de ces échecs...) ;
- Une analyse argumentée des résultats de l'enquête d'usage ;
- Des préconisations pour améliorer l'usage et accompagner les gestionnaires et les utilisateurs.

### 7.1.11 Durée / délais

Le livrable sera fourni dans un délai de 10 jour ouvré à compter de la fin de la prestation d'audit, et un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande y relatif.

### 7.1.12 Description

Afin d'assister ces équipes, le ministère de la Culture souhaite une assistance en gestion de projet. La prestation a pour objet la gestion de projet pour le déploiement d'au moins 5 terminaux de visioconférence. Cette prestation peut durer entre 1 et 12 mois.

Le Titulaire du marché doit désigner un interlocuteur unique en charge de l'ensemble du projet. Ce chef de projet assurera la coordination globale des ressources mises à disposition par le Titulaire du marché sur le projet.

Les différentes phases de déploiement seront encadrées par des réunions sur le site du ministère de la Culture :

- Réunion de cadrage et établissement du planning ;
- Réunion de suivi de projet tous les 15 jours comprenant notamment :
  - o État d'avancement du projet ;
  - o Mise à jour s'il y a lieu du planning de déploiement ;
  - o État des incidents éventuels et leurs répercussions sur l'avancement du projet ;
  - o Actions et décisions prises depuis la précédente réunion.
- Réunion de finalisation présentant la solution déployée.

La prestation prévoit une visite des sites du ministère de la Culture à chacune des phases définies conjointement entre le Titulaire du marché et le ministère de la Culture.

### 7.1.13 Livrable

Le Livrable est présenté et remis lors de la réunion de finalisation.

### 7.1.14 Durée / Délais

La prestation prend effet à la date de réception du bon de commande et prend fin à la date de réception de l'ensemble de la solution et de la validation des livrables.

## Article 8 - UO 6 : FOURNITURE ET INTEGRATION DE SOLUTIONS MULTIMEDIAS

Ces prestations peuvent s'effectuer dans plusieurs bâtiments et sur plusieurs étages désignés par le ministère de la Culture.

### DESCRIPTION

---

La fourniture et l'intégration de solutions multimédias comprend l'association d'une prestation d'audit, d'acquisition de matériel, une prestation d'installation ainsi que de mise en service d'un environnement multimédia.

La fourniture, l'installation des accessoires et des mobiliers nécessaires à la mise en œuvre des configurations définies ci-après est à la charge du Titulaire du marché après validation du Ministère. Le détail de ces éléments doit être fourni par le Titulaire du marché.

Une visite de site obligatoire est organisée dans le cadre de la consultation (cf. art. 4.6 du RC), où seront présentées aux candidats inscrits plusieurs des typologies indiquées ci-dessous afin de leur permettre d'identifier les différentes salles auxquelles ces configurations sont destinées.

Dans le cadre du futur aménagement, des salles de réunions identifiées et réparties sur trois sites de l'administration centrale ont permis de définir 8 typologies d'intégration afin de répondre aux besoins spécifiques du ministère de la Culture. Ces différents types d'intégrations sont susceptibles d'être déployées sur l'ensemble des sites du ministère de la Culture

La liste des salles à équiper pour l'administration centrale, présentée à titre indicatif en fonction des typologies décrites ci-dessous, est disponible en Annexe 3 du CCTP.

Le Titulaire doit proposer du matériel commun au matériel multimédia proposé au présent marché pour chaque typologie de salle définie ci-après.

### 8.1.1 UO 6. 1 : Typologie 1 (4 personnes) :

- 1 écran LCD Full HD de diagonale 42", avec faible taux de rafraichissement ;
- 1 Codec vidéo dédié avec connexion Ethernet gigabit et 1 entrée audio, 1 sortie audio, 1 entrée vidéo HDMI, 1 sortie vidéo HDMI
- 1 micro de table omnidirectionnel, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 système de restitution sonore. La restitution sonore ne doit pas perturber la prise de son. Ceci implique que micros et haut-parleurs doivent fonctionner simultanément.
- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences et du pilotage des équipements multimédias en salle de réunion ;
- 1 système de diffusion de présentation sans fil ;
- 1 solution de numérisation de tableau blanc ;
- Support mural permettant l'emplacement du codec, de l'écran et des périphériques.

### 8.1.2 UO 6. 2 : Typologie 2 (6 personnes) :

- 1 écran LCD Full HD de diagonale 50", avec faible taux de rafraichissement ;
- 1 Codec vidéo dédié avec connexion Ethernet gigabit et 1 entrée audio, 1 sortie audio, 1 entrée vidéo HDMI, 1 sortie vidéo HDMI
- 1 micro de table omnidirectionnel, stéréo, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 système de restitution sonore. La restitution sonore ne doit pas perturber la prise de son. Ceci implique que micros et haut-parleurs doivent fonctionner simultanément.
- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences et du pilotage des équipements multimédias en salle de réunion ;
- 1 système de diffusion de présentation sans fil ;
- 1 solution de numérisation de tableau blanc ;
- Mobilier multimédia (support écran, codec et périphériques).

### 8.1.3 UO 6. 3 : Typologie 3 (6 à 8 personnes) :

- 1 écran LCD Full HD de diagonale 60", avec faible taux de rafraichissement ;
- 1 Codec vidéo dédié avec connexion Ethernet gigabit et 2 entrées audio, 2 sorties audio, 1 entrée vidéo HDMI, 2 sorties vidéo HDMI
- 1 micro de table omnidirectionnel, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 système de restitution sonore. La restitution sonore ne doit pas perturber la prise de son. Ceci implique que micros et haut-parleurs doivent fonctionner simultanément.

- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences et du pilotage des équipements multimédias en salle de réunion ;
- 1 système de diffusion de présentation sans fil ;
- 1 solution de numérisation de tableau blanc ;
- Support mural permettant l'emplacement du codec, de l'écran et des périphériques.

#### **8.1.4 UO 6. 4 : Typologie 4 (8 personnes) :**

- 1 écran LCD Full HD de diagonale 60", avec faible taux de rafraichissement ;
- 1 Codec vidéo dédié avec connexion Ethernet gigabit et 2 entrées audio, 2 sorties audio, 1 entrée vidéo HDMI, 2 sorties vidéo HDMI
- 1 ou 2 micros de table omnidirectionnels, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 système de restitution sonore. La restitution sonore ne doit pas perturber la prise de son. Ceci implique que micros et haut-parleurs doivent fonctionner simultanément.
- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences ;
- 1 système de diffusion de présentation sans fil ;
- Mobilier multimédia (support écran, codec et périphériques).

#### **8.1.5 UO 6. 5 : Typologie 5 (8 à 12 personnes) :**

- 1 écran LCD Full HD de diagonale 60", avec faible taux de rafraichissement ;
- 1 Codec vidéo dédié avec connexion Ethernet gigabit et 2 entrée audio, 2 sortie audio, 1 entrée vidéo HDMI, 2 sorties vidéo HDMI
- 1 ou 2 micros de table omnidirectionnels, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 système de restitution sonore. La restitution sonore ne doit pas perturber la prise de son. Ceci implique que micros et haut-parleurs doivent fonctionner simultanément.
- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences ;
- 1 système de diffusion de présentation sans fil ;
- 1 solution de numérisation de tableau blanc ;
- Mobilier multimédia (support écran, codec et périphériques).

#### **8.1.6 UO 6. 6 : Typologie 6 (12 personnes) :**

- 2 écrans LCD Full HD de diagonale 55", avec faible taux de rafraichissement ;
- 1 Codec vidéo dédié avec connexion Ethernet gigabit et 2 entrées audio, 2 sorties audio, 1 entrée vidéo HDMI, 2 sorties vidéo HDMI
- 1 ou 2 micros de table omnidirectionnels, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 système de restitution sonore. La restitution sonore ne doit pas perturber la prise de son. Ceci implique que micros et haut-parleurs doivent fonctionner simultanément.
- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences et du pilotage des équipements multimédias en salle de réunion ;
- 1 système de diffusion de présentation sans fil ;
- 1 solution de numérisation de tableau blanc ;
- Support mural permettant l'emplacement du codec, de l'écran et des périphériques.

#### **8.1.7 UO 6. 7 : Typologie 7 (14 personnes) :**

- 1 écran LCD Full HD de diagonale 65", avec faible taux de rafraichissement ;
- 1 Codec vidéo dédié avec connexion Ethernet gigabit et 2 entrées audio, 2 sorties audio, 1 entrée vidéo HDMI, 2 sorties vidéo HDMI
- 1 ou 2 micros de table omnidirectionnels, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 système de restitution sonore. La restitution sonore ne doit pas perturber la prise de son. Ceci implique que micros et haut-parleurs doivent fonctionner simultanément.
- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences et du pilotage des équipements multimédias en salle de réunion ;
- 1 système de diffusion de présentation sans fil ;
- Support mural permettant l'emplacement du codec, de l'écran et des périphériques.

#### **8.1.8 UO 6. 8 : Typologie 8 (18 personnes) :**

- 2 écrans LCD Full HD de diagonale 60", avec faible taux de rafraichissement ;
- 1 Codec vidéo dédié avec connexion Ethernet gigabit et 2 entrées audio, 2 sorties audio, 1 entrée vidéo HDMI, 2 sorties vidéo HDMI
- 1 ou 2 micros de table omnidirectionnels, avec système d'optimisation du son (suppression du bruit et des échos) ;
- 1 système de restitution sonore. La restitution sonore ne doit pas perturber la prise de son. Ceci implique que micros et haut-parleurs doivent fonctionner simultanément.
- 1 poste de commande tactile ou 1 tablette munie d'une application pour faciliter le fonctionnement des visioconférences et du pilotage des équipements multimédias en salle de réunion ;
- 1 système de diffusion de présentation sans fil ;
- 1 solution de numérisation de tableau blanc ;
- Support mural permettant l'emplacement du codec, de l'écran et des périphériques.

#### **8.1.9 UO 6. 9 : Salle spécifique**

Le Titulaire du marché doit établir une étude de faisabilité et fournir une solution d'intégration afin de répondre aux différents besoins définis par la SDISA pour les salles dites spécifiques qui répondent aux critères suivants :

- Capacité dépassant 20 personnes ;
- Nécessitant l'interconnexion d'une régie son ;
- Nécessitant un affichage sur plusieurs écrans.

### 8.1.10 Tableau de synthèse des différentes typologies :

	Capacité	Ecran			Support écran		Présentation sans fil	Tableau blanc
		1 écran	2 écrans	Taille	mural	sur pied		
<b>Typologie 1</b>	4	X		42	X		X	X
<b>Typologie 2</b>	6	X		50		X	X	X
<b>Typologie 3</b>	6 à 8	X		60	X		X	X
<b>Typologie 4</b>	8	X		60		X	X	
<b>Typologie 5</b>	8 à 12	X		60		X	X	X
<b>Typologie 6</b>	12		X	55	X		X	X
<b>Typologie 7</b>	14	X		65	X		X	
<b>Typologie 8</b>	18		X	60	X		X	X

### 8.1.11 Caractéristiques minimales communes

La solution d'intégration doit prendre en compte au minimum les caractéristiques suivantes :

#### 8.1.11.1 Livrable

Le Titulaire du marché fournit :

- Une documentation technique en français de chacun des matériels installés ;
- La procédure d'installation sur site ;
- Un guide d'exploitation des matériels installés en langue française. Ce guide doit définir les procédures et les moyens à mettre en œuvre afin d'assurer une exploitation quotidienne du matériel ;
- Une description détaillée de la configuration mise en œuvre ;
- Un plan d'assurance qualité.
- Un ou des plans d'implantation en salle

#### 8.1.11.2 Planification

Le chargé du planning du Titulaire du marché planifie et organise la visite de salle, en accord avec le ministère de la Culture, ce planning prévisionnel répond aux exigences des délais de réalisation.

#### 8.1.11.3 Durée/délais

La prestation sera réalisée dans le délai 20 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande y relatif.



## Article 9 - UO 7 : TRANSFERT DE COMPETENCES – FORMATION

Ces prestations peuvent s'effectuer dans plusieurs bâtiments désignés par le ministère de la Culture.

### UO 7.1 : POUR LES UTILISATEURS DE TERMINAUX A USAGE STANDARD (HORS TERMINAUX A USAGE SPECIFIQUE)

A l'issue de cette prestation, les utilisateurs doivent être capables d'utiliser et de paramétrer les fonctionnalités courantes dans le cadre d'une visioconférence (par exemple, pré-positionnement des caméras, zoom, son etc...).

La formation se doit être théorique et pratique, avec manipulation des terminaux fournis dans le cadre de ce marché.

Le transfert de compétences se compose de sessions d'au moins 45 minutes chacune par groupe de 10 utilisateurs maximum.

Contenu de la formation utilisateurs (terminaux à usage standard) :

- Présentation générale du système :
  - o Mise en route de la solution ;
  - o Aperçu des principales fonctionnalités.
- Fonctions principales :
  - o Émettre et recevoir un appel point à point interne (par composition, depuis l'annuaire, depuis les favoris, depuis les appels récents) ;
  - o Émettre et recevoir un appel point à point externe (Internet et RNIS - par composition, depuis les appels récents).
- Conférence multipoint avec un pont interne :
  - o Organiser une conférence multipoint ;
  - o Manager une conférence multipoint.
- Partager des documents depuis un ordinateur ;
- Régler la caméra (déplacement de la caméra, faire appel à des prépositions enregistrées) ;
- Régler le son et utilisation des micros ;
- Régler l'affichage ;
- Conseils pratique pour optimiser la qualité de la visio-conférence :

Exemples :

  - Si vous êtes un participant et que vous ne prenez pas la parole, coupez votre micro ;
  - En fin de conférence, ne pas éteindre le système de visioconférence, contentez-vous de raccrocher l'appel et de couper le vidéoprojecteur. Le terminal et l'écran tomberont en veille automatiquement ;
  - Ne pas débrancher les câbles de la visioconférence ;
  - Ne pas débrancher les micros ;
  - Ne pas augmenter le volume de la TV ou de l'ampli, utilisez uniquement la télécommande du système.

## UO 7.2 : POUR LES UTILISATEURS AVANCES OU REFERENTS LOCAUX

---

Le transfert de compétences se compose de sessions d'au moins 2 heures chacune par groupe de 3 utilisateurs maximum.

La prestation comprend notamment :

- Contenu de la formation utilisateur standard ;
- Câblage et connectiques ;
- Fonctions avancées :
  - o Réglages avancés de la caméra (enregistrer des prépositions),
  - o Réglages avancés du son,
  - o Réglages avancés de l'affichage,
  - o Ajout d'entrées dans les favoris,
- Diagnostique niveau 1 ;
- Méthodologie pour régler un problème mineur (son, affichage, connexion, tablette).

## UO 7.3 : POUR LES EXPLOITANTS

---

Le contenu est précisé et détaillé préalablement en accord avec le ministère de la Culture.

A l'issue de la prestation, les exploitants doivent être capables d'administrer et de paramétrer les matériels concernés de façon adaptée au contexte du ministère de la Culture.

Le transfert de compétences sera dispensé auprès de 3 exploitants maximum sur une durée de 7 heures.

### 9.1.1 Livrables :

Une documentation (adaptée à chaque profil) reprenant l'ensemble des points évoqués est transmise lors du transfert de compétence à chaque participant au format papier. Cette documentation sera rédigée en langue française. Une version électronique est transmise au ministère de la Culture.

Une feuille d'émargement sera établie à l'issue des sessions de formation ainsi qu'un questionnaire de satisfaction concernant la session de formation.

### 9.1.2 Délais :

Ces transferts de compétence auront lieu le mois suivant la date de mise en service des matériels et applications concernés.

## UO 7.4 : CREATION D'UN TRIPTYQUE UTILISATEURS

---

Cette prestation a pour objectif de créer des aides simples pour les utilisateurs. Les triptyques doivent être des « plaquettes » d'information, au format électronique et disponibles sur l'intranet du Ministère de la Culture, reprenant les principales fonctionnalités les plus souvent utilisées, et permettant la prise en main rapide de l'équipement.

### 9.1.3 Méthodologie attendue :

- Audit du mode de fonctionnement de la solution et des terminaux concernés ;
- Rédaction d'une aide utilisateur simplifiée ;
- Validation du contenu avec l'entité concernée ;
- Modification / Correction du triptyque ;

#### 9.1.4 Livrable et délais :

Le triptyque au format électronique est réalisé au plus tard 1 semaine à compter de la date de validation de la maquette.

## Article 10 - UO 8 SERVICE DE CONCIERGERIE VISIO

### PRESENTATION DU SERVICE DE CONCIERGERIE

Le service de conciergerie VISIO vise à accompagner les utilisateurs dans la gestion et l'exploitation des équipements multimédia et de visioconférence dans les salles du ministère de la Culture. Ce service peut être mobilisé selon différentes durées : ½ journée, journée, 1 mois, 3 mois, 6 mois ou 1 an.

### OBJECTIFS

- Assurer une assistance technique et logistique lors des événements.
- Garantir la disponibilité et le bon fonctionnement des équipements audiovisuels.
- Offrir un accompagnement personnalisé selon les besoins des utilisateurs.

### METHODOLOGIE

Le service de conciergerie repose sur une présence proactive d'un technicien ou d'un assistant audiovisuel, capable d'intervenir en amont, pendant et après les événements. Une coordination étroite avec les équipes techniques du Ministère est assurée.

### LIVRABLES

- Rapport d'intervention détaillé.
- Journal des incidents et des résolutions.
- Recommandations techniques pour les améliorations éventuelles.

### DELAIS D'INTERVENTION

Les délais standards d'intervention sont applicables à toutes les salles du Ministère. Pour les salles du cabinet, des délais raccourcis sont prévus, notamment pour les prestations en journée ou en demi-Journée, en heure ouvrée (HO) et heure non ouvrée (HNO).

Délais de prévenance pour les UO 8.1 à 8.6 :

- 5 jours ouvrés

UO 8.1	Forfait d'un technicien d'une journée
UO 8.2	Forfait d'un technicien d'une semaine
UO 8.3	Forfait d'un technicien d'un mois
UO 8.4	Forfait d'un technicien de 3 mois
UO 8.5	Forfait d'un technicien de 6 mois
UO 8.6	Forfait d'un technicien d'un an

### BESOINS SPECIFIQUES – SALONS DU CABINET

Les événements organisés dans les salons du cabinet, notamment le Salon des Maréchaux et le Salon Jérôme, nécessitent une attention particulière en raison de leur importance et de leur visibilité (certains étant télévisés).

- Salon des Maréchaux : équipements pris en charge par la SDISA, incluant visioconférence, micros-col de cygne pour conférences, micro-pupitre HF pour interventions ministérielles, et régie son.

- Salon Jérôme : équipements pris en charge par la SDISA, incluant micro-pupitre HF pour interventions ministérielles et régie son.

Dans le cadre du présent marché, la responsabilité du matériel dans ces deux salons incombe exclusivement à la SDISA, contrairement au marché précédent où elle était partagée avec le BFS (services généraux).

Une attention particulière sera attendue pour la conciergerie de ces deux salons, compte tenu de la nature stratégique des événements qui y sont organisés.

Chaque semaine, le titulaire est informé du planning des manifestations pour lesquelles un besoin d'assistance est requis. Des manifestations peuvent s'ajouter au planning. Dans ce cas, le titulaire est averti sous un délai moyen de 48h.

#### **Délais de prévenance pour les UO 8.7 HO à UO 8.9 HNO :**

- **2 jours ouvrés**

UO 8.7	Forfait d'un technicien cabinet d'une heure
UO 8.8	Forfait d'un technicien cabinet d'une ½ journée
UO 8.9	Forfait d'un technicien cabinet d'une journée
UO 8.10	Forfait d'un technicien cabinet d'une heure en HNO
UO 8.11	Forfait d'un technicien cabinet d'une ½ journée en HNO
UO 8.12	Forfait d'un technicien cabinet d'une journée en HNO

## **Article 11 - GARANTIE ET SUPPORT MAINTENANCE**

Les matériels du ministère de la culture doivent être disponibles à tout moment. Pour parvenir à ce résultat, le titulaire assure la maintenance préventif et corrective de ces matériels et le support.

Cette prestation désigne le service d'assistance aux utilisateurs ainsi qu'un accompagnement au profit des équipes supports du ministère de la Culture en vue d'une montée en charge de leur activité dans le cadre de l'utilisation des solutions multimédia désignées dans le présent marché. Elle pourra répondre aux cas de figure décrits ci-dessous.

### **11.1 ORGANISATION DE LA PRESTATION FORFAITAIRE**

Dans le cadre du présent marché, le ministère de la Culture met à disposition du Titulaire un local situé au 182 rue Saint-Honoré, 75001 Paris.

### **11.2 HORAIRES D'INTERVENTION**

La plage d'intervention est de 8h30 à 18h30 en jours ouvrés.

### **11.3 PERIMETRE GEOGRAPHIQUE**

La liste indicative des sites concernés par les prestations est annexée à ce document. Elle pourra évoluer en cours du marché.

Les sites de l'administration centrale sont à prendre en compte avec des interventions sur sites ou par téléphone déclenchés par le support niveau 1 du Ministère.

Les Directions Régionales des Affaires Culturelles (DRAC) et les Services à Compétences Nationale (SCN) sont à prendre en compte, avec des interventions sur site et par téléphone, avec un interlocuteur unique par DRAC le responsable informatique (RI) ou correspondant informatique pour les (SCN).  
Le déclenchement peut être fait par la DRAC ou le SNC et également par le support niveau 1 du Ministère.  
Un rapport détaillé de ces interventions en administration centrale ou DRAC et SCN devra être fait au Ministère par trimestre.

## ARTICLE 12.1 GARANTIE

### 12.1.1 SUPPORT LOGICIEL INCLUS A LA GARANTIE

Le support logiciel doit comprendre :

- La prise en charge des demandes via le centre d'appel téléphonique telle que décrite précédemment ;
- Le transfert de compétences sur les nouvelles fonctionnalités disponibles en cas de mise à jour majeure.
- Dès leur disponibilité, le Titulaire du marché doit informer le ministère de la Culture des mises à jour correctives, mineures et majeures ;
- Précise les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles) ;
- Transmet la documentation associée.

### 12.1.2 Échange standard inclus à la garantie

L'échange standard comprend notamment :

- La prise en charge des demandes via le centre d'appel téléphonique telle que définie précédemment ;
- L'expédition d'un matériel en bon état de fonctionnement, en remplacement d'un matériel défectueux, dans le délai défini à compter de la date et l'heure de réception par le Titulaire du marché de la demande du ministère de la Culture.

Le Titulaire du marché sera tenu d'accuser réception du jour et de l'heure de la demande du ministère de la Culture via courriel adressé à l'interlocuteur désigné par le ministère de la Culture ;

- La mise à jour et la mise à disposition d'un document de suivi des demandes et traitements ;
- La livraison du matériel de remplacement dans les locaux du ministère de la Culture à l'adresse indiquée lors de sa demande.

Le matériel de remplacement sera au moins équivalent au matériel défectueux et totalement compatible (envoyé dans la même version que le matériel d'origine).

Les transports seront à la charge du Titulaire du marché, celui-ci mettra à disposition du ministère de la Culture les moyens de renvoi du matériel défectueux. Le ministère de la Culture n'avancera aucun frais de transport.

Le Titulaire du marché doit s'engager sur les délais d'échange standard définis ci-dessous, à ce que pour toute demande d'échange standard reçue le jour J, le matériel de remplacement soit livré sur le site du ministère de la Culture (en jours ouvrés) :

- En France métropolitaine (Corse incluse) :
  - A J+1 pour les terminaux nus (codecs) ;
  - A J+1 pour les écrans ;
  - A J+3 pour les équipements spécifiques.
- Dans les DROM :
  - A J+3 pour les terminaux nus (codecs) ;
  - A J+3 pour les écrans ;
  - A J+10 pour les équipements spécifiques.

Le Ministère de la Culture renverra le matériel défectueux dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de réception du matériel de remplacement et du bordereau de retour « franco de port ».

## ARTICLE 12.2 SUPPORT TELEPHONIQUE

### UO9 : SUPPORT TELEPHONIQUE ANNUEL (UO FORFAITAIRE)

UO 9.1 : Support téléphonique pour le périmètre de l'administration centrale incluant les périmètres DRAC et SCN.

UO 9.2 : Support téléphonique pour le périmètre de l'administration centrale.

UO 9.3 : Support téléphonique pour le périmètre d'une DRAC ou d'un SCN.

#### Description du support

Le support comprend :

- Un centre d'appel téléphonique avec des interlocuteurs francophones ;
- Un support matériel Visio et Multimédia (concernant tous les logiciels, y compris ceux embarqués dans les équipements), ainsi que des conseils sur l'interopérabilité avec MS Teams ;
- Un échange standard en France métropolitaine et dans les DROM.

#### CRITICITE DES INCIDENTS

##### Incidents affectant les équipements :

- Incident bloquant : interruption totale du service du matériel ;
- Incident majeur : perturbation affectant une fonction essentielle du matériel, entraînant un service dégradé ;
- Incident mineur : anomalie affectant une fonction non essentielle du matériel.

##### Incidents affectant les services et logiciels :

- Incident bloquant : interruption totale du service ;
- Incident majeur : perturbation affectant une fonction essentielle du service, entraînant un service dégradé ;
- Incident mineur : anomalie de fonctionnement affectant une fonction non essentielle du service.

#### CENTRE D'APPELS TELEPHONIQUE ET SUPPORT TECHNIQUE

Le titulaire du marché met à disposition un centre d'appel téléphonique, accessible uniquement par les correspondants informatiques du ministère de la Culture, ainsi qu'une adresse de messagerie électronique. Le coût de l'appel est local ou gratuit en France métropolitaine.

Ces services comprennent notamment :

- La prise en charge des demandes liées à des incidents de production (selon les critères définis précédemment) ;
- La prise en charge des demandes d'assistance : mise à jour d'équipements, demande d'échange standard, modification des paramètres logiciels ;
- Une disponibilité du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 (hors jours fériés, heure France métropolitaine) ;
- La prise en charge des demandes par téléphone (validation possible par courriel en second temps) ;

- Un accusé de réception précisant la date et l'heure de la demande, envoyé par courriel à l'interlocuteur désigné par le ministère de la Culture.

## ARTICLE 12.3 MAINTENANCE PREVENTIVE

La maintenance préventive a pour objectif d'anticiper toute cause connue pouvant entraîner des anomalies ou des dysfonctionnements à court ou moyen terme, et de garantir le bon fonctionnement des équipements.

Dans le cadre des visites de maintenances préventives des installations, le titulaire doit assurer le bon fonctionnement des équipements et veiller à une utilisation constante et optimale desdites installations.

Deux typologies de salles sont concernées : salles séminaire et salles non-séminaire (voir Annexe des salles Visio).

Le titulaire, à l'occasion de ces interventions d'entretien préventif, effectue les opérations nécessaires au bon fonctionnement de l'installation constatées, et notamment les suivantes :

- contrôle visuel des réglages ;
- contrôle de charge des batteries ;
- test des micros conférence ;
- test du bon fonctionnement et nettoyage des appareils ;
- Vérification et nettoyage de l'ensemble des connexions et des points de raccordement.
- Test du bon fonctionnement de toutes les fonctions audiovisuelles de la salle.
- Tous autre élément important à définir avec le titulaire à la réunion de lancement.

Ces opérations périodiques font l'objet d'un planning défini en début de marché conjointement et revu éventuellement lors des réunions de suivi.

Vu le nombre important de salle et la forte utilisation une proposition d'intervention HNO pourra être faite pour éviter d'immobiliser les salles et de limiter dans le temps l'opération de maintenance préventive.

Seront à effectuées à raison d'une par semestre pour les salles séminaire et pour les salles non-séminaire annuelle et donne systématiquement lieu à un rapport unique remis au représentant du ministère.

Ce rapport doit impérativement être transmis 5 jours ouvrés à compter de la date du contrôle avec le représentant du ministère pour l'administration centrale, pour les DRAC et SCN au RI/COINF et à l'équipe support de l'administration centrale et comprendra à minima les éléments suivants :

- Date du contrôle ;
- État du contrôle effectué ;
- Actions palliatives effectuées ou à effectuer ;
- Planification des actions en cas de besoin ;
- Date de résolution.

Le non-respect des plannings entraîne l'application de pénalités telles que définies dans le CCAP.

Ce rapport recense, site par site : l'inventaire du matériel en exploitation ; l'état de ce matériel ; la liste et l'analyse des dysfonctionnements éventuellement relevés ; les besoins prévisibles en réparations nécessaires au bon fonctionnement des matériels.

Le cas échéant, ce rapport est accompagné des devis relatifs aux prestations de maintenances correctives soumis à l'administration dont l'approbation par bon de commande conditionne tout début d'exécution de

réparation.

Le rapport doit reprendre le modèle fourni en annexe 1 du présent document reprenant précisément le(s) potentiel(s) dysfonctionnement(s). Le titulaire a une obligation de conseil notamment dans l'utilisation du matériels, l'évolution techniques, etc.

Toute modification éventuelle du parc de matériel existant du ministère, est signalée au titulaire dans un délai de 10 jours maximum après installation. La variation du parc n'a aucune incidence sur les prix du marché.

#### UO10 Maintenance préventive Salles séminaire

UO 10.1	Maintenance préventive en HO pour 1 salle
UO 10.2	Maintenance préventive en HO pour 2 salles
UO 10.3	Maintenance préventive en HO pour 5 salles
UO 10.4	Maintenance préventive en HO pour 10 salles
UO 10.5	Maintenance préventive en HO pour 20 salles
UO 10.6	Maintenance préventive en HNO pour 1 salle
UO 10.7	Maintenance préventive en HNO pour 2 salles
UO 10.8	Maintenance préventive en HNO pour 5 salles
UO 10.9	Maintenance préventive en HNO pour 10 salles
UO 10.10	Maintenance préventive en HNO pour 20 salles

#### UO11 Maintenance préventive Salles non-séminaire

UO 11.1	Maintenance préventive en HO pour 1 salle
UO 11.2	Maintenance préventive en HO pour 2 salles
UO 11.3	Maintenance préventive en HO pour 5 salles
UO 11.4	Maintenance préventive en HO pour 10 salles
UO 11.5	Maintenance préventive en HO pour 20 salles
UO 11.6	Maintenance préventive en HO pour 50 salles
UO 11.7	Maintenance préventive en HO pour 100 salles
UO 11.8	Maintenance préventive en HNO pour 1 salle
UO 11.9	Maintenance préventive en HNO pour 2 salles
UO 11.10	Maintenance préventive en HNO pour 5 salles
UO 11.11	Maintenance préventive en HNO pour 10 salles
UO 11.12	Maintenance préventive en HNO pour 20 salles

## ARTICLE 12.3 MAINTENANCE CORRECTIVE

UO12 Maintenance corrective.

Le titulaire effectue, à la demande du ministère de la Culture, la maintenance corrective des équipements. Les prestations de maintenance corrective sont conclues sur la base des prix unitaires établis par unité d'œuvre indiquées dans le bordereau de prix unitaires (B.P.U) annexé à l'acte d'engagement et sur devis pour la



fourniture de pièces de remplacement qui seraient nécessaires. Le titulaire établit un devis qui doit être accepté par le ministère de la Culture.

Le délai de réalisation du devis de réparation ne doit pas être supérieur à 8 jours ouvrés.

Dans le cas où la réparation d'un matériel nécessiterait une réparation en atelier avec une immobilisation, le titulaire s'engage à proposer le prêt d'un matériel dont les caractéristiques techniques sont similaires pour les salles séminaire pour les salles non-séminaire le titulaire pourra utiliser le stock de spare du ministère.

Le titulaire devra conseiller et alerter si nécessaire sur quantité du stock de spare du Ministère.

Pour le matériel sous garantie le même fonctionnement sera réalisé pour une bonne continuité de service.

Pour le matériel plus sous garantie le ministère accorde une grande importance sur la réparabilité du matériel.

### **Suivi des opérations de maintenance :**

Le titulaire remet au ministère de la culture par mail les éléments suivants :

- site par site : l'inventaire du matériel en exploitation ; l'état de ce matériel ; la liste et l'analyse des dysfonctionnements éventuellement relevés ; les besoins prévisibles en réparations nécessaires au bon fonctionnement des matériels.
- la liste des réparations effectuées sur les équipements du ministère de la culture et de la communication.

### **DEPANNAGE DE MATERIELS DES SALLES SEMINAIRES :**

UO12.1 et UO12.2 Maintenance corrective salles séminaires

Il est convenu que si les matériels tombent en panne, le titulaire s'engage à intervenir sur le site, dans un délai de 4 heure ouvré (à discuter 4H ou 8H car nous avons une équipe de proximité avec du matériel de viso mobile) sur simple appel téléphonique, et à remettre en état de marche les matériels, afin d'assurer la continuité de la prestation.

En cas d'impossibilité de remise en état de marche immédiate, le titulaire doit mettre en place des matériels de substitution. Le titulaire a donc l'obligation de constituer une réserve de matériels de secours qui doit pouvoir être mis à disposition du ministère dans les mêmes délais d'intervention. La gestion de cette réserve est à sa charge.

Ces dépannages seront assurés quel que soit le jour (jour ouvré, jour férié, samedi, dimanche).

Pour ces interventions de dépannage, le titulaire s'engage à intervenir sur simple appel téléphonique émanant d'un responsable de l'administration.

### **DEPANNAGE DE MATERIELS DES SALLES NON SEMINAIRES :**

UO12.3 et 12.4 Maintenance corrective salles non-séminaires

Il est convenu que si les matériels tombent en panne, le titulaire s'engage à intervenir sur le site, dans un délai de 8 heure ouvré sur simple appel téléphonique, et à remettre en état de marche les matériels, afin d'assurer la continuité de la prestation.

En cas d'impossibilité de remise en état de marche immédiate, le titulaire doit mettre en place des matériels du

stock de spare du Ministère.

Le titulaire a donc l'obligation de conseiller et d'alerter sur la quantité du stock de spare du Ministère.

Ce périmètre peut être amené à évoluer durant la durée du marché en fonction des implantations immobilières du ministère de la Culture. Dans ce cas le ministère en informe le titulaire.

## **ARTICLE 13 ACCOMPAGNEMENT UTILISATEUR ET DES EQUIPES SUPPORT**

### **UO 13 – Accompagnement utilisateur et des équipes support**

La présente prestation désigne le service d'assistance aux utilisateurs sur site, ainsi que l'accompagnement des équipes support du ministère de la Culture, dans le cadre de la montée en charge liée à l'utilisation des solutions multimédia définies dans le présent marché.

Elle vise à :

- Assurer un soutien opérationnel aux utilisateurs finaux pour une prise en main efficace des outils multimédia ;
- Renforcer les compétences des équipes support internes afin de garantir leur autonomie progressive dans le traitement des demandes et incidents liés aux solutions déployées.

Cette prestation pourra être activée en cours de marché, en complément du support de proximité assuré par le BSU (Bureau des Services aux Utilisateurs), qui demeure l'interlocuteur principal du titulaire.

#### **13.1 – Périmètre géographique**

La liste indicative des sites concernés par les prestations est annexée à ce document. Elle pourra évoluer en cours du marché.

Les sites de l'administration centrale sont à prendre en compte avec des interventions sur sites déclenchés par le support niveau 1 du Ministère.

Les Directions Régionales des Affaires Culturelles (DRAC) et les Services à Compétences Nationales (SCN) sont à prendre en compte, sans déplacement sur site mais uniquement par téléphone, avec un interlocuteur unique par DRAC : le responsable informatique (RI) ou correspondant informatique pour les SCN.

#### **13.2 – Organisation de la prestation forfaitaire**

Dans le cadre du présent marché, le ministère de la Culture met à disposition du Titulaire un local situé au 182 rue Saint-Honoré, 75001 Paris.

Le Titulaire devra faire réaliser l'ensemble des prestations par une équipe dédiée située dans les locaux du Ministère. Il ne sera pas admis que les prestations soient réalisées directement depuis les locaux du Titulaire.

#### **13.3 – Horaires d'intervention**

La plage d'intervention est de 8h30 à 18h30 en jours ouvrés.

#### **13.4 – Détail de la prestation**

##### **13.4.1 – Accueil des demandes**

Mise en place d'un point de contact central, au sens ITIL, pour traiter les appels téléphoniques et/ou courriels entrants (via une adresse dédiée).

Le Ministère utilise l'outil ITSM (Matrix42) pour la gestion et le suivi des interventions. Le Titulaire devra obligatoirement utiliser cet outil et ne pourra proposer l'utilisation de ses outils internes.

Ce point de contact permet notamment :

- La réception des sollicitations par téléphone ou par courriels ;
- La confirmation par notification mail de la bonne prise en compte de la demande ;

- L'identification de l'appelant (nom, numéro de téléphone, adresse mail, site, etc.) ;
- La qualification de la nature du dossier (incident, demande de changement, demande d'assistance ou d'intervention, demande d'information, etc.).

### **13.4.2 – Support à la gestion des installations de visioconférence et multimédia**

Le support se réalise sur appel entrant ou par courriel du ministère de la Culture et comprend notamment :

- La réservation ou l'assistance à la réservation de visioconférences, avant la réunion ;
- La modification ou l'annulation de réservation ;
- L'assistance sur le site pendant la visioconférence :
  - Tests de pré-connexion et de lancement ;
  - Surveillance du déroulement ;
  - Reconnexion en cas de déconnexion ;
  - Modification de la disposition des vignettes vidéo ;
  - Vérification de la qualité audio/vidéo.

### **13.4.3 – Exploitation des installations de visioconférence et multimédia**

Les prestations principales comprennent :

- Création et mise à jour du plan documentaire destiné aux agents ;
- Création et mise à jour du plan documentaire technique destiné aux équipes supports ;
- Création de rapports d'activité des services de visioconférences ;
- Vérification hebdomadaire des équipements et de l'état des salles des sites de l'AC (Bons Enfants, de Valois, Quadrilatère des archives) ;
- Gestion du stock des équipements de visioconférences et multimédia.

Le support comprend également :

- Résolution d'incidents de niveau 1 et 2 ;
- Déclaration d'incident auprès du Titulaire du présent marché ;
- Réception et émission du matériel en cas de service après-vente ;
- Configuration des équipements selon le paramétrage défini par le ministère de la Culture.

## **ARTICLE 14 ETAT DES LIEUX INITIAL DE L'INFRASTRUCTURE MULTIMEDIA**

### **14.1 Objet de l'audit**

UO14 État des lieux initiaux de l'infrastructure multimédia

Un état des lieux complet de l'environnement multimédia du Ministère devra être réalisé au démarrage du marché. Cette opération vise à évaluer :

- L'état matériel des équipements existants.
- Les usages actuels des salles.
- Les contraintes techniques, organisationnelles et logicielles.

L'objectif est de permettre au titulaire de proposer des solutions adaptées, simples et intuitives, répondant aux besoins des exploitants et des utilisateurs.

### **14.2 Modalités de réalisation**

- Un planning d'audit sera établi lors de la réunion de lancement, en concertation avec le Ministère et le titulaire.

- Compte tenu du nombre important de salles et de leur forte utilisation, une partie de l'audit pourra être réalisée en heures non ouvrées (HNO) afin de limiter l'impact sur les activités.

### **14.3 Livrables attendus**

#### **14.3.1 Rapport par salle**

Pour chaque salle audité, le titulaire devra fournir un rapport comprenant :

- Les anomalies constatées.
- Les axes d'amélioration concrets pour :
  - Sécuriser les équipements.
  - Faciliter l'usage pour les exploitants et les utilisateurs.
- Les actions à entreprendre, accompagnées d'un chiffrage si applicable.

#### **14.3.2 Rapport global par type d'infrastructure**

Un rapport synthétique devra être produit pour chaque type d'infrastructure :

- Infrastructure POLY.
- Affichage dynamique.
- Logiciels Teams MTR.

#### **14.3.3 – Refonte des deux salons du cabinet (Maréchaux et Jérôme)**

##### **Contexte**

Dans le cadre du précédent marché, la responsabilité matérielle des salons était partagée entre le BFS (Services Généraux) et la SDISA. À ce jour, le matériel multimédia, notamment la régie son, n'a pas été remplacé et demeure de génération ancienne (technologie analogique).

##### **Objectif**

Une refonte technique complète des deux salons est envisagée afin de :

- Moderniser les équipements multimédias
- Faciliter l'exploitation technique lors des événements
- Garantir une qualité de diffusion conforme aux exigences actuelles, notamment pour les événements télévisés

##### **Prestations attendues**

- État des lieux technique des équipements existants
- Élaboration d'un devis détaillé pour la refonte complète
- Proposition de solutions numériques (audio, vidéo, connectivité, automatisation)
- Installation et configuration des nouveaux équipements
- Formation à l'usage des nouveaux systèmes si nécessaire

##### **Contraintes spécifiques**

Les salons du cabinet accueillent régulièrement des événements de haute importance et visibilité, notamment :

- Le Salon des Maréchaux
- Le Salon Jérôme

Ces espaces nécessitent une attention particulière en termes de qualité audiovisuelle, de fiabilité des équipements et de discrétion dans l'exploitation technique.

## ARTICLE 15 REVERSIBILITE

### U17 REVERSIBILITE

#### 15.1 PREPARATION

Durée : approximativement 15 jours

- Le titulaire doit mettre à jour les documents nécessaires à la continuité de l'activité sur l'ensemble des prestations et en remettre la totalité au nouveau titulaire (procédures, documentations techniques, suivis (stocks), incidents en cours...).
- Le titulaire doit également fournir des données précises sur la volumétrie de ces interventions en DRAC, DAC et SCN, de sorte à pouvoir identifier :
  - l'entité concernée ;
  - le nombre de sollicitations ;
  - la nature de l'intervention en réponse (sur place ou à distance).
- Il doit également former l'équipe du nouveau titulaire aux spécificités techniques et fonctionnelles, aux méthodes ainsi qu'aux procédures et outils associés.
- Cette étape doit permettre au nouveau titulaire de comprendre l'environnement technique et organisationnel du ministère.

#### 15.2 FONCTIONNEMENT EN DOUBLE

Durée : approximativement 15 jours

Pendant cette période, le titulaire doit assurer un transfert de compétences aux techniciens titulaires du nouveau marché sur l'ensemble des prestations.

Cette étape constitue une période transitoire qui prépare le transfert de responsabilités de l'équipe du titulaire vers la nouvelle équipe. Elle a pour objectif de rendre la nouvelle équipe opérationnelle sur la gestion de l'ensemble des prestations et des processus.

Le titulaire met à disposition du ministère et du nouveau titulaire, dans les locaux du ministère, les ressources compétentes pour assister la nouvelle équipe dans la prise en charge des prestations.

Le prestataire prolonge la mise à disposition de tout ou partie de ses ressources si le ministère en fait la demande dans les délais convenus contractuellement.

#### 15.3 BASCULE

Durée : approximativement 1 mois

La bascule correspond au transfert de responsabilité du titulaire vers le nouveau titulaire. Elle ne sera effective qu'après :

1. vérification de la mise à jour et de la complétude de l'ensemble des livrables ;
2. réception de l'ensemble des prestations d'assistance et de formation.

## ARTICLE 16 PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES

### Prestations supplémentaires éventuelles (PSE)

- (Conformément à l'article 3.7 du Règlement de Consultation)
- Dans le cadre des PSE, les prestations suivantes pourront être proposées :

16.1 Une solution de supervision et d'administration de l'infra multimédia du Ministère à distance.

**UO PSE** Solution de supervision et d'administration de l'infra multimédia

Une solution de supervision et d'administration de l'infra multimédia du Ministère.

En complément le titulaire pourra proposer une solution, qui permet de superviser, administrer et maintenir à distance l'ensemble des équipements audiovisuels connectés à l'écosystème Microsoft Teams, garantissant ainsi une expérience utilisateur optimale et une gestion centralisée des salles.

## 16.2 – Présentation de l'infrastructure IP-TV

UO PSE Maintenance préventive et corrective de l'IPTV TONNA

L'infrastructure IP-TV du ministère de la Culture est constituée des éléments suivants :

- 5 streamers **TONNA**
- 1 centrale d'amplification
- **30 boîtiers IP-TV TONNA**, répartis sur deux sites : **BE Valois**
- L'infrastructure est hébergée sur le site Valois

## 16.3 – Prestations attendues

Les prestations attendues dans le cadre de l'exploitation et de la maintenance de cette infrastructure sont les suivantes :

- **Support téléphonique :**
  - Assistance à distance pour la réalisation d'actions techniques
  - Conseil et accompagnement
- **Maintenance préventive :**
  - Deux visites annuelles sur site
  - Vérification du bon fonctionnement des équipements
  - Mise à jour des systèmes si nécessaire
- **Maintenance corrective :**
  - Intervention sur site en cas de dysfonctionnement
  - Remplacement ou réparation des équipements défectueux
- **Acquisition de matériel complémentaire, notamment :**
  - Boîtiers TONNA | T-BOX-8G Android
  - Paramétrage inclus
- **Prestations d'installation, de déménagement et de sécurisation de l'infrastructure :**
  - Déploiement sur nouveaux sites
  - Reconfiguration des équipements
  - Sécurisation physique de l'infrastructure

## Article 12 - ANNEXES

- Annexe 1 : Cadre de cohérence technique – Normes et contraintes
- Annexe 2 : Parc de visioconférence existant du Ministère de la Culture (à retirer lors de la visite contre engagement de confidentialité)