Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DU TRAVAIL ET DES SOLIDARITES
MINISTERE DE LA SANTE, DES FAMILLES, de l'AUTONOMIE ET DES PERSONNES HANDICAPEES

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE A L'EXPLOITATION DES EQUIPEMENTS AUDIOVISUELS
Des Ministères sociaux

Marché audiovisuel comprenant 2 lots :
Lot 1 : Maintenance des matériels et équipements audiovisuels
Lot 2 : Prestations audiovisuelles d'assistance à l'exploitation des équipements audiovisuels

Table des matières

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE 1

MINISTERE DU TRAVAIL ET DES SOLIDARITES 1

MINISTERE DE LA SANTE, DES FAMILLES, de l'AUTONOMIE ET DES PERSONNES HANDICAPEES 1

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL 1

Article 1. Objet De l'accord-cadre – Dispositions générales 4

1.1 Description de l'environnement 4

1.2 Objet de l'accord cadre – Allotissement 4

1.4 Lieux d'exécution des prestations 5

1.5 Durée de l'accord-cadre 5

Article 2. Description des prestations – Généralités 5

2.1 Les caractéristiques sociales et environnementales 5

2.1.1. Clause d'insertion par l'activité économique 5

2.1.2. Les caractéristiques environnementales 6

- *Numérisation et réduction de l'empreinte papier :* 6
- *La gestion des emballages et recyclage des matériels remplacés* 6
- *Bilan carbone :* 7

2.2 Conditions générales d'exécution des prestations de l'accord cadre 7

2.2.1. Obligations du titulaire 7

- *Mesures de sécurité* 7
- *Représentation* 7
- *Responsabilité et identification du personnel* 8
- *Responsabilité du titulaire* 9

2.2.2. Obligations particulières à l'acheteur 9

Article 3. Lot 1 : Fourniture des prestations audio-visuelles relatives à la maintenance des équipements installés sur les différents sites 9

3.1 Objet du lot 1 9

3.2 Périmètre du lot 1 9

3.3 Dispositions générales 10

3.4 Nature des prestations du LOT 1 11

3.5 Prestation de maintenance du CORRUSS 11

3.6 Prestations de maintenance préventive 12

3.6.1. Prestations régulières : 12
3.6.2. Les mises à niveau techniques 12
3.6.3. Les améliorations fonctionnelles ou qualitatives 13
3.7 Prestations de maintenance générale corrective 13
3.7.1. Prestations de maintenances correctives sur site 13
3.7.2. Prestations de maintenance hors-site 14
3.7.3. Fournitures 15
3.7.4. Garantie des réparations 15
3.8 Prestations exceptionnelles lors du déclenchement de crises 15
3.9 Prestations complémentaires au marché 15
3.10 Modalités d'exécution 16
Article 4. Lot 2 : Fourniture des prestations audio-visuelles d'assistance à l'exploitation des équipements audiovisuels de l'administration, et mise en place d'événements audiovisuels. 19
4.1 Objet du lot 2 19
4.2 Périmètre du lot 2 19
4.3 Horaires et durée de la prestation 20
4.4 Nature et étendue des prestations 20
4.5 Moyens mis en œuvre par le titulaire 21
4.5.1. Encadrement de la prestation 21
4.5.2. Moyens humains 23
4.6 Modalité d'exécution 25
4.6.1. Demande de prestation 25
4.6.2. Etablissement d'une proposition technique par le titulaire 25
4.6.3. Validation par l'administration de la proposition technique du titulaire. 26
4.6.4. Etablissement d'un bon de commande par l'administration 26
4.6.5. Mise en œuvre des prestations 26
4.7 Prestations de week-ends et jours fériés. 27
4.8 Prestations en tant de crise déclarée. 27
4.9 Fourniture d'un logiciel de suivi des demandes de prestations 27

Article 1. Objet De l'accord-cadre – Dispositions générales

1.1 Description de l'environnement

Les Ministères Sociaux ont en charge les politiques publiques dans les champs de l'action sociale, de la sécurité sociale, de la santé, du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle. Plusieurs directions, services et organismes concourent à la réalisation de ces politiques publiques.

En application des dispositions du décret n° 2013-727 du 12 août 2013 modifié qui encadre les attributions et les missions du secrétariat général des ministères sociaux, l'ensemble des directions administratives de ces ministères est regroupé au sein de ce secrétariat général.

La Direction des Finances, des Achats et des Services (DFAS), créée le 16 octobre 2013, au sein du secrétariat général des ministères sociaux est le pouvoir adjudicateur sur cet accord cadre de services.

Elle est représentée par sa Directrice et par délégation la cheffe de service des Patrimoines.

Le présent appel d'offres concerne la section audiovisuelle au sein du bureau des Intendances des Ministères Sociaux

1.2 Objet de l'accord cadre – Allotissement

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture des prestations audio-visuelles relatives à l'exploitation des équipements audiovisuels de l'administration, à la mise en place d'événements audiovisuels et à la maintenance des équipements installés sur les différents sites.

L'accord-cadre comprend les lots suivants :

LOT 1	Fourniture des prestations audio-visuelles relatives à la maintenance des équipements installés sur les différents sites
LOT 2	Fourniture de prestations audio-visuelles d'exploitation des équipements audiovisuels de l'administration, et mise en place d'événements audiovisuels.

1.3 Généralités et objectifs des prestations de l'accord-cadre

Afin de simplifier l'utilisation de équipements, l'administration veillera, dans le cas où les prestataires des lots 1 et 2 sont différents, à assurer la cohérence d'ensemble du fonctionnement des équipements.

Les prestations faisant l'objet du présent accord-cadre doivent être conformes dans tous les domaines aux dispositions édictées, notamment en matière de sécurité, par les lois, décrets et arrêtés et par les textes d'application, soit généraux, soit le cas échéant spécifiques au produit.

Les objectifs clés des prestations sont :

- Mettre en œuvre des prestations audio-visuelles offrant une meilleure qualité de service tout en optimisant l'utilisation des équipements installés,
- Assurer la maintenance et la mise à niveau des équipements audio-visuelles afin d'assurer la continuité des services de l'administration dans leurs capacités à utiliser les équipements et solutions audio-visuelles installés,
- Disposer d'un système de qualité permettant le pilotage du fonctionnement optimal des équipements installés,
- Disposer de système d'alertes et de suivi des équipements permettant de garantir le dépassement des dysfonctionnements et des situations critiques,

1.4 Lieux d'exécution des prestations

Les prestations de cet accord-cadre sont exécutées principalement sur les sites des Ministères Sociaux et sur tout autre site situé en Île-de-France où les Ministères Sociaux sont appelés à travailler.
Les principaux sites objet de ce marché sont ceux de l'administration centrale des Ministères Sociaux à savoir :

- Site Duquesne : 14, avenue Duquesne 75007
- Site de la tour TODS, 78 rue Olivier de Serres 75015
- Site 1 de Grenelle :127 rue de Grenelle 75007
- Site Simone Veil : Malakoff (ouverture du site prévue fin 2027-début 2028.)

Les lieux d'exécution du marché pourront être modifiés en cours d'exécution du marché conformément à la clause de réexamen prévue à l'article 6.4 du CCAP selon les changements de site des ministères sociaux.

1.5 Durée de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a une durée maximum de 48 mois. (12 mois – 3 reconductions)

Article 2. Description des prestations – Généralités

2.1 Les caractéristiques sociales et environnementales

Politique RSE

Prise en compte des préoccupations sociales et environnementales

Les clauses et considérations RSE suivantes sont valables pour les deux LOTS de cet accord-cadre

2.1.1. Clause d'insertion par l'activité économique

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, le pouvoir adjudicateur a décidé de faire

application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique en incluant pour le lot 2 du présent accord-cadre une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution.

Le ou les titulaires devront réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières conformément aux dispositions de l'article 6.3 du CCAP de cet accord-cadre.

2.1.2. Les caractéristiques environnementales

Soucieux de limiter l'impact environnemental de ses achats, l'acheteur intègre dans le présent CCTP des dispositions environnementales.

Le ou les titulaires devront inscrire l'ensemble de son activité et les moyens mobilisés pour cet accord-cadre dans un effort de contribution à la politique de développement durable adoptée par l'acheteur public. Ils devront tenir compte des évolutions de la législation en la matière et présenter leur politique en matière environnementale et de réduction de CO2.

Ils doivent présenter leur organisation générale pour atteindre les objectifs déclarés et les modalités concrètes en termes de plans d'action pour inscrire leur activité, au titre de cet accord-cadre dans une trajectoire conforme à la politique nationale en matière de développement durable.

- **Numérisation et réduction de l'empreinte papier :**

Le prestataire proposera des outils numériques performants pour limiter l'usage du papier (ex : dématérialisation des récépissés, traçabilité électronique des plis).

Les tableaux de bord et statistiques devront être fournis sous format numérique, sauf demande contraire de l'administration.

Le titulaire devra en particulier favoriser la proposition de produits labellisés écologiques, notamment la certification NF environnement ou équivalent.

- **La gestion des emballages et recyclage des matériels remplacés**

Le titulaire s'engage à respecter les réglementations européennes et nationales en vigueur en matière d'enlèvement, de transport et de remise de plis ou d'objets par service de coursiers, ainsi que les textes internationaux ratifiés par la France adoptés dans ces domaines.

Le titulaire de cet accord-cadre s'engage à mettre en œuvre les dispositions suivantes :

Le système d'emballage sera de préférence à base de matériaux recyclés, facilement recyclables et issus de ressources renouvelables ou des emballages multi-rotation réutilisés. L'emballage devra garantir la protection des marchandises tout en évitant le suremballage inutile.

Le titulaire est tenu de produire, à la demande de l'acheteur, tout justificatif de traçabilité du traitement des déchets issus de l'exécution de la prestation, qui fasse apparaître une gestion des déchets conforme aux exigences réglementaires, notamment en ce qui concerne les déchets dangereux.

Le titulaire s'engage à respecter les réglementations européennes et nationales en vigueur en matière d'enlèvement, de transport et de remise de plis ou d'objets par service de coursiers, ainsi que les textes internationaux ratifiés par la France adoptés dans ces domaines.

- **Bilan carbone :**

Le titulaire de chaque lot sera tenu de présenter un bilan carbone annuel de son activité. Il est attendu que ce bilan reflète son engagement à privilégier des produits et des moyens à faible émission de CO2.

2.2 Conditions générales d'exécution des prestations de l'accord cadre

2.2.1. Obligations du titulaire

- **Mesures de sécurité**

Le titulaire doit instruire l'ensemble de son personnel de tous les impératifs et les règles de sécurité prévus par la législation et la réglementation du travail en vigueur sur le territoire métropolitain français, et plus particulièrement, les doter des équipements prévus par la réglementation hygiène et sécurité.

La signature de l'accord-cadre vaut reconnaissance par le titulaire de sa responsabilité vis-à-vis de l'ensemble des règles de sécurité prévues dans cet accord cadre.

L'ensemble des règles de sécurité s'appliquent également à tous les sous-traitants éventuels du titulaire.

À ce titre, le titulaire :

- Applique et fait appliquer à ses sous-traitants la politique de sécurité du présent accord-cadre ;
- Définit une organisation de la sécurité afin de respecter l'ensemble des contraintes émises par l'acheteur ;
- Désigne parmi son personnel un correspondant sécurité pour toute la durée de la prestation, dont les coordonnées figurent dans son offre technique ;
- Met en place une gestion des risques et assure un suivi permanent de son niveau de maîtrise de risques ainsi que du respect des politiques et règles de sécurité applicables sur le périmètre des prestations, y compris auprès de ses propres sous-traitants.

- **Représentation**

Le titulaire s'engage dès la notification du marché à communiquer à l'administration le nom d'un **référent qualifié**, qui sera l'interlocuteur privilégié du bureau chargé du suivi de l'exécution du marché. Cet interlocuteur est chargé de veiller à la bonne exécution du marché et de répondre à toutes les questions relatives à l'exécution des prestations.

Les techniciens habilités à intervenir dans le cadre de l'exécution du lot 1 du marché comprendront obligatoirement les spécialistes suivants :

- Techniciens de maintenance audiovisuel disposant de l'habilitation H1/B1 (électricité),
- Techniciens spécialisés dans la programmation des automates dont les fabricants CRESTRON et Extron
- Technicien spécialisé dans les solutions de webconférence.

Le personnel du titulaire et sauf accord de l'administration (prestataire(s) externe(s)), est le seul autorisé à intervenir sur le site et est placé sous l'autorité du titulaire. Il est soumis aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Le pouvoir adjudicateur peut demander à tout moment, le remplacement d'un technicien s'il considère que celui-ci ne dispose pas d'une formation suffisante ou qu'il a une conduite jugée inappropriée au regard de l'environnement ministériel (tenue, sobriété, relationnel…). Ce remplacement peut-être également demandé lors de dysfonctionnements affectant la qualité de la prestation.

La connaissance acquise durant le marché par le personnel du titulaire des bâtiments, des installations, des prestations à exécuter et des consignes de l'administration, est une condition nécessaire à l'obtention des résultats prévus au marché.

Dans le cadre des prestations de cet accord-cadre, le titulaire s'engage :

- à se conformer à toutes les dispositions législatives, réglementaires ou professionnelles qui s'appliquent à sa profession, à assurer les prestations avec des personnels possédant les qualifications et habilitations requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées ;
- à maintenir en état de propreté les locaux dans lesquels il est amené à intervenir ;
- à assurer la protection optimale des équipements qu'il sera amené à déplacer ;

- **Responsabilité et identification du personnel**

Toute personne relevant du titulaire ou de ses sous-traitants est soumise à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

Les personnels chargés de l'exécution des prestations devront porter obligatoirement une tenue ou un badge permettant d'identifier clairement le titulaire du marché. Les personnels doivent avoir été engagés conformément à la législation et à la réglementation en vigueur sur le territoire métropolitain français. A cette fin, le titulaire s'engage notamment à fournir, à la demande de l'administration, la copie des titres de résidence sur le territoire français et les autorisations de travail des personnels étrangers chargés de l'exécution des prestations.

Le personnel du titulaire doit respecter le caractère confidentiel des documents dont il pourrait avoir connaissance ainsi que des conversations qu'il aurait entendues. Le titulaire est responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenus par le fait de son personnel, des dégâts causés à l'occasion de l'exécution des prestations, ainsi que des malversations qui pourraient être commises par ses employés.

L'administration se réserve le droit de récuser à tout moment, tout membre dont l'intervention est en contradiction avec les dispositions de cet accord cadre. Il peut en

particulier en être ainsi et, avec effet immédiat, en cas de tenue incorrecte, d'ivresse, de vol et en cas de trouble ou faute grave.

- **Responsabilité du titulaire**

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché. Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation du marché mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution du marché.

2.2.2. Obligations particulières à l'acheteur

L'acheteur et ses services concernés s'engagent à :

- Faciliter le libre accès du titulaire et de ses agents aux locaux et équipements autant que nécessaire à la bonne exécution des prestations. Toutefois le titulaire a l'obligation de respecter le règlement intérieur et les règles de sécurité propres aux accès dans les sites administratifs sensibles. Le titulaire et ses agents s'engagent par ailleurs à se retirer, à la demande de l'acheteur, des locaux particuliers dès lors qu'une opération administrative le nécessite, par souci de confidentialité.
- Ne pas intervenir, par eux-mêmes ou au travers de tiers désignés par eux, sur les installations sans l'accord du titulaire, sauf pour ce qui concerne les opérations normales d'exploitation ou en cas de carence du titulaire.

L'acheteur et ses services concernés s'engagent par ailleurs à :

- Fournir au titulaire des installations conformes et en bon état de fonctionnement.
- Fournir au titulaire l'accès à des locaux en état de propreté.

Article 3. Lot 1 : Fourniture des prestations audio-visuelles relatives à la maintenance des équipements installés sur les différents sites

3.1 Objet du lot 1

La présente consultation a pour objet au titre de ce lot l'exécution de prestations audiovisuelles de maintenance préventive et corrective des équipements audiovisuels situés dans les différents sites des ministères sociaux en Ile de France tels que décrits aux annexes 1 et 2 de ce CCTP .

3.2 Périmètre du lot 1

Les prestations de lot sont exécutées sur les sites des Ministères Sociaux situés en Île-de-France

Les demandes de prestations pourront être demandées 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 sur la drée totale de l'accord-cadre.

Les différentes installations audiovisuelles des sites suivants sont concernées par ce présent marché.

- Le site de Duquesne (PARIS 7)
- Le site de Grenelle (PARIS 7)
- Les sites de TODS (PARIS 15) et HIGHLINE (MONTROUGE) qui ont vocation à être déménagés sur le futur site de MALAKOFF.

Cette liste prend en compte les implantations actuelles des services centraux des ministères sociaux. Elle pourra être complétée, par simple décision de l'administration, par d'autres sites qui entreraient pendant la durée d'exécution du marché, dans le périmètre d'intervention des ministères sociaux, dans la limite de la ville de Paris et de la Région Parisienne.

L'intégration d'un nouveau site ou l'abandon d'un site feront l'objet d'une décision unilatérale de l'administration qui sera notifiée par lettre recommandée avec avis de réception au titulaire. Cette décision sera envoyée avec un préavis de 15 jours.

3.3 Dispositions générales

Le LOT 1 de l'accord-cadre comporte, pour tout équipement mis en service, les prestations relatives à la maintenance jusqu'à la fin du marché. Les prestations liées à l'exécution de ces garanties et maintenance couvrent :

- les pièces,
- la main d'œuvre,
- les déplacements,
- la maintenance préventive,
- certaines mises à niveau technique
- la maintenance curative,
- l'assistance aux exploitants.

Le titulaire s'engage à disposer de tous les moyens humains et matériels, quantitatifs et qualitatifs pour assurer la parfaite exécution de ses prestations. En particulier, il est réputé disposer des pièces détachées et équipements de diagnostics nécessaires à une remise en fonction des équipements dans les délais mentionnés ci-après dans tous les cas sauf cas de force majeure.

Dans les cas de force majeure occasionnant des dégâts aux équipements garantis, le titulaire est dégagé de ses obligations contractuelles de maintenance pour les parties concernées et doit procéder aux remises en état standard sur bon de commande établi par l'acheteur sur la base des prix de l'annexe financière du présent accord-cadre.

3.4 Nature des prestations du LOT 1

Les ministères sociaux ont conduit ces dernières années un grand programme d'équipement en matière d'audio-visuel afin de permettre à nos administrations de répondre aux nouveaux défis du travail en mode hybride et d'assurer la modernisation nos moyens de communication numérique et en particulier en termes d'audio-visuel.

Cet effort s'est traduit par l'équipement sur l'ensemble des sites de salles de réunion traditionnelles (projection, sonorisation, webconférence) mais aussi d'espaces de travail très sensibles soit par leur taille soit par la mission de service public dont ils relèvent.
Tous ces équipements audiovisuels dans la centaine de salles de réunion et dans les espaces de travail très sensibles ont besoin d'action de maintenance pour les garder à niveau d'un fonctionnement optimal.
C'est l'objet des prestations qui relèvent de ce lot en termes d'actions de maintenance préventive et corrective avec plus au moins d'acuité et d'effort à fournir selon la nature des équipements installés et de la sensibilité de ces équipements et des espaces qui les accueillent.

3.5 Prestation de maintenance du CORRUSS

Le centre opérationnel de régulation et de réponse aux urgences sanitaires et sociales (CORRUSS) constitue le centre opérationnel du ministère en charge de la santé et des affaires sociales pour la gestion et le pilotage des crises sanitaires et sociales. Il doit être opérationnel 24h/24 et 7j/7.
Il dispose d'une salle de réunion et de deux centres de crise avec murs d'images gérés par le système VuWall.
L'ensemble des installations intègre notamment les équipements suivants :

- Equipements de sonorisation : enceintes de sonorisation passive, amplificateurs, mélangeur (console de mixage numérique Yamaha TF-1), traitement de son (processeur éliminateur de larsen), sources audio (enregistreur numérique à carte), microphones (microphone électrostatique, microphone HF, splitter d'antenne. Distribution journalistes.
- Equipements de traitement et de diffusion vidéo : projecteurs vidéo, écrans dynamiques, grilles de commutation Crestron, convertisseurs extron, équipements pour du streaming de marque Tricaster. Configurations de programmation de marque Crestron, Extron et AMX, systèmes de webconférence (Teams, Zoom, Webex).
- Dispositifs de prise de vues : Cameras robotisées SONY BRC, caméras épaules, mélangeurs vidéos TRICASTER, Roland et BlackMagic.
- Interprétariat simultané : Casques, pupitres traducteurs, barrières infrarouges.
- Dispositif audio pour malentendants : Systèmes HF Sennheiser
- Eclairages scéniques : Projecteurs fluos, projecteurs type Fresnel 500 watts et 100 watts, limelite panel.
- Murs d'images avec serveur VuWall : Serveur de contenu VuWall diffusant sur les écrans des salles du CORRUSS
- Matériels MTR (Microsoft Teams Room) : Caméras Poly X30 & Studio, dalle TC8

Compte tenu de la sensibilité du centre de crise et des équipements qui supportent son fonctionnement qui doit être optimal 24 /24 et 7 j / 7 durant toute l'année, des exigences uelles de niveau de service spécifiques sont prévues au présent marché, dans le cadre de ce lot, autour

des prestations spécifiques de maintenance de ces installations. Les prestations devront porter aussi bien sur la maintenance préventive que la maintenance corrective avec des impératifs de délais d'intervention, de réparation et de prescriptions de support.
Lors de la visite obligatoire un dossier technique sera fourni sur place.
Le non-respect des délais et des éléments du contrat donne lieu à des pénalités conformément aux dispositions de l'article 8-1 du présent CCAP

3.6 Prestations de maintenance préventive

3.6.1. Prestations régulières :

Les prestations de maintenance préventive sont réalisées conforment aux spécifications des constructeurs des matériels. En cas d'opérations susceptibles d'entraîner des perturbations fonctionnelles pour les services exploitants du système, les prestations sont exécutées à des jours et heures convenus avec l'acheteur en fonction de la nature des perturbations.

Les prestations de maintenance préventive concernent les espaces de travail très sensibles qui demandent une attention et une obligation de fonctionnement en continue de telle sorte qu'une action continue devrait être organisée autour de ces espaces particuliers avec des installations audio-visuelles particulières.

Il s'agit de :

- Le CORRUSS avec toutes ses composantes
- Salle Laroque
- Salle de presse Fontenoy sur Duquesne
- Salle Jean Dausset (salle ministres)
- Auditorium sur le site de TODS
- Futur auditorium sur le site de Malakoff

Ces interventions de maintenance préventive font l'objet d'un forfait qui englobe un certain nombre d'interventions sous formes de visites donnant lieu à des procédures contractualisées pendant l'année permettant au titulaire d'assurer la mise à niveau et l'actualisation des installations soumises au forfait.

3.6.2. Les mises à niveau techniques

Si, pour des raisons d'amélioration de fiabilité, de suppression d'un défaut récurrent ou aléatoire, d'homogénéisation du parc ou toutes autres raisons qui lui sont propres, le constructeur des matériels recommande la modification d'un organe, d'un groupe d'organes ou d'un logiciel, le titulaire procède à la mise à niveau de l'installation après accord de l'acheteur sur l'opération et la période d'exécution. Ces prestations sont incluses dans le montant forfaitaire de la maintenance préventive.

Les mises à niveau nécessitant l'arrêt momentané des équipements sont effectuées à une date et à une heure convenue avec l'acheteur, sachant qu'une intervention hors horaire de fonctionnement normal des installations (8h – 20h) peut être envisagée. Ces opérations sont faites en présence d'un représentant de l'acheteur.

En toutes hypothèses, les aléas de fonctionnement résultant de la conception des équipements ne peuvent donner lieu à perception de règlement. Il en est ainsi en particulier des problèmes pouvant résulter des incompatibilités de matériels ou de logiciels. Le titulaire fait son office des relations à avoir avec le constructeur des équipements incriminés.

3.6.3. Les améliorations fonctionnelles ou qualitatives

Les mises à niveau techniques relatives à des améliorations fonctionnelles ou qualitatives du système peuvent être proposées par le titulaire contre rémunération par l'acheteur. En cas de refus de l'acheteur, le titulaire peut entreprendre, sous sa responsabilité et à ses frais, ces mises à niveau, sous réserves d'en avoir obtenu l'accord préalablement l'acheteur et que ces mises à niveau assurent le maintien du service antérieur ou aillent dans le sens de son amélioration.

Les mises à niveau nécessitant l'arrêt momentané des équipements sont effectuées à une date et à une heure, convenues avec l'acheteur, sachant qu'une intervention hors horaire de fonctionnement normal des installations (8h – 20h) peut être envisagée. Ces opérations sont faites en présence d'un représentant l'acheteur.

3.7 Prestations de maintenance générale corrective

3.7.1. Prestations de maintenances correctives sur site

La maintenance corrective du CORRUSS est intégrée dans un forfait annuel sur la base d'une permanence pour assistance à la résolution d'incident avec garantie de temps de rétablissement J+1 ouvré, accessible de 8h à 20H Hors weekend et jours fériés.

Hors CORRRUS, la maintenance corrective ou dépannage des équipements audiovisuels dans les autres salles de l'annexe 1 est décomposée en interventions unitaires basées d'une part sur la la technicité et la complexité des installations et d'autre part sur la nature des salles et espaces concernés.
Ces interventions forfaitaires unitaires consistent en l'analyse des pannes et la proposition de réparation, de mise à jour logiciel et des matériels, voire leur échange standard avec un matériel disponible au stock de secours de l'administration ou le cas échéant le matériel fourni par le titulaire.
Les opérations de maintenance corrective s'effectueront à la demande de l'administration dans les sites déclarés. Ces interventions unitaires feront l'objet de devis pour la remise en état du matériel défectueux ou son remplacement.

Elles se décomposent en 2 niveaux de technicité requis :

- Opérations dites de haute technicité correspondant aux interventions nécessitant des moyens techniques et humains en rapport avec les domaines traités (ingénierie, webconférence (réseau), automation, programmation, informatique (soft).
- Opérations dites de moyenne technicité correspondant à toutes les autres interventions ne répondant pas à l'item précédent. Elles portent sur des opérations de nettoyage, de remplacement de petites pièces, réglages, intervention sur les lumières, échange standard, etc

Les opérations de maintenance se déclinent par ailleurs en différents forfaits salles, allant d'une simple intervention inférieure à une heure, jusqu'à une journée complète. Les forfaits

horaires se déclinent comme suit :

- Forfait 1 : pour les interventions sur des équipement d'une petite salle de réunion (1 seul écran, système de webconférence) ;
- Forfait 2 : pour les interventions sur des moyennes salles de réunion (projection multiple, système de webconférence multi cameras, sonorisation tour de table)
- Forfait 3 : pour les interventions sur une salle de type studio d'enregistrement ;
- Forfait 4 : pour les interventions sur des grandes salles de type auditorium ou amphithéâtre
- Forfait 5 : pour les salles VIP avec obligation de fonctionnement en J+1

Les salles VIP sont les suivantes :

- Salle Laroque
- Salle de presse Fontenoy sur Duquesne
- Salle Jean Dausset (salle ministres)
- Auditorium sur le site de TODS
- Futur auditorium sur le site Simone VEIL
- Les salles de webconférence du site de Grenelle
-

Sous certaines conditions au regard des jeux de garanties et si nécessaire, les équipements toujours indisponibles après l'intervention sur site, pourront être transportés dans les locaux du titulaire ou expédiés chez le fabricant ou son représentant pour y être réparés.

Les prestations de type correctives donnent lieu à l'émission d'un bon de commande, le prix est établi sur la base de l'annexe financière figurant avec l'Acte d'engagement et seront réglées sur présentation de factures, établies après exécution des prestations.

Sauf indication contraire de l'administration dans des cas particuliers, le dépannage des installations s'effectue pendant les jours ouvrés dans le faisceau horaire de 8h30 à 17h30. La date et l'heure de chaque intervention sont fixées par l'administration, le titulaire du marché devant s'assurer de réaliser la prestation selon les modalités désignées.

3.7.2. Prestations de maintenance hors-site

Dans le cas où une pièce de rechange est devenue obsolète, le titulaire avertit l'acheteur dans les meilleurs délais du changement relatif à la pièce concernée et la remplace par une autre pièce dont il communique le prix unitaire avec la référence en question de l'article de l'annexe financière. Il restitue la pièce de rechange.

Les prestations nécessitant une réparation au sein des ateliers du titulaire ou chez un constructeur / fabricant doivent faire l'objet d'un devis présenté au responsable technique pour approbation. Le transfert des équipements nécessitant une intervention hors-site est à la charge du titulaire après échange courriel avec le représentant de l'acheteur.

Cette proposition chiffrée sera établie dans un délai maximum de 4 jours ouvrés après la dépose des équipements dans les ateliers du titulaire.

Ce devis détaillera la nature de l'intervention, le descriptif des pièces et matériels utilisés ainsi

que leurs prix hors taxes et TTC, la durée de l'intervention et le détail de la main d'œuvre ainsi que son coût. Un argumentaire technique doit également être joint au devis. Un délai de réparation est impérativement porté sur le devis. La date de fin de ce délai enclenche des pénalités en cas de dépassement en application de l'article 8-1 du CCAP

L'acheteur se réserve le droit d'exécuter en tout ou partie ou de ne pas exécuter les prestations proposées, sans avoir à motiver son choix. Un bon de commande sera émis au vu du devis pour le lancement de la prestation de remise en état.

3.7.3. Fournitures

Les caractéristiques techniques des matériels, pièces de rechange et consommables indispensables à un fonctionnement correct sont celles préconisées par le constructeur, et de qualité au moins équivalente à celle déposée.

Le titulaire peut proposer à l'acheteur ou ce dernier peut demander au titulaire de procéder à la réparation des pièces défectueuses en lieu et place d'un remplacement.

Les équipements irréparables et ou pièces de rechange remplacées, sont valorisés ou détruits selon les normes en vigueur par le titulaire dans ses locaux. À sa demande, les pièces non-réutilisables et les résidus sont remis au responsable technique.

Sauf pour les équipements du CORRUSS dont un stock de pièce de rechange est constitué préventivement, la constitution de stocks de matériels et de pièces de rechange sur site n'est pas systématique et de fait n'est pas prévue dans le cadre de cet accord-cadre.

3.7.4. Garantie des réparations

Toutes les réparations effectuées par le titulaire devront faire l'objet d'une garantie minimale de 6 mois. Si la même panne survient dans cet intervalle, elle sera à la pleine charge du titulaire.

3.8 Prestations exceptionnelles lors du déclenchement de crises

Lors du déclenchement de crises sanitaires et ou sociales, des prestations particulières à la maintenance du CORRUSS sont à assurer sur bon de commande conformément au bordereau de prix unitaires.

Ces prestations consistent en une extension de la permanence de maintenance audiovisuelle du CORRUSS soit l'extension du forfait astreinte à 24h/7j du support de l'assistance à la résolution d'incident qui inclue une Intervention avec Garantie de Temps de Rétablissement en 5h . Les forfaits proposés dépendent de la durée des crises.

3.9 Prestations complémentaires au marché

Outre les prestations de maintenance et de services précisés, le marché intègre les opérations

suivantes :

- la préparation des plannings d'intervention et de tout documents réglementaires nécessaires aux interventions,
- la copie des plans d'installation existants, en possession du Maître d'Ouvrage,
- l'emballage des matériels pour retour atelier ou fournisseur,
- la main d'œuvre, matériel, équipement et outillage nécessaires à la réalisation des prestations de maintenance,
- le transport, la livraison sur le site et l'acheminement à pied d'œuvre de l'ensemble du matériel et des fournitures et outils qui s'y attachent,
- le transport aller et retour des équipements réparés dans les locaux du titulaire ou chez le constructeur ou importateur,
- la main d'œuvre et les instruments nécessaires à la réalisation des essais et des mesures,
- Opérations de dépose/repose, accès aux installations spécifiques *(hauteur, accès restreints, etc)*.
- le nettoyage des locaux et l'évacuation des déchets, protection des mobiliers et équipements
- la remise en état hors emprise et dans les emprises du chantier des existants endommagés pendant les travaux de maintenance le cas échéant.

Toute dégradation des équipements mis en place et/ou de l'environnement, ainsi que tout dysfonctionnement constaté lors de l'utilisation, devront faire l'objet d'un compte rendu oral immédiat avec confirmation par courriel à l'administration. Les dégradations imputables au titulaire – mauvaise utilisation, mauvais conditionnement ou chute dans le transport – seront à la charge du titulaire.

3.10 Modalités d'exécution

Les interventions du titulaire ou de ses équipes s'opèrent soit à travers un calendrier d'intervention arrêté avec l'acheteur notamment pour la maintenance préventive soit lors du déclenchement d'une demande d'intervention.

Les demandes d'interventions peuvent concerner 2 cas de figure :

Panne majeure : Panne entraînant ou susceptible d'entraîner un dysfonctionnement ou un fonctionnement à service réduit de l'ensemble de l'espace, du ou des logiciels d'exploitation du dispositif audio-visuel.

Panne mineure : Autre panne : Interruption d'un composant avec interruption de service d'un des composants de l'installation (système de son, système d'image, ….)

Panne majeure : Le titulaire est tenu :

- de procéder à une intervention sur l'installation, jusqu'à suppression du défaut, sauf accord exprès de l'acheteur,
- de faire intervenir la hiérarchie d'intervention qu'il a prévue en fonction de la durée ou de la gravité de la panne en cas de persistance du défaut

Panne mineure : Le titulaire est tenu :

- de procéder à une première intervention sur l'installation pendant les jours et heures ouvrés
- de faire intervenir la hiérarchie d'intervention qu'il a prévue en fonction de la durée ou de la gravité de la panne en cas de persistance du défaut.

a) Notification de la demande d'intervention :

L'administration adresse une demande d'intervention de maintenance par courriel au titulaire pour la réalisation des prestations. Elle précise les points suivants :

- Intitulé de l'opération,
- Date et durée de la prestation souhaitée,
- Localisation (lieu d'exécution),
- Contact du correspondant sur site
- Description des prestations à réaliser.

Le titulaire communique, dès la signature des pièces du marché, les coordonnées du guichet ou la personne ressource à appeler ou à contacter en cas d'interruption partielle ou totale de service. L'acheteur désigne à cette même occasion les personnes habilitées à appeler ce guichet.

Le guichet ou la personne désignée, une fois qu'elle aura réceptionné la demande transmets un accusé réception avec les premiers éléments de réponse.

Dans tous les cas le point de départ des délais d'intervention est l'heure de réception par le titulaire de l'information du dérangement par tout moyen donnant date certaine (téléphone enregistré et horodaté, fax, messagerie avec accusé de réception, ...).

b) Suivi des interventions

Une intervention est programmée par le titulaire dans les délais prescrits selon le type de panne et le type de prestation envisagée. Les coordonnées du ou des techniciens chargé(s) de la maintenance, sont transmises par courriel par le titulaire au représentant de l'administration.

Dans ce cadre soit, le titulaire a la capacité de faire un devis (hors prestations forfaitaires) et il devra transmettre un devis dans les délais propres à chacune des interventions concernées, soit il a besoin d'une première visite d'évaluation de la situation et devra donc transmettre dans les 24 heures ouvrées suivant l'intervention du technicien, un devis précisant le type de panne et les éventuels composants et pièces à changer.

A chaque intervention, le technicien avertit le responsable technique de site de son arrivée par SMS.

Il fournit, à la suite de son intervention, un rapport détaillant :

. • Le jour et l'heure,
. • Site, salle ou espace
. • L'appareil concerné,
. • Le motif détaillé de l'intervention,
. • Les fournitures utilisées.
. • Les éventuelles suites à donner (émission d'un devis, seconde intervention à prévoir, …)

A la fin de l'intervention, le rapport devra être signé par le responsable technique de site et un exemplaire sera laissé sur site.

Dans le cas d'un transfert d'un ou de plusieurs équipements vers le SAV du titulaire, un délai de 72 heures 00 ouvrées est accordé pour la transmission du devis.
Lorsque le matériel est irréparable dans les locaux du titulaire et envoyé chez le constructeur et ou représentant, le titulaire doit informer le représentant de l'administration dans les 72 heures ouvrées suivant la réception de ou des équipements dans ses locaux.
Le devis du constructeur ou représentant, devra être transmis à l'acheteur dans les 96 heures ouvrées suivant la réception dans les locaux de ce dernier. Le titulaire devra transmettre à titre de compte-rendu, le document de réception signé par le constructeur et ou représentant. En cas d'envoi à l'étranger (hors-CEE), ce délai est augmenté de 48 heures 00 ouvrées.

L'administration vérifie la proposition et confirme par courriel son accord par courriel et transmet le bon de commande correspondant.

Les opérations de maintenance portant sur la mise à jour des systèmes de visioconférences ne sont effectives qu'après la transmission au titulaire d'un bon de commande qui mentionne après accord des parties, la date de livraison et d'installation de la licence.

c) Périodes et délais d'intervention et de rétablissement du service :

Panne majeure ou mineure : les prestations sont assurées conformément aux éléments définis dans l'acte d'engagement signé avec son annexe financière et ou les contrats de services engagés.

Heures ouvrées : Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 30 hors jours fériés

d) Protection des installations existantes

La mission du Titulaire étant de maintenir les installations existantes en bon état de fonctionnement, les dégâts ou les interruptions de service qui peuvent résulter de sa faute sont réparés par lui-même et à ses propres frais.

A défaut d'exécution rapide de ces réparations et après notification par lettre recommandée avec accusé de réception resté sans effet, le représentant de l'administration peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du Titulaire par tous les moyens qu'il juge bon.

e) Logiciel de suivi type GMAO

Le titulaire mettra en place à la notification du marché, un progiciel de type GMAO qui permet de suivre les demandes de maintenance exprimées par l'administration. L'enregistrement des tickets (dans les 4 heures suivants la demande de dépannage par courriel) et leurs suivis, est à la charge du titulaire.

Le progiciel de type SAS peut être consulté sur PC ou sur solutions nomades (smartphone et tablette).

Le produit GMAO proposé dans le cadre du marché sera détaillé dans le Cadre de la Réponse Technique.

Article 4. Lot 2 : Fourniture des prestations audio-visuelles d'assistance à l'exploitation des équipements audiovisuels de l'administration, et mise en place d'événements audiovisuels.

4.1 Objet du lot 2

La présente consultation a pour objet au titre de ce lot l'exécution de prestations audiovisuelles d'assistance à l'exploitation des équipements audiovisuels de l'administration, et mise en place d'événements audiovisuels.

4.2 Périmètre du lot 2

Le présent Lot de cet accord-cadre a pour objet l'exécution de prestations d'assistance à l'exploitation des équipements audiovisuels situés essentiellement dans les différents sites des Ministères Sociaux en Île-de-France et sur les sites où les Ministères Sociaux sont appelés à assurer des événements audio-visuels dans ce même périmètre géographique.

Les différentes installations audiovisuelles des sites suivants sont concernées par ce présent marché.

- Le site de Duquesne (PARIS 7)
- Le site de Grenelle (PARIS 7)
- Les sites de TODS (PARIS 15) et HIGHLINE (MONTROUGE) qui ont vocation à être déménagés sur le futur site Simone VEIL de MALAKOFF.

Les installations les plus sensibles sont listées dans les annexes 1 et 2 du CCTP.

Cette liste prend en compte les implantations actuelles des services centraux des ministères sociaux. Elle pourra être complétée, par simple décision de l'administration, par d'autres sites qui entreraient pendant la durée d'exécution du marché, dans le périmètre d'intervention des ministères sociaux, dans la limite de la ville de Paris et de la Région Parisienne.

L'intégration d'un nouveau site ou l'abandon d'un site feront l'objet d'une décision unilatérale de l'administration qui sera notifiée par lettre recommandée avec avis de réception au

titulaire. Cette décision sera envoyée avec un préavis de 15 jours.

4.3 Horaires et durée de la prestation

Les demandes de prestations pourront être demandées 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 avec un délai minimum de 24 heures avant le début souhaité des prestations.

4.4 Nature et étendue des prestations

Dans le cadre du présent LOT 2, le titulaire procédera à la demande de l'administration, à l'exécution des prestations suivantes :

- Exploiter les équipements et installations audiovisuels de l'administration,
- Exploiter les moyens de captation vidéo et le montage vidéo des rushs
- Assurer le soutien audiovisuel d'évènements à l'aide de son propre matériel itinérant,

Par opposition aux équipements audiovisuels fixes, les équipements itinérants sont des équipements qui doivent faire l'objet d'un montage et démontage et d'un transport éventuel. En effet, la mise en œuvre des équipements itinérants implique, si nécessaire, leur fourniture et transport par le titulaire avec ses moyens propres ou, le déplacement du matériel du ministère du lieu d'implantation initial vers le ou les lieux d'exploitation ainsi que leur retour sur le lieu d'implantation initial, selon les instructions du ministère.

Les équipements sont remis à leur emplacement initial et doivent être en état de fonctionnement normal pour les prestations suivantes.

Les véhicules du titulaire utilisés pour l'exécution des prestations pourront accéder aux différents sites du ministère et auront toutes facilités pour procéder aux chargements et/ou déchargements des équipements audiovisuels. Ils devront toutefois quitter les sites concernés à l'issue des opérations de chargement et/ou déchargement, le stationnement du ou des véhicules étant à la charge du titulaire.

Toute dégradation des équipements internes mis en place et/ou de l'environnement, ainsi que tout dysfonctionnement constaté lors de l'utilisation, doivent faire l'objet d'un compte rendu oral immédiat avec confirmation par courriel. Les dégradations imputables au titulaire - mauvaise utilisation, mauvais conditionnement ou chute dans le transport – sont à la charge financière du titulaire.

Catégories de prestations demandées au titulaire :

Prestation d'encadrement multi technique des prestations du Lot2 :

Le titulaire doit pouvoir fournir une prestation globale d'organisation, de pilotage et de conduite des prestations sur le plan technique notamment lors de la mise en place de plusieurs prestations ou compétences techniques concomitantes.

Prestation de mise en place et de conduite de visio-conférences :

Pour ce type de prestation, le titulaire doit s'appuyer sur la connaissance des installations audio-visuelles de chaque salle et de chaque espace concerné ainsi que sur les fiches techniques fournies par l'acheteur afin d'assurer la réussite technique des réunions en mode hybride dans tous leurs aspects.

Prestation de sonorisation conférence avec cabine de traduction

La prestation devra inclure une sonorisation professionnelle ainsi qu'une cabine de traduction simultanée, afin de répondre aux besoins d'un public international.

Prestation de live-stream avec réalisation vidéo

La prestation devra inclure la captation audiovisuelle ainsi que la gestion et la diffusion en direct sur les plateformes choisies.

Prestation de diffusion par vidéoprojecteur en intérieur ou extérieur

La prestation devra pouvoir s'adapter à une installation en extérieur, avec une solution de repli en intérieur si nécessaire.

Prestation pour broadcast TV

Pour la réalisation complète de cette prestation, incluant la captation, le mixage et la diffusion en qualité broadcast.

Prestation évènementielle en extérieur :

Pour ce type de prestation, le titulaire doit prévoir une installation professionnelle garantissant une qualité audio-visuelle, adaptée aux espaces et aux conditions extérieures tels que décrites dans les unités d'œuvre du BPU.

4.5 Moyens mis en œuvre par le titulaire

4.5.1. Encadrement de la prestation

Les prestations d'assistance à exploitation des équipement audiovisuels concernées par ce lot demande des prérequis d'organisation et d'encadrement rendus nécessaires par la nécessité de disposer d'un dispositif de réponse très réactif et en même temps très performant.

Ce dispositif doit être au rendez-vous non seulement sur le plan administratif et financier mais aussi en termes de gestion et de sélection des profiles et compétences professionnels nécessaires à l'accomplissement des prestations objet de de lot.

Les enjeux nationaux qui entourent les prestations concernées par ce lot sont tels qu'il est nécessaire pour chacun des soumissionnaires de disposer d'une organisation en back office très robuste et très bien organisée afin d'être en capacité y compris lors de périodes très particulières notamment dans le cas de déclenchement d'une crise sanitaire et ou sociale de répondre aux demandes de l'acheteur au titre des prestations demandées.

Ce dispositif d'encadrement et de pilotage des prestations, dans le contexte d'un ministère, avec présence de ministres, est essentiel pour l'organisation technique d'évènements de nature institutionnelle et à ce titre constitue un des critères de sélection des offres pour ce lot.

Cette fonction d'encadrement met en œuvre des profils et des compétences très spécifiques de technicien polyvalent, régisseur général qui devraient assurer les missions suivantes :

Référent technique et coordination des équipes

- Assure une prestation de **référent du titulaire** sur les aspects techniques.
- Coordonne les équipes techniques internes et/ou prestataires externes lors des événements.
- Encadre les phases de montage, exploitation et démontage des dispositifs techniques.

Organisation et mise en œuvre technique des événements

- Prend en charge l'**organisation technique complète** de différents formats d'événements, tels que :
    - Conférences de presse
    - Interventions ministérielles
    - Séances de tournage (plateau ou reportage)
    - Captations vidéo, diffusion broadcast
    - Live-stream sur réseaux sociaux ou plateformes dédiées
- Garantit la qualité technique de la diffusion (image, son, lumière) et le bon déroulement des opérations en direct ou en différé.

Expertise en matériel et infrastructure

- Dispose d'une **connaissance complète et actualisée des équipements audiovisuels et informatiques** présents sur les différents sites du ministère (régies, studios, salles de conférence, équipements de visioconférence, etc.).
- Veille à la **bonne utilisation, au bon état de fonctionnement et à la maintenance** des matériels.
- Est capable de diagnostiquer rapidement une panne et d'y remédier ou de proposer une solution alternative.

Préparation et conseil technique

- Participe activement à la préparation technique des événements : repérage, étude de faisabilité, élaboration de fiches techniques, plans de câblage, etc.
- Force de proposition pour optimiser les moyens techniques selon les objectifs de l'événement (qualité de rendu, contraintes logistiques ou budgétaires).
- Anticipe les besoins spécifiques (traduction simultanée, accessibilité, diffusion multicanale, etc.).

Autonomie et réactivité

- Capable de travailler en toute autonomie, y compris en dehors des horaires classiques (soirées, week-ends, interventions en urgence).
- Réactif face aux imprévus techniques et capable de prendre des décisions rapides et appropriées.

Compétences requises

- Maîtrise des technologies audiovisuelles : sonorisation, éclairage, captation, diffusion live, régie vidéo, etc.
- Bonne connaissance des protocoles de diffusion (streaming, RTMP, NDI, SDI, etc.).
- Connaissances en informatique réseau et systèmes audiovisuels IP.
- Sens de l'organisation, rigueur, capacité d'analyse et d'adaptation.
- Excellent relationnel, aptitude au travail en équipe et en interface avec les services ministériels.

Le titulaire doit choisir des techniciens disposant d'une formation audiovisuelle minimale bac +2 ou équivalent en acquis d'expérience, justifiant d'une expérience professionnelle dans son domaine de compétence. Le cursus des techniciens est défini dans le mémoire technique.

4.5.2. Moyens humains

Le titulaire s'engage dès la notification du marché à communiquer à l'administration le nom d'un référent qualifié, qui sera l'interlocuteur privilégié du bureau chargé du suivi de l'exécution du marché.

Le titulaire devra mettre en œuvre des moyens humains mobilisant des compétences et des profils de techniciens devant couvrir l'ensemble du spectre des prestations concernées par ce lot.

Le titulaire devra proposer dans son offre (mémoire technique et méthodologique) une équipe technique composée d'au moins 10 techniciens qui comprend obligatoirement les spécialistes suivants :

- 1 technicien polyvalent, régisseur général. Référent du titulaire et capable de prendre en charge l'organisation technique d'évènements institutionnels (voir descriptif ci-dessous)
- 3 cadreurs connaissant au moins un logiciel de montage et capable d'assurer un montage vidéo et un final vidéo compressé de type MPG4
- 1 ingénieur son capable de maîtriser l'ensemble des aspects d'une sonorisation.
- 1 éclairagiste,
- 1 réalisateur Tricaster
- 3 techniciens généralistes audio et vidéo, dont un référent technique pouvant prendre en charge de bout en bout une prestation évènementielle

Le titulaire s'engage à rendre disponibles dès le début du marché, les 10 profils de techniciens désignés dans le mémoire technique.

Prestations en cas de crise sanitaire

En cas de crise sanitaire impactant l'activité du ministère, le titulaire devra proposer une équipe renforcée (15 techniciens) dont un référent technique régisseur général capable de gérer ses équipes et d'assurer la bonne organisation des évènements (conférence de presse, streaming, installation cellule de crise). Le titulaire devra proposer un plan de continuité de l'activité permettant d'assurer la présence et la disponibilité de ses équipes.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire s'engage :

- à se conformer à toutes les dispositions législatives, réglementaires ou professionnelles qui S'appliquent à sa profession,
- à assurer les prestations avec des personnels possédant les qualifications requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées,
- à maintenir en état de propreté les locaux dans lesquels il est amené à intervenir,
- à assurer la protection optimale des équipements qu'il sera amené à déplacer,
- à informer l'administration, des éventuelles pannes, dysfonctionnements et incidents constatés lors de l'exécution de la prestation d'assistance, au plus tard 24 heures ouvrées suivant la prestation,
- à informer l'administration par courriel, quatre heures ouvrées minimum avant la prestation, du ou des noms des personnels intervenant au titre de la prestation,
- Chaque technicien lors de son arrivée, informera par SMS de son arrivée sur le lieu de sa prestation les agents du ministère désignés lors de la notification du marché au titulaire,

Le non-respect de l'une de ces consignes, entraîne pour le titulaire l'application de pénalités - cf CCAP

Le personnel désigné par le titulaire pour l'exécution des prestations est le seul autorisé à intervenir sur le site et est placé sous l'autorité du titulaire. Il est soumis aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Les personnels du titulaire devront revêtir une tenue de travail impeccable et en rapport avec la prestation à réaliser et porter en permanence un signe distinctif à l'effigie de la société.

Ils doivent être équipés de téléphones portables dont les numéros seront communiqués à l'administration lors de la réunion de démarrage des prestations.

Le pouvoir adjudicateur peut demander à tout moment, le remplacement d'un technicien si il considère que celui-ci ne dispose pas d'une formation suffisante ou qu'il a une conduite jugée inappropriée au regard de l'environnement ministériel (tenue, sobriété, relationnel…). Ce remplacement peut-être également demandé lors de dysfonctionnements affectant la qualité de la prestation. Une nouvelle liste des techniciens mise à jour par le remplacement du technicien récusé, sera alors transmise au représentant désigné de l'administration pour validation. Le délai de transmission de cette nouvelle liste intervient sous un délai de 72 heures 00 ouvrés sous peine de pénalités

Le personnel du titulaire est soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur.

L'administration ne dispensera aucune formation initiale sur les équipements fixes ou sédentaires. Les techniciens intervenant dans le cadre de ce marché devront impérativement disposer d'une connaissance suffisante des équipements à exploiter.

Le prestataire lors de la mise en place de ce marché assurera à ses frais le repérage et la prise en main des équipements fixes ou non sédentaires des différents sites. Cette formation ne pourra être réalisée durant les heures où les installations sont en exploitation. Ils ne sauraient arguer d'une méconnaissance des équipements pour justifier de l'inexécution du marché.

Une clé sécurisée ou un badge sera remis au titulaire au début du marché pour l'ouverture des salles et régies, plus précisément au technicien régisseur général. Si cette clé devait être perdue par un des techniciens en charge d'une prestation, la charge financière liée au remplacement des cylindres de serrures – cylindres sécurisés - sera à la charge du titulaire (environ une quinzaine de cylindres). Ce remplacement devra intervenir dans les délais des plus courts et selon l'organigramme du ministère. Le projet de remplacement devra être validé par le bureau sécurité du ministère.

Prestations de week-ends et jours fériés.

Chaque veille de week-end et jours fériés et avant midi, le titulaire transmettra par courriel au représentant désigné par l'administration, une liste de 3 techniciens généralistes. Ces 3 techniciens appartenant à la liste des techniciens désignés, pourront être contactés pour une éventuelle prestation en jours non-ouvrés. Il ne s'agit toutefois pas d'une permanence à domicile ou dans les locaux du titulaire.

4.6 Modalité d'exécution

4.6.1. Demande de prestation

L'administration adresse une demande d'intervention technique formalisée par courriel et qui précisera les points suivants :

- Le lieu où se produira la prestation,
- Intitulé de l'opération,
- Date et durée de la prestation,
- Description des prestations à réaliser.

4.6.2. Etablissement d'une proposition technique par le titulaire

Le titulaire apprécie le besoin avec l'aide du Responsable technique du ministère. Il établit alors sa proposition technique qui doit être parvenue par courriel à l'administration et ce, dans un délai maximum de 04 heures 00 à compter de la demande.

Sa proposition comportera au minimum les informations suivantes :

- le lieu où se produira la prestation,
- l'intitulé de l'opération,
- date et horaires de la prestation,
- chiffrage de l'opération sur la base de l'annexe financière. Le chiffrage pour la

proposition sera calculé à partir de la description de la prestation communiquée dans la demande d'intervention technique. Les chiffres définitifs permettant l'établissement de la facture seront transmis 48 heures ouvrables après la prestation et permettront le décompte définitif pour l'établissement de la facture mensuelle.

4.6.3. Validation par l'administration de la proposition technique du titulaire.

L'administration vérifie la proposition et confirme par courriel, son accord. Dès la validation par l'administration de la proposition technique du titulaire, le titulaire est tenu d'exécuter la prestation demandée selon les modalités prévues sous peine de l'application des pénalités prévues.

4.6.4. Etablissement d'un bon de commande par l'administration

L'exécution des prestations donne lieu à l'émission d'un bon de commande avant toute prestation en début de période, émanant du bureau des intendances et qui sera signé par un représentant dûment habilité de l'administration. Si l'urgence ne permet pas d'établir ce bon de commande, la régularisation de ce bon de commande devra intervenir au plus tard dans les 48 heures ouvrées.

4.6.5. Mise en œuvre des prestations

Dans le cadre de la prestation, le titulaire s'engage :

- à se conformer à toutes les dispositions législatives, réglementaires ou professionnelles qui s'appliquent à sa profession,
- à assurer les prestations avec des personnels possédant les qualifications requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées,
- à maintenir en état de propreté les locaux dans lesquels il est amené à intervenir,
- à assurer la protection optimale des équipements qu'il sera amené à déplacer,
- à informer l'administration, des éventuelles pannes, dysfonctionnements et incidents constatés lors de l'exécution de la prestation d'assistance, au plus tard 24 heures ouvrées suivant la prestation,
- à informer l'administration par courriel, quatre heures ouvrées minimum avant la prestation, du ou des noms des ressources mobilisées au titre de la prestation,
- Chaque technicien lors de son arrivée, informera par SMS de son arrivée sur le lieu de la réalisation de la prestation commandée, les agents du ministère désignés lors de la notification du marché au titulaire,

Le non-respect de l'une de ces consignes, entraîne pour le titulaire l'application de pénalités - cf CCAP

Les techniciens désignés par le titulaire pour l'exécution des prestations sont les seuls autorisés à intervenir sur le site. Ils restent placés sous l'autorité du titulaire. Ils sont soumis aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Les personnels du titulaire devront revêtir une tenue de travail impeccable et en rapport avec la prestation à réaliser et porter en permanence un signe distinctif à l'effigie de la société.

Ils doivent être équipés de téléphones portables dont les numéros seront communiqués à l'administration dans le mémoire technique.

Le pouvoir adjudicateur peut demander à tout moment, le remplacement d'un technicien s'il considère que celui-ci ne dispose pas d'une maitrise suffisante de son domaine ou qu'il a une conduite jugée inappropriée au regard de l'environnement ministériel (tenue, sobriété, relationnel…). Ce remplacement peut-être également demandé lors de dysfonctionnements affectant la qualité de la prestation. Une nouvelle liste des ressources et compétences mobilisables sera mise à jour et sera transmise au représentant désigné de l'administration pour validation. Le délai de transmission de cette nouvelle liste intervient sous un délai de 72 heures 00 ouvrés sous peine de pénalités

L'administration ne dispensera aucune formation initiale sur les équipements fixes ou sédentaires mais une présentation des équipements sera réalisée lors de la mise en route du marché. Les techniciens intervenant dans le cadre de ce marché devront impérativement maîtriser la gestion des équipements à exploiter. Le prestataire lors de la mise en place de ce marché assurera à ses frais la sensibilisation de ses techniciens à la prise en main des équipements fixes ou non sédentaires des différents sites.

Une clé sécurisée ou un badge sera remis au titulaire au début du marché pour l'ouverture des salles et régies, plus précisément au technicien régisseur général. Si cette clé devait être perdue par un des techniciens en charge d'une prestation, la charge financière liée au remplacement des cylindres de serrures – cylindres sécurisés - sera à la charge du titulaire (environ une quinzaine de cylindres). Ce remplacement devra intervenir dans les délais des plus courts et selon l'organigramme du ministère. Le projet de remplacement devra être validé par le bureau sécurité du ministère.

4.7 Prestations de week-ends et jours fériés.

Chaque veille de week-end et jours fériés et avant midi, le titulaire transmettra par courriel au représentant désigné par l'administration, une liste des 3 techniciens généralistes. Les bons de commandes mis en place dans ce cadre conformément au BPU, permettront de mettre en place les prestations nécessitant l'intervention des techniciens généralistes désignés par le titulaire.

4.8 Prestations en tant de crise déclarée.

En cas de crise sanitaire impactant l'activité du ministère, le titulaire devra proposer une prestation permettant d'assurer la continuité du service public, en s'appuyant notamment sur des équipes renforcées dont un référent technique régisseur général capable de gérer ses équipes et d'assurer la bonne organisation des évènements (conférence de presse, streaming, installation cellule de crise). Le titulaire devra proposer un plan de continuité de l'activité permettant d'assurer la présence et la disponibilité de ses équipes.

4.9 Fourniture d'un logiciel de suivi des demandes de prestations

Le titulaire mettra en place dans le cadre de ce marché, une solution technique de type EXTRANET ou portail entreprise permettant le suivi des commandes des prestations et la réponse du titulaire sur les ressources mobilisées pour celle-ci. Il permettra de connaître avec

précision les éléments de mission, horaires d'accomplissement de la mission, ainsi que tous les incidents éventuels rencontrés lors de sa prestation. Cet outil ne sera pas installé en dur sur un PC mais consultable et « remplissable » en ligne via une adresse URL. Un code d'accès permettra l'identification et l'accès au serveur.

Cette solution technique est décrite dans le mémoire technique du titulaire.

La non-livraison de ce logiciel ou sa non-opérationnalité dans les 4 jours ouvrés après la réunion de démarrage du marché entraine l'application de pénalités.