

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE

« ACHAT DE MATÉRIELS MULTIMEDIA ET PRESTATIONS ASSOCIÉES »

Appel d'Offres

N° 2607_AOO_MULTIMEDIA

SOMMAIRE

1	PRESENTATION DU MARCHE	5
1.1.	OBJET DE LA CONSULTATION	5
1.2.	ALLOTISSEMENT	5
1.3.	PRÉSENTATION DE LA CENTRALE D'ACHAT DE L'INFORMATIQUE HOSPITALIERE.....	5
1.4.	Définitions	6
1.5.	DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS.....	7
1.6.	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU BESOIN	7
2	LOT 1 : Equipements et prestations audiovisuels pour un usage standard	8
2.1.	DISTINCTION SALLE SIMPLE – SALLE COMPLEXE	8
2.2.	Dispositions générales	8
2.2.1	Qualité des matériels	8
2.2.2	Conseils et accompagnement des adhérents	9
2.3.	FOURNITURE D'écrans interactifs.....	9
2.3.1	Typologie de matériels attendus	9
2.3.2	Caractéristiques techniques minimales	10
2.3.3	Visio conférence	10
2.3.4	collaboration.....	10
2.3.5	livraisons	10
2.3.6	Catalogues.....	11
2.3.7	SAV	11
2.4.	FOURNITURE D'écrans d'affichage	12
2.4.1	Typologie de matériels attendus	12
2.4.2	Catalogues.....	12
2.5.	FOURNITURE De vidéoprojecteurs	13
2.5.1	Typologie de matériels attendus	13
2.5.2	Catalogues.....	14
2.6.	FOURNITURE D'écrans D'affichage dynamique	14
2.6.1	Typologie de matériels attendus	14
2.6.2	Catalogues.....	15
2.7.	FOURNITURE DE PÉRIPHÉRIQUES D'image, de sons et supports écrans, écrans pour VP.....	16
2.7.1	Typologie de matériels attendus	16
2.7.2	Catalogues.....	16
3	LOT 2 : Fourniture, INTÉGRATION D'Equipements Audiovisuels et prestations de maintenance	17
3.1.	Dispositions générales.....	17

3.2.	Fourniture de matériels audiovisuels	17
3.2.1	FOURNITURE D'ÉCRANS Interactifs	17
3.2.2	FOURNITURE D'écrans d'affichage	20
3.2.3	FOURNITURE De vidéoprojecteurs	20
3.2.4	FOURNITURE D'écrans D'affichage dynamique	22
3.2.5	FOURNITURE DE PÉRIPHÉRIQUES D'image, de sons et supports écrans, écrans pour VP	23
3.3.	Cas d'usages.....	23
3.3.1	Cas d'usage 1 : Petite salle de réunion	25
3.3.2	Cas d'usage 2 : Salle de réunion moyenne.....	25
3.3.3	Cas d'usage 3 : grande salle de réunion.....	28
3.4.	PRESTATIONS D'installations et d'intégration.....	30
3.4.1	Prestations D'intégration et formations	30
3.4.2	Prestations de SAV	32
3.4.3	Organisation du SAV	32
3.4.4	Prestations d'assistance technique.....	32
3.5.	MAINTENANCE.....	33
3.5.1	Maintenance préventive de salle.....	34
3.5.2	Maintenance corrective de salle.....	35
3.5.3	Prestations ponctuelles.....	36
3.5.4	Périmètre technique et fonctionnel	37
3.5.5	Niveaux de services.....	41
3.5.6	Unités d'oeuvre liées à la maintenance.....	43
4	<i>LOT 3 : FOURNITURE ET Installation et maintenance de TV HOSPITALITY.....</i>	44
4.1.	Dispositions générales.....	44
4.1.1	Qualité des matériels	44
4.2.	installations et mise en service d'une solution de TV Hospitality en établissement de santé	45
4.2.1	Objet de la prestation.....	45
4.2.2	Prestations d'installation	45
4.2.3	Contraintes spécifiques au milieu hospitalier.....	46
4.2.4	Exigences techniques de la solution Hospitality.....	47
4.2.5	Recette et vérification de conformité.....	47
4.2.6	Documentation	48
4.2.7	Garantie de résultat	48
4.2.8	Compatibilité avec les solutions de gestion et de diffusion TV existantes	48
4.2.9	Limitation du périmètre de responsabilité.....	49
4.3.	Maintenance des TV Hospitality et des accessoires en établissement de santé.....	50
4.3.1	Objet de la prestation.....	50
4.3.2	Périmètre de la maintenance.....	50
4.3.3	Maintenance préventive	51
4.3.4	Maintenance corrective	51
4.3.5	Gestion des pièces détachées	52

4.3.6	Délais d'intervention	52
4.3.7	Télécommandes et accessoires	53
4.3.8	Matériel de remplacement	53
4.3.9	Exclusions de responsabilité	53
4.3.10	Reporting et suivi	54
5	LOT 4 : Audit et expertise de solutions multimédia	54
5.1.	Prestations forfaitaires	55
5.2.	JOURNÉES D'assistance	55
6	IOT 5 : FOURNITURE ET INSTALLATION ET MAINTENANCE DE SOLUTIONS DE TÉLÉPRÉSENCE IMMERSIVE 3D	56
6.1.	PRINCIPE Général	57
6.2.	Caractéristiques fonctionnelles minimales	57
6.3.	Prestations d'installation	58
6.4.	Maintenance	58
6.5.	Développement durable	59
7	PRESCRIPTIONS GENERALES D'EXECUTION DU MARCHE	59
7.1.	Condition des fournitures	59
7.2.	Evolution des standards.....	59
7.3.	Livraison des matériels	60
7.3.1	Transport	60
7.3.2	Récupération des déchets et emballages	61
7.4.	Délais de réponse aux demandes de devis.....	62
7.5.	Garantie.....	62
7.5.1	Nature de la garantie	62
7.5.2	Déclaration de la garantie	63
7.5.3	Appel au service de la garantie	63
8	COMMERCIALISATION DE L'OFFRE CAIH	63
9	TABLEAUX DE BORD ET REPORTING	65
9.1.	REPORTING FINANCIER.....	65
9.2.	REPORTING DETAILLE	65

1 PRESENTATION DU MARCHE

1.1. OBJET DE LA CONSULTATION

Cette consultation comprend :

- La fourniture de matériels audiovisuels permettant de diffuser le son et l'image au sein des salles et des locaux des adhérents de la CAIH.
- La fourniture des prestations de conseil, formation, de déploiement des matériels fournis
- La fourniture d'équipements TV pour les chambres
- La maintenance et le support des salles installées ou déjà existantes
- La fourniture de solution de téléprésence en 3 dimensions

1.2. ALLOTISSEMENT

Cette consultation fait l'objet de cinq lots :

Lot 1	Equipements et prestations audiovisuels pour un usage standard	Mono attributaire
Lot 2	Equipements, prestations multimédia et maintenance pour des usages complexes et spécifiques	Multi attributaire
Lot 3	Equipements de TV des chambres	Mono attributaire
Lot 4	Audit et expertise de solutions multimédia	Mono attributaire
Lot 5	Fourniture, installation et maintenance de solution de téléprésence immersive 3 D	Mono attributaire

1.3. PRÉSENTATION DE LA CENTRALE D'ACHAT DE L'INFORMATIQUE HOSPITALIERE

La Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière (CAIH) est une association Loi 1901 :

SIRET 80076579400030
Adresse 83-85 Boulevard Vivier Merle
69003 Lyon

Comme son nom l'indique elle gère des achats en matière de Nouvelle Technologie de l'Information et des Télécommunication pour le compte de plus de 1400 établissements de santé répartis sur le territoire national et dans les DOM.

Association à but non lucratif, la C.A.I.H. se contraint à la réalisation de mise en concurrence selon les règles de la commande publique. L'Association est ci-après dénommée « la Personne Publique » ou « le pouvoir adjudicateur ».

Remarque importante :

La liste des adhérents de CAIH est communiquée en annexe. Toutefois elle n'est communiquée qu'à des fins d'information et ne constitue pas un élément contractuel.

1.4. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « **CAIH** » Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière
- « **AE** » : Acte d'Engagement ;
- « **BPU** » : Bordereau de Prix Unitaires
- « **CCAG-FCS** » : Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et de Services ;
- « **CCAP** » : Cahier des Clauses Administratives Particulières de l'accord-cadre ;
- « **CCTP** » : Cahier des Clauses Techniques Particulières de l'accord-cadre ;
- « **Marché** » : le contrat notifié par le pouvoir adjudicateur au titulaire ;
- « **Prestations** » : Services fournis par le titulaire et décrit dans le CCTP
- « **Titulaire** » : l'opérateur économique choisi à l'issue de la procédure d'appel d'offre ouvert par le pouvoir adjudicateur en vue de répondre aux besoins des membres de la CAIH.
- **Membres de la CAIH** : Il s'agit des adhérents, membres et partenaires de la CAIH.
- **Bénéficiaires, Adhérents** : Il s'agit des membres de la CAIH qui peuvent bénéficier des marchés passés et conclus par la centrale d'achat.
- **Établissement hospitalier** : Il s'agit d'un adhérent identifié en tant que tel dans la signature de la convention. Il peut être décomposé en sites, antennes, ... Il sera vu comme une entité de facturation unique même si les bons de commandes, factures, ... sont adressés par un site.

1.5. DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS

L'accord-cadre sera signé par la Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière (CAIH) en tant que pouvoir adjudicateur. Les différents interlocuteurs du titulaire seront :

Le coordinateur du marché : Il s'agit du référent pour la mise en place et l'exécution du marché. Il est chargé de coordonner la mise en place du contrat, et de s'assurer de la bonne exécution du marché entre le titulaire et les établissements adhérents. Il assurera le pilotage global du marché, notamment au travers de réunions (COPIL) régulières. Il interviendra en médiateur en cas de problème avec un établissement adhérent.

La CAIH : Elle peut être représentée par le coordinateur du marché et/ou par un de ses dirigeants lors des réunions de pilotage. Elle est responsable des sujets administratifs et des communications qui concernent le titulaire et les adhérents de la CAIH. Les communications impliquant la CAIH doivent être soumises à validation publication.

Elle est destinataire de tous les éléments de pilotage du marché et des reportings périodiques exigés dans l'exécution de l'accord cadre.

Les établissements adhérents au marché : Ils seront représentés par un ou plusieurs points de contacts au sein de l'établissement adhérent. Chaque établissement devra être considéré comme un client à part entière. Il devra donc être pris en charge commercialement et techniquement par le titulaire. L'établissement exécute l'accord cadre (demande de devis, commandes, réceptions, paiements, et application des pénalités prévues si nécessaires).

Le titulaire : Le Titulaire prend en charge la livraison des produits et prestations décrits dans le CCTP et dans son offre conformément aux dispositions de l'Accord-Cadre. Il est responsable du respect des engagements décrits dans l'Accord-Cadre auprès des Bénéficiaires et de la CAIH.

Il s'assure avant d'exécuter ses prestations auprès d'un établissement, que ce dernier a bien la qualité de Bénéficiaire.

1.6. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU BESOIN

Le marché devra proposer aux établissements adhérents l'ensemble des matériels et des prestations permettant d'acquérir et de maintenir au mieux les solutions multimédia qui seront utilisées dans un environnement hospitalier. Ce sont principalement les salles de réunions ou d'information, les amphithéâtres, les chambres des patients, ...

Les titulaires devront conseiller, expliquer et proposer des solutions adaptées aux besoins des établissements tout en ayant un souci permanent d'optimisation des deniers publics. Il est attendu un niveau élevé d'accompagnement dans les choix de nos adhérents. Le pouvoir adjudicateur sera très vigilant tout au long du marché quant au respect de ces attentes.

Le titulaire devra apporter sa connaissance de l'état de l'art, et présenter régulièrement, au coordinateur du marché et aux adhérents, les innovations qui peuvent apporter une meilleure réponse aux besoins ou une optimisation des dépenses.

L'accent devra être mis par l'ensemble des candidats sur l'usage des solutions : Chacun devra toujours intégrer dans ses propositions la facilité d'usage et l'intuitivité des solutions proposées, en gardant à l'esprit que les utilisateurs n'ont pas nécessairement des compétences techniques avancées. C'est d'autant plus important dans le cadre du lot 1, 2, 3 et 5.

2 LOT 1 : EQUIPEMENTS ET PRESTATIONS AUDIOVISUELS POUR UN USAGE STANDARD

Le Titulaire devra fournir l'ensemble des matériels audiovisuels décrits dans ce chapitre. Aucune prestation d'installation complexe ne sera demandée dans le cadre de ce lot.

Les équipements attendus sont regroupés en famille de produits. Un nombre de constructeurs restreint est imposé pour chaque famille de produit.

2.1. DISTINCTION SALLE SIMPLE – SALLE COMPLEXE

Les salles simples s'apparentent à des salles dont le besoin et la mise en œuvre sont reproductibles, harmonisables, quasi industrialisables. Aucune intégration n'est nécessaire.

A contrario les salles complexes nécessitent quasiment dans tous les cas une pré visite et la mise en œuvre de matériels particuliers, par exemple report d'affichage, amplificateurs, convertisseurs et autres enregistreurs.

2.2. DISPOSITIONS GENERALES

2.2.1 QUALITE DES MATERIELS

Il est attendu des candidats des réponses proposant des matériels éprouvés en termes de :

- Standards
- Compatibilité avec les périphériques habituels
- Versions de systèmes d'exploitation intégrés : versions les plus récentes attendues

- Les matériels devront pouvoir s'intégrer dans l'environnement applicatif des adhérents et il est souhaitable qu'ils. Soit compatibles avec des OS Open source. La CAIH est engagée dans le programme Alternative qui devrait être déployé auprès des adhérents dès 2027.

2.2.2 CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT DES ADHERENTS

Il est attendu du titulaire un devoir de conseil, d'expertise et d'accompagnement des adhérents.

Le titulaire se devra de proposer aux adhérents en fonction de leur projet les « justes » matériels, accessoires et prestations à minima pour satisfaire le besoin.

2.3. FOURNITURE D'ECRANS INTERACTIFS

2.3.1 TYPOLOGIE DE MATERIELS ATTENDUS

Le titulaire devra fournir des écrans interactifs (ENI) tactiles haute définition proposant des fonctions de collaboration avancées.

Deux familles d'écrans interactifs seront proposées, avec 2 constructeurs différents. Un seul constructeur pourra être proposé au sein d'une même famille.

- FAMILLE ENI 1 : 3 écrans interactifs seront proposés d'une taille comprise entre 65 et 86 pouces disponible avec un OS Android ou Windows ou sans OS.
- FAMILLE ENI 2 : 3 écrans interactifs seront proposés d'une taille comprise entre 65 et 86 pouces disponible avec un OS Android ou Windows ou sans OS. Le constructeur d'écran de la famille 2 sera différent de celui de la famille 1. L

Les matériels proposés seront installés majoritairement dans des salles de réunions et de visio-conférence.

Les matériels devront proposer un accès intuitif et ergonomique et une forte réactivité tactile (temps de réponse tactile < 20 ms et 20 points tactiles simultanés).

Les candidats indiqueront précisément dans leur offre les solutions logicielles proposées permettant l'accès à l'environnement utilisateur, le déport d'affichage depuis un PC Windows, un OS Linux et un Mac OSX, voir un smartphone Android ou IOS.

2.3.2 CARACTERISTIQUES TECHNIQUES MINIMALES

Les ENI proposés devront intégrer un écran tactile de type « mat ».

Les candidats veilleront à proposer des gammes d'écrans proposant une forte réactivité tactile.

Tous les écrans proposés devront être munis d'au moins un stylet facilitant la saisie, qui pourra être fixé à l'écran.

Tous les écrans doivent être équipés d'une caméra, de haut-parleurs et de micros.

Le catalogue constructeur pourra proposer des modèles sans ces équipements ou des écrans non tactiles.

2.3.3 VISIO CONFERENCE

Les écrans doivent permettre de se connecter à une visio-conférence de manière intuitive et simple. Ils devront être équipés de caméra haute définition, de haut-parleur et de micros.

Les écrans de plus grandes tailles devront pouvoir être installés dans des salles pour a minima 12 personnes.

La solution devra a minima pouvoir s'interfacer avec Teams. Et souhaité de pouvoir se connecter facilement à d'autres environnements et de pouvoir s'interfacer avec des solutions Open sources.

2.3.4 COLLABORATION

• Les ENI devront proposer nativement des outils facilitant la collaboration entre les différentes catégories de personnel. Les fonctionnalités suivantes seront à minima disponibles :

- Un outil de type « paperboard électronique » permettant la prise de note, la rédaction manuscrite, l'envoi des éléments par messagerie électronique, ...
Toutes les fonctionnalités disponibles seront décrites précisément par les candidats, en insistant sur les points différenciants.
- Un outil de déport d'affichage : l'écran doit permettre le déport d'affichage depuis un PC, par connexion filaire, et via une technologie sans fil (une connexion sans fil et sans connexion au réseau informatique de l'adhérent sera appréciée).

Les différents protocoles de communications types MiraCast, AirPlay, ... devront être listés

2.3.5 LIVRAISONS

La livraison en rez-de chaussée des écrans interactifs sera incluse dans la fourniture.

La livraison sera effectuée sur le site indiqué lors de la commande, avec prise de rendez-vous. En option la livraison pourra avoir lieu dans une pièce en étage avec la manutention associée.

En plus de la livraison, l'installation peut être commandée en option.

Voici les différentes tâches qui pourront être effectuées lors de l'installation :

- Déballage du matériel
- Pose du support mural le cas échéant
- Pose du renfort mural le cas échéant
- Déballage et montage du pied fixe ou mobile le cas échéant
- Installation physique du matériel sur le pie

2.3.6 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

2.3.7 SAV

Le titulaire assure un service après-vente destiné à garantir le maintien en condition opérationnelle des équipements audiovisuels fournis dans le cadre du présent marché pendant toute la durée de garantie contractuelle ainsi que durant les éventuelles périodes d'extension de garantie souscrites par le bénéficiaire.

2.3.7.1 2. ORGANISATION DU SAV

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires :

- Une plateforme de déclaration des incidents accessible par téléphone, courrier électronique et portail web ;
- Un point de contact unique pour le suivi des demandes ;
- Un système de gestion des tickets permettant la traçabilité des incidents ;

- Un support en langue française.

Les horaires minimum d'ouverture du SAV sont :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (hors jours fériés).

2.4. FOURNITURE D'ÉCRANS D'AFFICHAGE

2.4.1 TYPOLOGIE DE MATÉRIELS ATTENDUS

Il est attendu la fourniture d'écrans d'affichage de grande taille (supérieur à 43").

Deux familles d'écrans seront proposées, avec 2 constructeurs différents. Un seul constructeur pourra être proposé

au sein d'une même famille.

- Famille écrans d'affichage 1 : 9 écrans d'une taille comprise entre 43" et 85"
- Famille écrans d'affichage 2 : 9 écrans d'une taille comprise entre 43" et 85"

Tous les écrans proposés devront être compatibles avec des supports VESA 100, 200, 300, ou plus.

Les candidats proposeront 2 types de matériels, des écrans standards et des écrans dits « professionnels » :

- Les écrans standards,
- Les écrans dits « professionnels » : munis d'une dalle mate et anti-reflet, d'un grand angle de vision et d'une fonctionnalité de paramétrage de la priorité des sources en entrée et bascule automatique d'une source à l'autre. Les écrans professionnels doivent permettre de projeter via la technologie de type Miracast.

2.4.2 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

2.5. FOURNITURE DE VIDEOPROJECTEURS

2.5.1 TYPOLOGIE DE MATERIELS ATTENDUS

Le titulaire devra fournir deux familles de vidéoprojecteurs, avec 2 constructeurs différents. Un seul constructeur pourra être proposé au sein d'une même famille.

Les candidats proposeront 3 ou 4 modèles de base et un taux de remise sur le catalogue constructeur. L'offre proposée devra être mono constructeur.

- FAMILLE VP 1 : 3 vidéos projecteurs seront proposés :
 - Vidéoprojecteur 1 : vidéoprojecteur portable, de luminosité moyenne, supérieure à 2500 lumens, LED ou laser, résolution full HD
 - Vidéoprojecteur 2 : vidéoprojecteur permettant l'équipement d'une salle lumineuse de plus de 20m², avec forte luminosité, supérieure à 3500 Lumens, focale standard, LED ou laser, résolution full HD
 - Vidéoprojecteur 3 : vidéoprojecteur ultra courte focale (rapport de projection inférieur à 0,3), LED ou laser avec luminosité supérieure à 3000 Lumens
- FAMILLE VP 2 : 4 vidéoprojecteurs seront proposés dont un vidéo projecteur interactif :
 - Vidéoprojecteur 1 : vidéoprojecteur portable, de luminosité moyenne, supérieure à 2500 lumens, LED ou laser, résolution full HD
 - Vidéoprojecteur 2 : vidéoprojecteur permettant l'équipement d'une salle lumineuse de plus de 20m², avec forte luminosité, supérieure à 3500 Lumens, focale standard, LED ou laser, résolution 4K
 - Vidéoprojecteur 3 : vidéoprojecteur ultra courte focale (rapport de projection inférieur à 0,3), LED ou laser avec luminosité supérieure à 3000 Lumens
 - Vidéoprojecteur 4 : vidéoprojecteur « éducation », interactif, ultra courte focale (rapport de projection inférieur à 0,3), de luminosité supérieure à 3500 lumens, résolution full HD, positionnement possible au mur ou au plafond

Sont attendus de préférence des produits sans lampe et pour les modèles permettant de projeter des modèles utilisant la technologie Miracast.

2.5.2 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

2.6. FOURNITURE D'ECRANS D'AFFICHAGE DYNAMIQUE

2.6.1 TYPOLOGIE DE MATERIELS ATTENDUS

Le titulaire proposera des écrans d'affichage dynamique. Ces écrans pour ce type d'usage sont le plus souvent positionnés en hauteur avec un support mural. Une attention particulière sera faite sur les versions de SoC installées et leurs capacités de mises à jour ou d'évolution en termes de version.

Une famille d'écrans sera proposée, avec 1 constructeur unique.

Famille d'écrans d'affichage dynamiques :

Des écrans d'une taille supérieure à 32 pouces avec SoC pour une installation à l'intérieur des bâtiments, affichage dynamique intérieur et affichage d'outil de gestion de file d'attente principalement. Les caractéristiques différentes devront permettre de répondre à :

- Des niveaux de luminosité différents,
- Des plages horaires d'utilisation généralement au maximum de 16H/24
- Des tailles d'écrans différentes (32'', 40'', 46'', 55'', 65'', 75'').
- Support plafond
- Support mural

La version du Soc devra être maintenue pendant toute la durée du marché et de la garantie du matériel.

- Les candidats indiqueront les modalités de mise à jour du Soc sur les matériels proposés

Les solutions logicielles d'affichage dynamique ne font pas partie de la fourniture. L'ensemble des matériels proposés devra être compatible avec les solutions du marché.

2.6.2 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour le constructeur proposé en supplément de l'offre de base. Il pourra proposer en catalogue uniquement un deuxième constructeur.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

2.7. FOURNITURE DE PÉRIPHÉRIQUES D'IMAGE, DE SONS ET SUPPORTS ECRANS, ECRANS POUR VP

2.7.1 TYPOLOGIE DE MATERIELS ATTENDUS

Il est attendu la fourniture d'accessoires, de périphériques autonomes de captation et des images (caméras) et des sons (micros) et de restitution des sons (hauts parleurs), ainsi que des supports pour écrans.

Deux familles de périphériques seront proposées, avec 2 constructeurs différents pour les catégories supports, tablettes autonomes de visio-conférence et barres multimédias / caméras. Un seul constructeur pourra être proposé au sein d'une même catégorie. Les pieds devront pouvoir supporter l'ensemble des écrans disponibles dans ce lot.

Ils pourront être fixes ou mobile (à roulette).

1 seule famille sera proposée pour tous les accessoires.

2.7.2 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

3 LOT 2 : FOURNITURE, INTÉGRATION D'ÉQUIPEMENTS AUDIOVISUELS ET PRESTATIONS DE MAINTENANCE

3.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Il est attendu du Titulaire :

- La fourniture,
- L'intégration,
- La maintenance

De l'ensemble des matériels audiovisuels décrits dans ce lot. Les prestations pourront aller de l'installation simple d'équipements dans des salles de réunions à des prestations d'installation d'équipements dans des salles très complexes (amphithéâtres, salles du conseil, etc...).

Les équipements attendus sont regroupés en famille de produits. Un nombre de constructeurs réduit (3) sera demandé pour chaque famille de produit pour garder une cohérence des équipements installés sur le marché.

3.2. FOURNITURE DE MATÉRIELS AUDIOVISUELS

3.2.1 FOURNITURE D'ÉCRANS INTERACTIFS

3.2.1.1 TYPOLOGIE DE MATÉRIELS ATTENDUS

Le titulaire devra fournir des écrans interactifs (ENI) tactiles haute définition proposant des fonctions de collaboration avancées.

Deux familles d'écrans interactifs seront proposées, avec 2 constructeurs différents. Un seul constructeur pourra être proposé au sein d'une même famille.

- FAMILLE ENI 1 : 3 écrans interactifs seront proposés d'une taille comprise entre 65 et 86 pouces disponible avec un OS Android ou Windows ou sans OS.
- FAMILLE ENI 2 : 3 écrans interactifs seront proposés d'une taille comprise entre 65 et 86 pouces disponible avec un OS Android ou Windows ou sans OS. Le constructeur d'écran de la famille 2 sera différent de celui de la famille 1. L

Les matériels proposés seront installés majoritairement dans des salles de réunions et de visio-conférence.

Les matériels devront proposer un accès intuitif et ergonomique et une forte réactivité tactile (temps de réponse tactile < 20 ms et 20 points tactiles simultanés).

Les candidats indiqueront précisément dans leur offre les solutions logicielles proposées permettant l'accès à l'environnement utilisateur, le déport d'affichage depuis un PC Windows, un OS Linux et un Mac OSX, voir un smartphone Android ou IOS.

3.2.1.2 CARACTERISTIQUES TECHNIQUES MINIMALES

Les ENI proposés devront intégrer un écran tactile de type « mat ».

Les candidats veilleront à proposer des gammes d'écrans proposant une forte réactivité tactile.

Tous les écrans proposés devront être munis d'au moins un stylet facilitant la saisie, qui pourra être fixé à l'écran.

Tous les écrans doivent être équipés d'une caméra, de haut-parleurs et de micros.

Le catalogue constructeur pourra proposer des modèles sans ces équipements ou des écrans non tactiles.

3.2.1.3 VISIO CONFERENCE

Les écrans doivent permettre de se connecter à une visio-conférence de manière intuitive et simple. Ils devront être équipés de caméra haute définition, de haut-parleur et de micros.

Les écrans de plus grandes tailles devront pouvoir être installés dans des salles pour a minima 12 personnes.

La solution devra a minima pouvoir s'interfacer avec Teams, Webex, Google Meet et Zoom. De plus il est souhaité de pouvoir se connecter facilement à d'autres environnements et de pouvoir s'interfacer avec des solutions Open sources.

3.2.1.4 COLLABORATION

• Les ENI devront proposer nativement des outils facilitant la collaboration entre les différentes catégories de personnel. Les fonctionnalités suivantes seront à minima disponibles :

- Un outil de type « paperboard électronique » permettant la prise de note, la rédaction manuscrite, l'envoi des éléments par messagerie électronique, ...
Toutes les fonctionnalités disponibles seront décrites précisément par les candidats, en insistant sur les points différenciants.
- Un outil de déport d'affichage : l'écran doit permettre le déport d'affichage depuis un PC, par connexion filaire, et via une technologie sans fil (une connexion sans fil et sans connexion au réseau informatique de l'adhérent sera appréciée).

Les différents protocoles de communications types MiraCast, AirPlay, ... devront être listés

3.2.1.5 LIVRAISONS

La livraison en rez-de chaussée des écrans interactifs sera incluse dans la fourniture.

La livraison sera effectuée sur le site indiqué lors de la commande, avec prise de rendez-vous. En option la livraison pourra avoir lieu dans une pièce en étage avec la manutention associée.

En plus de la livraison, l'installation peut être commandée en option.

Voici les différentes tâches qui pourront être effectuées lors de l'installation :

- Déballage du matériel
- Pose du support mural le cas échéant
- Pose du renfort mural le cas échéant
- Déballage et montage du pied fixe ou mobile le cas échéant
- Installation physique du matériel sur le pie

3.2.1.6 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base. Il pourra en outre proposer le catalogue d'un 3^e constructeur.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

3.2.2 FOURNITURE D'ÉCRANS D'AFFICHAGE

3.2.2.1 TYPOLOGIE DE MATÉRIELS ATTENDUS

Il est attendu la fourniture d'écrans d'affichage de grande taille (supérieur à 43").

Deux familles d'écrans seront proposées, avec 2 constructeurs différents. Un seul constructeur pourra être proposé

au sein d'une même famille.

- Famille écrans d'affichage 1 : 9 écrans d'une taille comprise entre 43" et 85"
- Famille écrans d'affichage 2 : 9 écrans d'une taille comprise entre 43" et 85"

Tous les écrans proposés devront être compatibles avec des supports VESA 100, 200, 300, ou plus.

Les candidats proposeront 2 types de matériels, des écrans standards et des écrans dits « professionnels » :

- Les écrans standards,
- Les écrans dits « professionnels » : munis d'une dalle mate et anti-reflet, d'un grand angle de vision et d'une fonctionnalité de paramétrage de la priorité des sources en entrée et bascule automatique d'une source à l'autre. Les écrans professionnels doivent permettre de projeter via la technologie de type Miracast.

3.2.2.2 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base. Il pourra en outre proposer le catalogue d'un 3^e constructeur.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

3.2.3 FOURNITURE DE VIDEOPROJECTEURS

3.2.3.1 TYPOLOGIE DE MATÉRIELS ATTENDUS

Le titulaire devra fournir deux familles de vidéoprojecteurs, avec 2 constructeurs différents. Un seul constructeur pourra être proposé au sein d'une même famille.

Les candidats proposeront 3 ou 4 modèles de base et un taux de remise sur le catalogue constructeur. L'offre proposée devra être mono constructeur.

- FAMILLE VP 1 : 3 vidéoprojecteurs seront proposés :
 - Vidéoprojecteur 1 : vidéoprojecteur portable, de luminosité moyenne, supérieure à 2500 lumens, LED ou laser, résolution full HD
 - Vidéoprojecteur 2 : vidéoprojecteur permettant l'équipement d'une salle lumineuse de plus de 20m², avec forte luminosité, supérieure à 3500 Lumens, focale standard, LED ou laser, résolution full HD
 - Vidéoprojecteur 3 : vidéoprojecteur ultra courte focale (rapport de projection inférieur à 0,3), LED ou laser avec luminosité supérieure à 3000 Lumens
- FAMILLE VP 2 : 4 vidéoprojecteurs seront proposés dont un vidéo projecteur interactif :
 - Vidéoprojecteur 1 : vidéoprojecteur portable, de luminosité moyenne, supérieure à 2500 lumens, LED ou laser, résolution full HD
 - Vidéoprojecteur 2 : vidéoprojecteur permettant l'équipement d'une salle lumineuse de plus de 20m², avec forte luminosité, supérieure à 3500 Lumens, focale standard, LED ou laser, résolution 4K
 - Vidéoprojecteur 3 : vidéoprojecteur ultra courte focale (rapport de projection inférieur à 0,3), LED ou laser avec luminosité supérieure à 3000 Lumens
 - Vidéoprojecteur 4 : vidéoprojecteur « éducation », interactif, ultra courte focale (rapport de projection inférieur à 0,3), de luminosité supérieure à 3500 lumens, résolution full HD, positionnement possible au mur ou au plafond

Sont attendus de préférence des produits sans lampe et pour les modèles permettant de projeter des modèles utilisant la technologie Miracast.

3.2.3.2 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base. Il pourra en outre proposer le catalogue d'un 3^e constructeur.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

3.2.4 FOURNITURE D'ÉCRANS D'AFFICHAGE DYNAMIQUE

3.2.4.1 TYPOLOGIE DE MATÉRIELS ATTENDUS

Le titulaire proposera des écrans d'affichage dynamique. Ces écrans pour ce type d'usage sont le plus souvent positionnés en hauteur avec un support mural. Une attention particulière sera faite sur les versions de SoC installées et leurs capacités de mises à jour ou d'évolution en termes de version.

Une famille d'écrans sera proposée, avec 1 constructeur unique.

Famille d'écrans d'affichage dynamiques :

Des écrans d'une taille supérieure à 32 pouces avec SoC pour une installation à l'intérieur des bâtiments, affichage dynamique intérieur et affichage d'outil de gestion de file d'attente principalement. Les caractéristiques différentes devront permettre de répondre à :

- Des niveaux de luminosité différents,
- Des plages horaires d'utilisation généralement au maximum de 16H/24
- Des tailles d'écrans différentes (32'', 40'', 46'', 55'', 65'', 75'').
- Support plafond
- Support mural
- La version du Soc devra être maintenue pendant toute la durée du marché et de la garantie du matériel.
- Les candidats indiqueront les modalités de mise à jour du Soc sur les matériels proposés

Les solutions logicielles d'affichage dynamique ne font pas partie de la fourniture. L'ensemble des matériels proposés devra être compatible avec les solutions du marché.

3.2.4.2 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base. Il pourra en outre proposer le catalogue d'un 3^e constructeur.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

3.2.5 FOURNITURE DE PÉRIPHÉRIQUES D'IMAGE, DE SONS ET SUPPORTS ECRANS, ECRANS POUR VP

3.2.5.1 TYPOLOGIE DE MATERIELS ATTENDUS

Il est attendu la fourniture d'accessoires, de périphériques autonomes de captation et des images (caméras) et des sons (micros) et de restitution des sons (hauts parleurs), ainsi que des supports pour écrans.

Deux familles de périphériques seront proposées, avec 2 constructeurs différents pour les catégories supports, tablettes autonomes de visio-conférence et barres multimédias / caméras. Un seul constructeur pourra être proposé au sein d'une même catégorie. Les pieds devront pouvoir supporter l'ensemble des écrans disponibles dans ce lot.

Ils pourront être fixes ou mobile (à roulette).

1 seule famille sera proposée pour tous les accessoires.

3.2.5.2 CATALOGUES

Le candidat proposera un catalogue additionnel de matériels pour chacune des deux familles proposées en supplément de l'offre de base. Le catalogue devra rester dans l'objet de la catégorie. 4 catalogues de constructeurs d'accessoires pourront être proposés pour la catégorie accessoires.

Ces catalogues pourront évoluer tout au long du marché en fonction des évolutions technologiques. Chaque évolution du catalogue devra être validée par la CAIH.

Le taux de remise sera appliqué de manière contractuelle au prix public constaté sur l'ensemble des matériels proposés.

3.3. CAS D'USAGES

Ces cas d'usage permettent aux adhérents de bénéficier de d'offres packagées pour différentes typologies de salles (hors salles complexes).

3.3.1 CAS D'USAGE 1 : PETITE SALLE DE REUNION

L'objectif de cas d'usage 1 est de disposer d'offres packagées et standards pour l'équipement d'une « petite » salle de réunion pouvant accueillir au maximum 5 personnes.

Pack 1 : Petite salle de réunion avec fonction web conférence – 2 à 5 personnes

Ce type de salle doit permettre aux utilisateurs d'arriver dans la salle avec leur ordinateur portable professionnel ou personnel (tous systèmes d'exploitation confondus), et de projeter le contenu du portable sur l'écran de la salle le plus simplement possible à l'aide du câble HDMI disponible dans la salle ou du câble USB, sans aucune action spécifique sur l'écran autre que de l'allumer.

Les utilisateurs pourront utiliser les fonctionnalités de Web conférence avec les logiciels déjà installés sur leur ordinateur. Dans ce cas le branchement ou la connexion avec les équipements de **la salle doit permettre sans installation particulière d'utiliser la vidéo de l'écran, la caméra, le micro et les haut-parleurs de l'installation.**

Contenu du pack :

- Écran 55 pouces minimum
- Support sur roulettes pour écran
- Câble HDMI 2.0 minimum de 10 mètres
- Câble USB 10 mètres
- Barre multimédia avec micro, haut-parleurs et caméra intégrés
- Installation de l'ensemble des matériels, la mise en œuvre, le câblage **volant**, les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement dans tous les cas d'usage, la formation, les documents de type DOE et utilisation, ...
- Garantie minimale légale 36 mois de la solution pièces et main d'œuvre.

Options Pack 1 Petite salle de réunion – 2 à 5 personnes

Options demandées :

- Fonctionnalité sans fil « avancée » permettant de projeter suivant le protocole Miracast® et AirPlay® via un matériel complémentaire avec ou sans dongle

3.3.2 CAS D'USAGE 2 : SALLE DE REUNION MOYENNE

Ce type de salle doit permettre aux utilisateurs d'arriver dans la salle avec leur ordinateur portable professionnel ou personnel (tous systèmes d'exploitation confondus), et de projeter le contenu du portable sur l'écran de la salle le plus simplement possible à l'aide du câble HDMI disponible dans la salle ou du câble USB, sans aucune action spécifique sur l'écran autre que de l'allumer.

Ce type de salle peut être équipé d'un PC fixe avec des applications métiers spécifiques qui devra être relié au système d'affichage. L'utilisateur ouvre sa propre session et lance l'application métier dans le but de projeter l'écran sur l'écran de la salle, par exemple échange sur un dossier médical (radios, résultats de labos, comptes rendu médicaux, ...) et affichage des infos sur l'écran de la salle. Les utilisateurs pourront utiliser les fonctionnalités Web conférence avec les logiciels déjà installés sur leur ordinateur ou sur le PC fixe de la salle. Dans ce cas le branchement ou la connexion avec les équipements de la salle doit permettre, sans installation particulière, d'utiliser la vidéo de l'écran grande taille de la salle, le micro et les haut-parleurs de la salle.

L'instant suivant un autre utilisateur peut souhaiter projeter un autre contenu à partir de son ordinateur portable professionnel ou personnel (tous systèmes d'exploitation confondus) à partir du câble volant disponible. Il est donc important que les utilisateurs puissent passer d'une source de projection à une autre et alterner de façon simple et intuitive de la projection à une web conférence et cela d'un ordinateur à un autre.

Pack 2 : Salle de réunion moyenne avec fonction web conférence – maxi 8 personnes
--

Contenu du pack :

- Écran 55 pouces minimum
- Support sur roulettes pour écran
- Câble HDMI 2.0 minimum de 10 mètres
- Câble USB 10 mètres
- Barre multimédia avec micro, haut-parleurs et caméra intégrés
- Installation de l'ensemble des matériels, la mise en œuvre, le câblage **volant**, les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement dans tous les cas d'usage, la formation, les documents de type DOE et utilisation, ...
- Garantie minimale légale 36 mois de la solution pièces et main d'œuvre.

Remarques : En fonction des capacités techniques de la barre multimédia, les candidats peuvent dès la configuration de base ajouter une extension micro afin de mieux couvrir la captation des voix de l'ensemble des participants.

Options demandées :

- Fonctionnalité sans fil « avancée » permettant de projeter suivant le protocole Miracast® et AirPlay® via un matériel complémentaire avec ou sans dongle

Pack 3 : Salle de réunion moyenne avec fonction web conférence – maxi 10 personnes

Contenu du pack :

- Écran 65 pouces pro minimum avec dalle mate et anti-reflet, grand angle de vision et fonctionnalité de paramétrage de la priorité des sources en entrée et bascule automatique d'une source à l'autre
- Support sur roulettes pour écran
- Câble HDMI 2.0 minimum de 10 mètres
- Câble USB C 10 mètres
- Barre multimédia intelligente avec micro, haut-parleurs et caméra intégrés
- Installation de l'ensemble des matériels, la mise en œuvre, le câblage volant, les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement dans tous les cas d'usage, la formation, les documents de type DOE et utilisation, ...
- Garantie minimale légale 36 mois de la solution pièces et main d'œuvre.

Remarque : En fonction des capacités techniques de la barre multimédia, les candidats peuvent dès la configuration de base ajouter une à deux extensions micros afin de mieux couvrir la captation des voix de l'ensemble des participants.

Options demandées :

- Matériels permettant une utilisation de la salle en mode « autonome », MTR et BYOD

Pack 4 : Salle de réunion moyenne avec fonction web conférence et tactile – maxi 10 personnes
--

Contenu du pack :

- Écran ENI Tactile 65 pouces minimum
- Support sur roulettes pour écran
- Câble HDMI 2.0 minimum de 10 mètres
- Câble USB 10 mètres
- Barre multimédia intelligente avec micro, haut-parleurs et caméra intégrés
- Fonctionnalité sans fil « avancée » permettant de projeter suivant le protocole Miracast® et AirPlay® via un matériel complémentaire avec ou sans dongle

- Installation de l'ensemble des matériels, la mise en œuvre, le câblage **volant**, les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement dans tous les cas d'usage, la formation, les documents de type DOE et utilisation, ...
- Garantie minimale légale 36 mois de la solution pièces et main d'œuvre.

Remarque : En fonction des capacités techniques de la barre multimédia, les candidats peuvent dès la configuration de base ajouter 1 à 2 extensions micros afin de mieux couvrir la captation des voix de l'ensemble des participants.

Options demandées :

- Matériels permettant une utilisation de la salle en mode « autonome », MTR et BYOD

3.3.3 CAS D'USAGE 3 : GRANDE SALLE DE REUNION

Ce type de salle doit permettre aux utilisateurs d'arriver dans la salle avec leur ordinateur portable professionnel ou personnel (tous systèmes d'exploitation confondus), et de projeter le contenu du portable sur l'écran de la salle le plus simplement possible à l'aide du câble HDMI disponible dans la salle ou du câble USB, sans aucune action spécifique sur l'écran autre que de l'allumer.

Ce type de salle peut être équipé d'un PC fixe avec des applications métiers spécifiques qui devra être relié au système d'affichage. L'utilisateur ouvre sa propre session et lance l'application métier dans le but de projeter l'écran sur l'écran de la salle, par exemple échange sur un dossier médical (radios, résultats de labos, comptes rendu médicaux, ...) et affichage des infos sur l'écran de la salle. Les utilisateurs pourront utiliser les fonctionnalités Web conférence avec les logiciels déjà installés sur leur ordinateur ou sur le PC fixe de la salle. Dans ce cas le branchement ou la connexion avec les équipements de la salle doit permettre, sans installation particulière, d'utiliser la vidéo de l'écran grande taille de la salle, le micro et les haut-parleurs de la salle.

L'instant suivant un autre utilisateur peut souhaiter projeter un autre contenu à partir de son ordinateur portable professionnel ou personnel (tous systèmes d'exploitation confondus) à partir du câble volant disponible. Il est donc important que les utilisateurs puissent passer d'une source de projection à une autre et alterner de façon simple et intuitive de la projection à une web conférence et cela d'un ordinateur à un autre.

Les grandes salles de réunions sont souvent utilisées pour des instances de pilotage de nos adhérents ou des réunions de direction. Elles doivent donc proposer un niveau de technicité et de fiabilité important. Certaines réunions plénières doivent pouvoir être enregistrées et l'enregistrement doit être récupérable sur un format numérique exploitable (sans relation avec le système d'enregistrement des outils de webconférence).

Pack 5 : Grande salle de réunion avec fonction web conférence – 12 personnes et plus

Contenu du pack :

- Écran 75 pouces minimum professionnel anti-reflet
- Support sur roulettes pour écran
- Câble HDMI 2.0 minimum de 10 mètres
- Câble USB C 10 mètres
- Système multimédia intelligent avec micro, haut-parleurs et caméra
- Fonctionnalité sans fil « avancée » permettant de projeter suivant le protocole Miracast® et AirPlay® via un matériel complémentaire avec ou sans dongle
- Installation de l'ensemble des matériels, la mise en œuvre, le câblage **volant**, les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement dans tous les cas d'usage, la formation, les documents de type DOE et utilisation, ...
- Garantie minimale légale 36 mois de la solution pièces et main d'œuvre.

Remarque : En fonction des capacités techniques de la barre multimédia, les candidats peuvent dès la configuration de base ajouter 1 à 3 extensions micros afin de mieux couvrir la captation des voix de l'ensemble des participants.

Pack 6 : Salle de réunion grande avec fonction web conférence et tactile – 12 personnes et +

Contenu du pack :

- Écran OSD Tactile 85 pouces minimum
- Support sur roulettes pour écran
- Câble HDMI 2.0 minimum de 10 mètres
- Câble USB-C 10 mètres
- Système multimédia intelligent avec micro, haut-parleurs et caméra
- Fonctionnalité sans fil « avancée » permettant de projeter suivant le protocole Miracast® et AirPlay® via un matériel complémentaire avec ou sans dongle
- Installation de l'ensemble des matériels, la mise en œuvre, le câblage **volant**, les paramétrages nécessaires au bon fonctionnement dans tous les cas d'usage, la formation, les documents de type DOE et utilisation, ...

- Garantie minimale légale 36 mois de la solution pièces et main d'œuvre.

Remarque : En fonction des capacités techniques de la barre multimédia, les candidats peuvent dès la configuration de base ajouter 1 à 3 extensions micros afin de mieux couvrir la captation des voix de l'ensemble des participants.

Options Pack 5 & 6 : Salle de réunion grande – 12 personnes et +

Options demandées :

- Double écran 75 sans fonction OSD ni tactile
- Système d'enregistrement audio/vidéo intégré à la salle
- Matériels permettant une utilisation de la salle en mode « autonome », MTR et BYOD

3.4. PRESTATIONS D'INSTALLATIONS ET D'INTEGRATION

Toute intervention nécessitant un travail en hauteur devra être réalisée conformément aux dispositions du Code du travail relatives à la prévention du risque de chute. Le titulaire fournira les équipements d'accès et de protection nécessaires (nacelle, plateforme, échafaudage, EPI), ainsi que le personnel formé et habilité à leur utilisation.

3.4.1 PRESTATIONS D'INTEGRATION ET FORMATIONS

Les adhérents pourront commander des prestations d'installation, de câblage et de paramétrage des équipements fournis par le titulaire.

Ils pourront également commander des prestations de prise en main ou de formation (si le Titulaire est organisme de formation).

Prestations attendues du Titulaire :

- Une visite sur site
- La fourniture du matériel
- Le câblage

- L'installation et intégration avec repérage et étiquetage du câblage
- Fourniture de chaque documentation technique des matériels installés.
- Prise en main / Formation
- Garantie des matériels et prestations liées à l'installation de la salle. Les prestations seront garanties 1 an. La garantie des matériels sera déterminée par les constructeurs Les candidats préciseront le délai d'intervention dans le cadre de la garantie Les candidats devront détailler dans leur mémoire technique :
 - Un exemple de documentation des cas d'usage à destination des utilisateurs
 - Un exemple de document de l'architecture mise en place à destination des techniciens de l'établissement (DOE)
 - Un exemple de document à destination des techniciens de maintenance

Pour chaque prestation d'intégration d'une salle, le Titulaire se devra de réaliser :

- Un DOE ou la mise à jour du DOE existant,
- A destination de l'utilisateur final : Rédaction d'un document explicatif du bon usage des matériels en place et détaillant le fonctionnement pour chaque cas d'usage (visioconférence, projection simple, réunion avec enregistrement, ...). Ce document devra contenir l'implantation graphique de la salle, son câblage et tout élément permettant de rendre les utilisateurs le plus autonomes possibles.
- A destination des techniciens de l'établissement : Fourniture du détail du paramétrage de chacun des matériels composant la solution livrée et de leur interaction, du détail du câblage. Il s'agit d'un document technique à l'usage des techniciens de maintenance.
- La formation des techniciens

Ces prestations seront de 3 natures :

- Prestations forfaitaires pour les cas d'usage ou des prestations courantes,
- Prestations d'assistance technique technicien à la journée ou horaire,

- Prestations sur devis pour répondre aux installations complexes qui sortiraient du cadre des cas d'usage standards, notamment pour des salles de type « amphithéâtre » ou « salle de conseil ».

Le titulaire se devra de réaliser :

- Visite sur site
- Fourniture du matériel
- Câblage
- Installation et intégration avec repérage et étiquetage du câblage
- Un DOE

Les adhérents dans le cadre d'un projet pourront fournir certains matériels qui seront commandés dans le cadre d'autres marchés ou d'ores et déjà existants.

3.4.2 PRESTATIONS DE SAV

Le titulaire assure un service après-vente destiné à garantir le maintien en condition opérationnelle des équipements audiovisuels fournis dans le cadre du présent marché pendant toute la durée de garantie contractuelle ainsi que durant les éventuelles périodes d'extension de garantie souscrites par le bénéficiaire.

3.4.3 ORGANISATION DU SAV

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires :

- Une plateforme de déclaration des incidents accessible par téléphone, courrier électronique et portail web ;
- Un point de contact unique pour le suivi des demandes ;
- Un système de gestion des tickets permettant la traçabilité des incidents ;
- Un support en langue française.

Les horaires minimum d'ouverture du SAV sont :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (hors jours fériés).

3.4.4 PRESTATIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Les candidats proposeront également des journées de prestations basées sur des profils adaptés en fonction des besoins de l'établissement adhérent. Le coût sera défini grâce à un prix journée pour des prestations d'ingénierie, de conseil, et d'aide au déploiement de salles multimédia complexes.

Les candidats proposeront dans le mémoire technique des profils d'intervenants qualifiés. Ils pourront également décrire leur expertise et expérience sur ce type de prestations. Quatre profils seront proposés :

- Profil de technicien d'installation et de programmation
- Profil d'ingénieur audio-visuel
- Profil de chef de projet audio-visuel
- Profil de formateur audio-visuel

Le profil de chef de projet ne sera proposé aux adhérents que pour des prestations de suivi et de conduite de projet.

Les tarifs indiqués dans l'offre seront des tarifs « **plafonds** ». Ces tarifs pourront être revus à la baisse lors des réponses aux demandes des adhérents.

3.5. MAINTENANCE

Il est demandé aux candidats de pouvoir assurer la maintenance de salles déjà installées. En fonction du besoin de chaque adhérent les prestations peuvent être plus ou moins étendues.

Dans tous les cas le titulaire ne pourra réaliser la maintenance que d'une salle/emplacement pour lequel un audit et un inventaire d'entrée aura été réalisé.

Prestations attendues :

- Maintenance préventive de salle
- Maintenance corrective de salle
- Prestations ponctuelles :
 - Réparations sur devis
 - Prestations d'assistance technique spécialisées

- Formations et accompagnement à l'utilisation et à la gestion des salles.

3.5.1 MAINTENANCE PREVENTIVE DE SALLE

Il s'agit d'une visite biannuelle à une période définie d'un commun accord entre les parties. La date d'intervention sera fixée au minimum un mois à l'avance.

Ces interventions comprennent la maintenance préventive effectuée sur site afin d'assurer aux différents équipements les meilleures conditions de fonctionnement et de longévité pour une utilisation optimale.

La maintenance préventive comprend à minima :

- La dépose et la repose des équipements à vérifier
- Le nettoyage des filtres et des éléments sensibles
- La vérification du bon fonctionnement global des équipements
- La vérification de l'état des câblages, des connectiques et des équipements mécaniques
- La mise à jour de firmware d'équipement ou de logiciels vers les versions préconisées par les constructeurs
- Les réglages nécessaires au bon fonctionnement des équipements

Le service rendu par cette maintenance préventive ne comprend pas :

- La fourniture de pièces, de câbles, de prises, de lampes, de sous-ensembles ou de tout autre équipement. Si nécessaire, cette fourniture fera l'objet d'un devis avec pièce et main d'œuvre dans le cadre de la prestation ponctuelle « réparation sur devis ».
- Les réparations rendues nécessaires en raison d'un acte de négligence, d'un accident, d'une utilisation inappropriée, d'un défaut du réseau électrique ou du dispositif de conditionnement d'air, de catastrophe naturelle ou de tout autre cause, n'entrant pas dans le cadre d'une utilisation normale du matériel
- Les remises en état rendues nécessaires par suite de travaux d'entretien, de réparations ou de modifications d'équipement faites par du personnel de l'adhérent ou par un de ses sous-traitants.

A l'issue de son intervention, le titulaire devra fournir à l'adhérent dans un délai de 15 jours calendaires, un rapport contenant la nature des interventions réalisées sur le site. L'adhérent disposera alors d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date d'envoi du rapport pour en contester le contenu.

3.5.2 MAINTENANCE CORRECTIVE DE SALLE

Pendant la durée du marché, le titulaire s'engage à maintenir l'ensemble des équipements et des logiciels des salles en bon état de fonctionnement, en effectuant les opérations de maintenance appropriées aux incidents signalés par l'adhérent ou constatés par le titulaire pendant la surveillance des matériels et dans le respect des engagements de service.

Cette maintenance se traduira par :

- La mise à disposition d'un numéro d'appel pour la maintenance corrective des salles. Ce service d'appel doit être accessible aux horaires définis suivant le niveau de service choisi.
- La réception des appels ou la déclaration en ligne des incidents survenus sur le périmètre des équipements couverts par le marché.
- La mise à disposition d'un site internet personnalisé par adhérent pour la saisie et le suivi des incidents. Ce site doit être accessible 24h/24 et 7j/7. Le mode de fonctionnement de ce site (mode de saisie, workflow, contenu) est décrit par le candidat dans son mémoire technique. Le détail de chaque intervention réalisée doit être contenu dans ce site. Dans le cadre du processus, il est demandé que la clôture d'un incident soit effectuée avec l'aval de l'adhérent et que le workflow prévoie l'envoi d'un mail récapitulatif au référent local du marché.
- L'assistance au diagnostic et à la qualification technique de l'incident.
- Le dépannage et la maintenance des matériels et de leurs composants sans exclusion, en assurant la remise en fonctionnement opérationnel.
- Application des garanties actives pour chaque matériel installé.
- Suivi et gestion du remplacement des matériels sous garantie en lien avec le constructeur ou l'entité en charge de la garantie
- Le remplacement de toutes pièces défectueuses au moyen de pièces neuves d'origine ou le remplacement des pièces par des pièces équivalentes reconditionnées et certifiées telles qu'elles permettent la réparation et le maintien en conformité aux normes publiées par le constructeur.
- La garantie de l'interopérabilité des solutions correctives. Dans le cas d'impossibilité par le titulaire d'apporter une solution compatible avec le système en place, celui-ci doit fournir l'ensemble des prérequis nécessaires à la mise en place des corrections sur le matériel concerné et sur les matériels attachés à celui-ci.
- La proposition de solution(s) de contournement.
- La gestion des escalades.
- L'aide au redémarrage des systèmes et des équipements
- La restauration ou mise à niveau éventuelle des paramètres des équipements de pilotage ou d'automatisation.

- Le support des logiciels utilisateurs liés aux matériels multimédias de la salle (logiciels de connexion sans fils, de pilotage des enregistrements ...)
- Le traitement des alertes. Lorsque le matériel le permet, le titulaire doit proposer, si le bénéficiaire le souhaite, une solution de traitement des remontées d'alertes automatiques. A minima, un envoi de mail vers le titulaire et l'adhérent doit être mis en place. Le mode de traitement de ces alertes en fonction du type de matériel sera détaillé dans le mémoire technique.
- Mise à jour du DOE + Guide utilisateur suite à changement d'un composant suite maintenance

Rapport d'intervention :

Après chaque intervention, le titulaire devra remettre les documents suivants au format informatique PDF dans un délai maximum de 3 jours :

- Un rapport d'intervention détaillé mentionnant les dysfonctionnements constatés, les réparations apportées et les éventuelles préconisations,
- Les fiches techniques du nouveau matériel installé le cas échéant.

3.5.3 PRESTATIONS PONCTUELLES

3.5.3.1 REPARATIONS SUR DEVIS

Dans certains cas, le titulaire peut effectuer des réparations spécifiques sur du matériel hors périmètre, hors garantie ou suite à une utilisation anormale : malveillance, chute, casse, inondation, vol ...

Le titulaire peut également proposer des opérations de remise en état suite aux visites de maintenance préventive.

Avant de procéder à la réparation ou remplacement, le titulaire doit présenter un devis à l'adhérent. Ce devis doit comporter distinctement le prix des pièces ainsi que le prix de la main d'œuvre. Les tarifs des pièces et de la main d'œuvre devront être homogènes sur l'ensemble des adhérents. L'acceptation du devis sera matérialisée par l'émission d'un bon de commande.

3.5.3.2 PRESTATIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE SPECIALISEES

Le titulaire doit avoir la capacité de proposer des prestations d'assistance technique basées sur des profils adaptés et compétents en fonction des besoins. Les prestations auront lieu sur site et par défaut

dans la plage horaire standard : Du lundi au Vendredi de 8h00 à 18h00. L'unité d'œuvre sera définie à la journée.

- Prestation de technicien d'assistance et régie audio-visuelle
- Prestation de technicien d'installation et de programmation
- Prestation d'ingénieur audio-visuel
- Prestation de chef de projet audio-visuel
- Astreintes d'assistance en HNO, pendant un événement qui se déroulerait pour partie en HNO (en semaine de 18h00 à 22h00 ou le samedi de 8h00 à 18h00)

3.5.3.3 FORMATIONS ET ACCOMPAGNEMENT A L'UTILISATION ET A LA GESTION DES SALLES.

Le titulaire pourra être sollicité pour former et accompagner des utilisateurs ou des régisseurs à l'utilisation des moyens disponibles dans les salles.

Les formations permettront aux utilisateurs/régisseurs/administrateurs des salles multimédia d'être autonomes dans :

- La gestion (fonctionnelle et technique) et l'utilisation des solutions ainsi que leur paramétrage et leur bon fonctionnement
- La connaissance complète de l'architecture technique et fonctionnelle des solutions, du contenu des sous-ensembles fonctionnels et des options de paramétrage et de leurs impacts.
- L'administration des solutions

Pour cela, et pour chaque besoin exprimé par les adhérents, il préparera et animera les formations nécessaires à la prise en main et à l'utilisation des équipements. Les utilisateurs seront formés à partir d'un support de formation élaboré en langue française par le titulaire.

Chaque session de formation / accompagnement se déroulera pour un maximum de 5 participants.

A chaque besoin d'un adhérent, il est attendu à minima :

- Définir les prérequis techniques et organisationnels nécessaires au bon déroulement de la formation
- Présenter un plan de formation adapté aux matériels et fonctionnalités demandés
- Elaborer les supports de formation qui seront remis aux utilisateurs
- Animer la formation par des mises en pratique

3.5.4 PERIMETRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

3.5.4.1 TYPOLOGIE DES SALLES A MAINTENIR

La maintenance des salles doit être réalisée quelles que soient leurs dates d'installation, leurs tailles, leurs nombres de participant ou leurs configuration techniques.

Pour cela et en premier lieu, il a été défini plusieurs types de salles en fonction de leur taille :

- Salle de petite taille : capacité de 2 à 5 participants
- Salle de taille moyenne : capacité de 5 à 10 participants
- Salle de grande taille : capacité de 10 à 20 participants
- Salle de très grande taille : au-delà de 20 participants

En plus de la taille des salles, il a été défini plusieurs typologies en fonction des fonctionnalités dont elles disposent (et/ou entre les différentes fonctions) :

- Salle simple
 - Affichage simple sur un écran ou un vidéo projecteur
 - Présence d'un équipement individuel de webconférence : caméra autonome, pieuvre micro/haut-parleur, barre webconférence tout en un
 - Connexion simple et directe via câble HDMI ou câble USB-A / USB-C
- Salle évoluée
 - Affichage simple sur un ou plusieurs écrans ou un ou plusieurs vidéo projecteurs
 - Affichage sur écran de collaboration avec fonctions avancées : tactile, OPS intégré
 - Présence d'un équipement évolué de webconférence : caméra pilotable, barre webconférence évoluée, plusieurs micros de prise de son, système de diffusion de son.
 - Connexion simple et directe via câble HDMI ou câble USB-A / USB-C
 - Connexion complexe via équipement sans fil en Miracast / AirPlay ou via dongle
- Salle complexe
 - Affichage complexe sur un ou plusieurs écrans ou un ou plusieurs vidéo projecteurs
 - Affichage sur écran de collaboration avec fonctions avancées : tactile, OPS intégré
 - Présence d'un système de matriçage des flux audio et vidéo
 - Présence d'un système de sonorisation pour diffusion du son
 - Présence d'un système d'enregistrement des flux audio et vidéo
 - Présence d'un système d'automatisation de la salle : automate, tablettes de pilotage
 - Présence d'un équipement évolué de webconférence : une ou plusieurs caméras pilotables, équipement de webconférence évolués, prise de son depuis des micros de table intégrés
 - Connexions évoluées via un plusieurs points HDMI ou câble USB-A / USB-C
 - Connexion complexe via équipement sans fil en Miracast / AirPlay ou via dongle

3.5.4.2 PERIMETRE TECHNIQUE DES SALLES

Les opérations de maintenance portent sur l'ensemble des équipements et des fonctionnalités que l'on peut trouver dans des salles de réunion, quelles que soient leurs tailles ou leurs marques (la liste n'est pas exhaustive).

- Équipements de diffusion vidéo :
 - Ecrans toutes technologies installées sur table ou fixés sur support mobile/mural/plafond
 - Vidéo projecteurs toutes technologies installées sur table ou fixés sur support plafond/mural
 - Ecrans interactifs tactiles toute technologie intégrant des fonctionnalités avancées : caméra, son, OPS, collaboration
- Equipement de captation et de diffusion audio :
 - Pieuvres audio de conférence avec ou sans fils
 - Micros filaires posés sur table ou intégrés en plafond
 - Micros sans fil, micros cravate
 - Micros col de cygne intégrés
 - Haut-parleurs installés sur table ou fixés au mur ou au plafond
 - Systèmes de sonorisation complets : haut-parleurs, amplificateurs
 - Systèmes d'enregistrement et de restitution audio et vidéo
- Fonctionnalités de connexion des équipements
 - Prises HDMI / USB A / USB C
 - Connexion sans fil via Miracast / AirPlay ou tout autre propriétaire
 - Systèmes de matriçage pour les connexion multiple et/ou simultanées
 - Equipements de transport des données : émetteurs / récepteurs A/V
- Equipements avancés de gestion et d'automatisation des fonctionnalités
 - Automates et tablettes de pilotage
 - Matrices audio/vidéo
 - Processeurs audio/vidéo

3.5.4.3 ENROLEMENT D'UNE NOUVELLE SALLE OU D'UN NOUVEL EMPLACEMENT :

A chaque démarrage de maintenance pour une salle, quelle que soit sa taille, un forfait de prise en charge est applicable (une seule fois).

Cette prestation a pour objectif la prise de connaissance de la salle (audit) par le titulaire avec la description des fonctionnalités et des matériels, l'évaluation du niveau de complexité et la définition d'un plan de maintenance (préventive et curative) associé.

Cette prestation est commandée par l'adhérent et est réalisée par une visite sur site, au minimum un mois avant le démarrage de la maintenance de la salle.

A l'issue de cette visite, le titulaire devra s'assurer des points suivants :

- L'adhérent doit fournir le DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés) de la salle/emplacement d'inventaire. Si le document est inexistant ou ne contient pas les minimas attendus, l'adhérent devra commander la prestation « rédaction DOE + documentation utilisateur ». Le DOE sera constitué à minima : Schémas d'installation, Fourniture du détail du paramétrage de chacun des matériels composant la solution livrée et de leur interaction, version des firmwares installés, codes d'accès et mots de passe pour les matériels concernés, du détail du câblage, Il s'agit d'un document technique à l'usage des techniciens de maintenance.
- A destination de l'utilisateur final : Rédaction d'un document explicatif du bon usage des matériels en place et détaillant le fonctionnement pour chaque cas d'usage (visio conférence, projection simple, réunion avec enregistrement si concerné, ...). Ce document devra contenir l'implantation graphique de la salle, son câblage et tout élément permettant de rendre les utilisateurs le plus autonomes possibles.
- Echange entre l'adhérent et le titulaire afin de déterminer le niveau de service souhaité et l'unité d'œuvre de facturation (en fonction de la taille et de la typologie de la salle).

3.5.4.4 MODIFICATION TECHNIQUE SIGNIFICATIVE D'UNE SALLE :

Pour les modifications techniques d'une salle, quelle que soit sa taille ou sa typologie, une prestation de mise à jour du dossier de maintenance peut être applicable.

Cette prestation a pour objectif la prise de connaissance des modifications de la salle par le titulaire avec la nouvelle description des fonctionnalités et des matériels, la réévaluation du niveau de complexité et la redéfinition du plan de maintenance (préventive et curative) associé.

Cette prestation est commandée par l'adhérent avec une tarification à l'heure ou à la journée (suivant l'ampleur des modifications techniques à prendre en compte) et est réalisée par une visite sur site, le plus vite possible après la modification technique de la salle.

- Fourniture par l'adhérent des modifications du DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés) au titulaire permettant la prise en charge technique des évolutions de la salle.
- Fourniture par l'adhérent des modifications du document explicatif du bon usage des matériels en place.

Le changement de catégorie de typologie de la salle ne pourra se faire que sur la période de commande annuelle suivante

3.5.5 NIVEAUX DE SERVICES

Les niveaux de services sont définis par des délais d'intervention et des délais de résolution différents suivant le niveau choisi par salle mise sous maintenance.

3 niveaux de services sont disponibles :

- Niveau Essentiel
- Niveau Evolution
- Niveau Premium

Niveau Essentiel

	Support téléphonique assuré du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h
	Mise à disposition d'un portail de création et suivi des tickets incidents
	Délai d'intervention à distance à J+1
	Délai d'intervention sur site à J+3

Niveau Evolution

	Support téléphonique assuré du lundi au vendredi de 8h à 18h
	Mise à disposition d'un portail de création et suivi des tickets incidents
	Délai d'intervention à distance à H+4
	Délai d'intervention sur site à J+1
	Délai de réparation ou de solution de contournement à J+2

Niveau Premium

	Support téléphonique assuré du lundi au vendredi de 7h à 19h
	Mise à disposition d'un portail de création et suivi des tickets incidents
	Délai d'intervention à distance à H+2
	Délai d'intervention sur site à H+4
	Délai de réparation ou de solution de contournement à J+1

Les délais de réparation ou de solution de contournement seront compris dans les plages horaires standards 8h – 18h. Ces délais sont applicables uniquement en France métropolitaine. Toute intervention sur site débutée avant 18h00 doit être poursuivie jusqu'à la résolution de l'incident.

Les équipements des salles des adhérents peuvent comprendre 2 niveaux de garantie :

- **Matériel Sous Garantie** : Sur ce matériel le titulaire s'engage à fournir la prestation de guichet unique et faire fonctionner la garantie applicable auprès du fournisseur/constructeur.
- **Matériel Hors Garantie** : Le titulaire s'engage à fournir sur ce matériel le support, le dépannage, ainsi que la maintenance complète avec fourniture de pièces détachées.

En cas de réouverture d'un ticket, le temps précédemment consommé avant la clôture sera pris en compte et ajouté au temps des interventions suivantes.

Le niveau de service Premium ne sera applicable qu'en cas de matériel de contournement présent et opérationnel sur site ou chez le titulaire.

Les candidats démontreront et détailleront à minima dans leur mémoire technique :

- Leur capacité à maintenir des salles et équipements standards et/ou complexes déjà installés.
- Des exemples de DOE,
- Exemples de document explicatif du bon usage des matériels en place et détaillant le fonctionnement pour chaque cas d'usage (visio conférence, projection simple, réunion avec enregistrement, ...). Ce document devra contenir l'implantation graphique de la salle, photos, câblage et tout élément permettant de rendre les utilisateurs le plus autonomes possibles
- Liste des constructeurs pour lesquels ils sont habilités et pour lesquels ils disposent des compétences de maintenance.
- Modalités de fonctionnement pour assurer les interventions à distance ou sur site
- Modalités de fonctionnement pour assurer les remises en état ou les mise en œuvre d'une solution de contournement

Dans le cas d'une intervention sur du matériel de marque non supportée non compris dans la liste initiale par le titulaire, celui-ci s'engage à réaliser l'effort maximal pour dépanner l'adhérent. Dans ce cas de figure si le matériel s'avère non réparable, le titulaire fournira un devis pour la fourniture, le paramétrage et l'installation du matériel de remplacement.

3.5.5.1 ENGAGEMENTS DE SERVICES

Pour les prestations de maintenance de salles, les engagements de services contractuels sont les suivants :

- Taux d'incidents traités dans les temps en fonction des GTR/GTI
 - Règle de calcul : pourcentage du nombre d'incidents clôturés dans les temps définis sur le nombre d'incidents total clôturés par le titulaire pour un même adhérent.
- Taux de réouverture des incidents
 - Règle de calcul : pourcentage du nombre de tickets ré ouverts dans l'outil par rappel d'un utilisateur sur nombre de tickets clôturés par le titulaire pour un même adhérent.

Indicateur SLA	Méthode de calcul	Vérification	Engagement de service
Taux d'incidents traités dans les temps	Pourcentage du nombre d'incidents clôturés dans les temps définis sur le nombre d'incidents total clôturés par le titulaire pour un même adhérent.	Mensuelle	95%
Taux de réouverture des incidents	Pourcentage du nombre de tickets ré ouverts dans l'outil par rappel d'un utilisateur sur nombre de tickets clôturés par le titulaire pour un même adhérent.	Mensuelle	5%

Si ces engagements de services ne sont pas atteints pendant la période de vérification, les pénalités prévues s'appliquent.

3.5.6 UNITES D'OEUVRE LIEES A LA MAINTENANCE

Les unités d'œuvre pour les prestations de maintenance de salle de réunion sont forfaitaires.

Elles ont été établies suivants 2 critères définis au chapitre 3.5.4.1 le type et la typologie des salles.

A chaque type/typologie est associé un prix qui peut être différent suivant le niveau de service choisi (Essentiel, Evolution ou Premium).

Le forfait d' enrôlement est à commander à part, une seule fois avant la mise sous maintenance d' une salle.

Des prestations complémentaires avec des profils d' assistance techniques sont également disponibles avec une tarification à la journée ou à l' heure.

4 LOT 3 : FOURNITURE ET INSTALLATION ET MAINTENANCE DE TV HOSPITALITY

Le Titulaire devra fournir l' ensemble des matériels décrits dans cet article et être capable de réaliser les installations des TV dans les chambres et d' en assurer la maintenance.

Les équipements devront être compatibles avec les principales solutions de taxation et de diffusion d' images déployées chez les adhérents.

Les candidats préciseront, dans leur mémoire technique, les solutions disponibles sur le marché français avec lesquelles leurs équipements sont compatibles.

Le cas échéant, les adhérents pourront acquérir ces solutions logicielles via le marché multi-éditeurs de la CAIH ou par tout autre marché approprié.

4.1. DISPOSITIONS GENERALES

4.1.1 QUALITE DES MATERIELS

Des télévisions pouvant être utilisées dans les chambres par les établissements adhérents de la CAIH. Ces télévisions devront être de gamme « Hôtel ou « hospitality », c' est-à-dire munies d' une couche d' intelligence permettant une connexion directe à un logiciel de diffusion. Les adhérents de la CAIH n' ayant pas tous de câblage Ethernet jusque dans les chambres, les TV pourront être compatibles avec des réseaux coaxiaux ou IP en fonction des modèles.

Les candidats proposeront 2 tailles d' écrans et avec 2 technologies de connectique :

- TV de chambre 32'' minimum coax de gamme « Hotel / Hospitality »

- TV de chambre 32'' minimum IP de gamme « Hotel / Hospitality »
- TV de chambre 40'' minimum coax de gamme « Hotel / Hospitality »
- TV de chambre 40'' minimum IP de gamme « Hotel / Hospitality »

A minima chaque modèle proposé devra disposer :

- Fonction USB cloning
- D'une garantie 3 ans sur site

En option :

- Télécommande bio nettoyable avec un liquide antiseptique

4.2. INSTALLATIONS ET MISE EN SERVICE D'UNE SOLUTION DE TV HOSPITALITY EN ETABLISSEMENT DE SANTE

4.2.1 OBJET DE LA PRESTATION

Le titulaire assure la fourniture, l'installation, le raccordement, le paramétrage, les essais et la mise en service complète des équipements de télévision destinés aux patients, accompagnants et visiteurs dans les établissements de santé.

La solution proposée devra permettre la diffusion de contenus audiovisuels adaptés à un environnement hospitalier, dans le respect des exigences de continuité de service, de sécurité des réseaux et de confort des patients.

L'ensemble des prestations nécessaires au parfait fonctionnement des équipements est réputé inclus au marché, même si elles ne sont pas explicitement mentionnées dans le présent document.

Les téléviseurs Hospitality devront être compatibles avec les principaux systèmes de gestion de télévision hospitalière, de portail patient, de diffusion d'informations institutionnelles, d'affichage dynamique de chambre et de services multimédias déployés dans les établissements de santé. L'architecture proposée devra permettre l'évolution future vers des services interactifs (IPTV, VOD, portail patient, questionnaires de satisfaction, télésanté, information médicale et administrative) sans remplacement complet des équipements installés.

4.2.2 PRESTATIONS D'INSTALLATION

Le titulaire réalise l'ensemble des opérations nécessaires à l'intégration de la solution dans les locaux désignés par l'établissement, notamment :

- la livraison sur site des matériels ;
- le déballage et l'évacuation des emballages ;
- la pose des téléviseurs, écrans ou terminaux hospitality ;
- la fixation murale ou sur bras articulé lorsque prévue au marché ;
- le raccordement aux réseaux électriques et numériques ;
- le raccordement aux infrastructures antennaires, IPTV ou mixtes ;
- le paramétrage des équipements ;
- la configuration des chaînes et bouquets autorisés ;
- la mise en œuvre des fonctionnalités hospitality ;
- les essais de fonctionnement ;
- la recette technique ;
- la formation des utilisateurs référents.

Toute intervention nécessitant un travail en hauteur devra être réalisée conformément aux dispositions du Code du travail relatives à la prévention du risque de chute. Le titulaire fournira les équipements d'accès et de protection nécessaires (nacelle, plateforme, échafaudage, EPI), ainsi que le personnel formé et habilité à leur utilisation.

Le titulaire devra s'assurer de la compatibilité des équipements installés avec les infrastructures existantes de l'établissement.

4.2.3 CONTRAINTES SPECIFIQUES AU MILIEU HOSPITALIER

Les prestations seront réalisées dans des locaux en activité pouvant accueillir :

- des patients hospitalisés ;
- des services de soins critiques ;
- des services d'urgence ;
- des consultations externes ;
- des zones administratives.

Le titulaire devra :

- adapter son organisation afin de minimiser les nuisances sonores ;
- respecter les règles d'hygiène de l'établissement ;
- respecter les procédures de sécurité incendie ;
- intervenir selon les créneaux validés par l'établissement ;
- maintenir l'accès aux soins pendant les opérations.

Toute intervention en secteur sensible pourra être réalisée en horaires décalés sur demande de l'établissement.

4.2.4 EXIGENCES TECHNIQUES DE LA SOLUTION HOSPITALITY

Les équipements proposés devront intégrer a minima les fonctionnalités suivantes :

- verrouillage des paramètres utilisateurs ;
- paramétrage centralisé ;
- écran d'accueil personnalisable ;
- limitation du niveau sonore maximal ;
- restauration automatique de la configuration lors de chaque redémarrage ;
- gestion des langues ;
- compatibilité avec les réseaux IPTV hospitaliers ;
- compatibilité avec les systèmes de gestion de chambres hospitalières ;
- désactivation des fonctions non autorisées (Bluetooth, ports USB, casting, etc.) ;
- possibilité de supervision à distance.

La solution devra permettre la création de profils de configuration par unité de soins, bâtiment ou établissement.

4.2.5 RECETTE ET VERIFICATION DE CONFORMITE

Une recette contradictoire sera réalisée avec les représentants de l'établissement.

La recette comprendra notamment la vérification :

- du fonctionnement de chaque téléviseur ;
- de la qualité de réception des flux ;
- du bon affichage des chaînes ;
- des fonctionnalités hospitality ;

- du raccordement réseau ;
- de la supervision ;
- des performances d'affichage audio et vidéo.

Tout dysfonctionnement devra être corrigé avant la validation définitive de la prestation.

4.2.6 DOCUMENTATION

Le titulaire remettra à l'établissement :

- les fiches techniques des équipements ;
- les schémas de raccordement ;
- les plans d'implantation mis à jour ;
- les procédures d'exploitation ;
- les notices utilisateurs ;
- les procédures de maintenance ;
- les prérequis de cybersécurité ;
- les certificats et rapports d'essais éventuels.

L'ensemble des documents sera fourni en format numérique modifiable et en format PDF.

4.2.7 GARANTIE DE RESULTAT

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat.

L'installation ne sera considérée comme achevée qu'après :

- la mise en service opérationnelle de l'ensemble des équipements ;
- la validation de la recette ;
- la remise des documentations ;
- la levée des réserves éventuelles.

La solution devra être pleinement opérationnelle dès sa réception et garantir une disponibilité conforme aux engagements de service du marché.

4.2.8 COMPATIBILITE AVEC LES SOLUTIONS DE GESTION ET DE DIFFUSION TV EXISTANTES

Les établissements adhérents pourront, à leur libre choix :

- utiliser une solution de gestion, de diffusion IPTV, de portail patient ou de taxation des services audiovisuels déjà déployée au sein de leur établissement ;
- acquérir ou exploiter une solution tierce non fournie dans le cadre du présent marché ;
- retenir la solution de diffusion, de supervision ou de taxation éventuellement proposée par le titulaire.

Dans ce contexte, les équipements de type « TV Hospitality » proposés au titre du marché devront respecter les standards ouverts du marché et être compatibles avec les technologies usuelles de diffusion audiovisuelle en environnement hospitalier (TNT, satellite, câble, IPTV, multicast, unicast ou technologies équivalentes).

Le titulaire devra fournir les informations techniques nécessaires à l'intégration de ses équipements dans l'environnement de l'établissement, notamment :

- les spécifications techniques ;
- les protocoles supportés ;
- les interfaces disponibles ;
- les prérequis de raccordement ;
- les guides de configuration.

4.2.9 LIMITATION DU PERIMETRE DE RESPONSABILITE

Lorsque l'établissement choisit d'utiliser une solution de diffusion, d'IPTV, de portail patient, de monétique, de taxation ou d'administration tierce, non fournie par le titulaire du présent marché, celui-ci ne pourra être tenu responsable :

- des dysfonctionnements imputables à cette solution tierce ;
- des défauts d'interopérabilité résultant des limitations techniques propres à cette solution ;
- des performances de diffusion ou de qualité de service délivrées par cette solution ;
- des interruptions de service provoquées par les infrastructures réseau, serveurs ou logiciels tiers ;
- des évolutions logicielles, paramétrages ou mises à jour réalisés par un autre prestataire.

Le titulaire demeure toutefois responsable de la conformité, du bon fonctionnement et des performances des équipements qu'il fournit, dès lors qu'ils sont utilisés conformément à leurs spécifications techniques.

En cas d'interfaçage avec une solution tierce, l'obligation du titulaire est limitée à une obligation de moyens concernant l'assistance à l'intégration et la fourniture des éléments techniques nécessaires à l'interconnexion. La responsabilité du titulaire ne pourra être engagée au titre du fonctionnement global de la chaîne de service lorsque celle-ci intègre des composants matériels ou logiciels fournis ou exploités par des tiers.

Le titulaire signalera à l'établissement toute incompatibilité identifiée lors de la phase d'étude ou de déploiement. Les adaptations spécifiques éventuellement nécessaires pour assurer l'interopérabilité avec des systèmes tiers pourront faire l'objet de prestations complémentaires dans les conditions prévues au marché.

4.3. MAINTENANCE DES TV HOSPITALITY ET DES ACCESSOIRES EN ETABLISSEMENT DE SANTE

4.3.1 OBJET DE LA PRESTATION

Le titulaire assure la maintenance préventive, corrective et évolutive des téléviseurs Hospitality et de l'ensemble des accessoires associés fournis dans le cadre du marché.

Cette prestation a pour objet de garantir le maintien en condition opérationnelle des équipements, leur disponibilité.

4.3.2 PERIMETRE DE LA MAINTENANCE

La maintenance couvre notamment :

- les téléviseurs Hospitality ;
- les écrans professionnels de chambre ou d'espaces communs ;
- les télécommandes ;
- les casques audio et écouteurs ;
- les supports muraux et bras articulés ;
- tout accessoire nécessaire au bon fonctionnement de la solution livrée.

Les pièces détachées, accessoires et consommables nécessaires au rétablissement du service sont réputés inclus dans la prestation de maintenance pendant la période de garantie.

En cas de fourniture par le titulaire d'une solution Hospitality (ddiffusion, d'IPTV, de portail patient, de monétique, de taxation ou d'administration), le titulaire doit réaliser la maintenance.

4.3.3 MAINTENANCE PREVENTIVE

Le titulaire met en œuvre les opérations de maintenance préventive nécessaires afin de limiter les risques de panne et d'assurer un fonctionnement optimal des équipements.

Ces opérations pourront notamment comprendre :

- le contrôle du fonctionnement général des équipements ;
- la vérification des dispositifs de fixation ;
- le contrôle des alimentations électriques ;
- le contrôle des connectiques ;
- la vérification du bon fonctionnement des télécommandes ;
- Vérification que les mises à jour logicielles et de sécurité ont bien été faites par l'établissement ou son prestataire logiciels;
- les opérations de nettoyage technique des équipements lorsque cela est nécessaire.

Le titulaire tiendra à disposition de l'établissement un compte-rendu des opérations réalisées.

4.3.4 MAINTENANCE CORRECTIVE

Le titulaire assure le diagnostic et la correction de tout dysfonctionnement affectant les équipements couverts par le marché.

Sont notamment considérés comme incidents :

- panne totale d'un téléviseur ;
- défaut d'affichage ;
- dysfonctionnement des fonctionnalités Hospitality ;
- absence ou défaillance de télécommande ;
- dégradation des accessoires empêchant leur utilisation normale ;
- défaut de fixation ou de sécurité d'un équipement.

En cas de panne non réparable sur site dans des délais compatibles avec les engagements contractuels, le titulaire procédera à l'échange standard du matériel concerné.

4.3.5 GESTION DES PIÈCES DÉTACHÉES

Le titulaire garantit la disponibilité des pièces détachées et accessoires nécessaires au maintien en condition opérationnelle des équipements pendant une durée minimale de cinq (5) ans à compter de la date d'arrêt de commercialisation de la référence concernée.

En cas d'obsolescence d'un équipement, le titulaire proposera une solution de remplacement présentant des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures.

4.3.6 DELAIS D'INTERVENTION

Le titulaire met à disposition un dispositif de déclaration des incidents accessible par téléphone, courriel ou portail web.

Les délais maximums suivants pourront être exigés par l'établissement :

Niveau d'incident	Description	Délai de prise en charge	Délai d'intervention
Premium	Téléviseur ou équipement principal indisponible	8 heures ouvrées	J+2 ouvrés
Essentiel	Téléviseur ou équipement principal indisponible	1 jour ouvré	J+5 ouvrés

Le titulaire pourra proposer des engagements plus favorables dans son offre.

En cas de fourniture de la solution HOSPITALITY :

Niveau d'incident	Description	Délai de prise en charge	Délai d'intervention
Premium	Un service ou totalité du parc indisponible	4 heures ouvrées	J+1 ouvrés

Essentiel	Un service ou totalité du parc indisponible	8 heures ouvrées	J+2 ouvrés
-----------	---	---------------------	------------

Le titulaire pourra proposer des délais plus avantageux.

4.3.7 TELECOMMANDES ET ACCESSOIRES

Les télécommandes, casques, alimentations et autres accessoires sont considérés comme des éléments essentiels de la solution.

L'établissement pourra commander ces accessoires à l'unité pendant toute la durée du marché.

4.3.8 MATERIEL DE REMPLACEMENT

Afin de limiter les interruptions de service, le titulaire pourra être tenu de mettre à disposition un stock tampon ou des équipements de remplacement.

Les matériels fournis en remplacement devront présenter :

- des performances équivalentes ou supérieures ;
- une compatibilité avec les infrastructures existantes ;
- les mêmes fonctionnalités Hospitality que le matériel remplacé.

4.3.9 EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE

Le titulaire ne pourra être tenu responsable des dysfonctionnements résultant :

- d'une utilisation non conforme des équipements ;
- d'actes de vandalisme ou de dégradation volontaire ;
- d'interventions réalisées par un tiers non autorisé ;
- d'une défaillance des infrastructures électriques, réseau ou IPTV non fournies par le titulaire ;
- d'une solution de diffusion, de monétique, de taxation ou de portail patient tierce non fournie dans le cadre du présent marché.

Dans ces situations, le titulaire devra néanmoins assister l'établissement dans l'identification de l'origine de l'incident et pourra proposer un devis de remise en état lorsque cela est techniquement possible.

4.3.10 REPORTING ET SUIVI

Le titulaire met à disposition des établissements un suivi des interventions comprenant au minimum :

- le nombre d'incidents déclarés ;
- le délai moyen de prise en charge ;
- le délai moyen de rétablissement ;
- les équipements remplacés ;
- les causes récurrentes d'incidents ;
- les recommandations d'amélioration.

Ce reporting pourra être fourni sous format électronique et présenté lors des comités de suivi du marché.

5 LOT 4 : AUDIT ET EXPERTISE DE SOLUTIONS MULTIMEDIA

Ce lot permettra aux établissements adhérents d'acquérir des services d'accompagnement, de conseil et d'audit technique en solutions multimédia et nouvelles technologies associées.

Les adhérents pourront faire appel au titulaire pour du conseil et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage autour des projets multimédias pour lesquels ils ne disposent pas d'une compétence ou d'une expertise sur le sujet. Le titulaire se positionnera ainsi en appui du ou des prescripteurs de l'établissement adhérent. Il devra veiller à défendre au mieux les intérêts techniques et économiques de l'adhérent. Il veillera à préconiser des solutions adaptées et dimensionnées aux besoins fonctionnels exprimés. Il se devra d'être le plus agnostique et le plus indépendant possible des constructeurs intervenant dans les projets multimédias.

Le titulaire exerce ses missions dans une stricte indépendance vis-à-vis des constructeurs, éditeurs, intégrateurs et titulaires des autres lots. Il déclare tout lien capitalistique, commercial ou partenarial susceptible de créer un conflit d'intérêts. En cas de conflit d'intérêts, l'établissement ou la CAIH peut refuser la mission ou demander le remplacement de l'intervenant

Ces prestations pourront être de deux natures :

- Prestation Forfaitaire : les candidats s'engageront sur une prestation forfaitaire et globale.
- Journée d'assistance : les candidats proposeront des tarifs de journée pour des profils spécifiques.

5.1. PRESTATIONS FORFAITAIRES

Les candidats proposeront des prestations globales et forfaitaires pour la réalisation des missions suivantes :

- P1 : Analyse du besoin d'une salle et rédaction de l'expression de besoin en vue d'un marché subséquent pour le lot 2.
- P2 : Analyse des offres et rédaction du rapport de choix pour un marché subséquent du lot 2.
- P3 : Suivi et conduite du déploiement d'une salle du lot 2.
- P4 : Audit, conseil, et rédaction d'un rapport de préconisation technique pour l'équipement d'une salle du lot 1.
- P5: Définition d'une politique multimédia pour un établissement de santé.

Les prestations P1, P4 et P5 intégreront dans le prix proposé obligatoirement une visite sur site préalable.

Les candidats indiqueront dans leur réponse les méthodologies de travail proposées, le déroulement de la prestation, les attendus de la part des établissements et décriront précisément les livrables. Ils pourront également décrire leur expertise et expérience sur ce type de prestations. Des exemples de rapport de préconisation seront également appréciés.

5.2. JOURNÉES D'ASSISTANCE

Le titulaire proposera en complément des journées d'assistance basées sur des profils adaptés en fonction des besoins de l'établissement adhérent. Le coût sera défini grâce à un prix journée pour des prestations d'ingénierie, de conseil, et d'aide au déploiement de solutions multimédia.

Les candidats proposeront dans le mémoire technique des profils d'intervenants qualifiés. Ils pourront également décrire leur expertise et expérience sur ce type de prestations. Trois profils seront proposés :

- Un profil technicien
- Un profil consultant
- Un profil de chef de projet

Le profil de chef de projet ne sera proposé aux adhérents que pour des prestations de suivi et de conduite de projet.

6 LOT 5 : FOURNITURE ET INSTALLATION ET MAINTENANCE DE SOLUTIONS DE TÉLÉPRÉSENCE IMMERSIVE 3D

Le présent lot a pour objet la fourniture, l'installation, la mise en service, la maintenance et les prestations associées de solutions de téléprésence immersive de nouvelle génération permettant des échanges vidéo à taille réelle avec restitution tridimensionnelle des interlocuteurs.

La solution proposée devra permettre des usages de :

- Réunions de direction ;
- Téléconsultations spécialisées ;
- Formations à distance ;
- Coopérations inter-établissements ;
- Réunions stratégiques multisites ;
- Relations avec partenaires industriels et institutionnels.

Les équipements devront être livrés prêts à l'emploi avec installation sur site, paramétrage, recette et formation des utilisateurs.

6.1. PRINCIPE GENERAL

La solution devra permettre une expérience immersive reproduisant au plus près une rencontre physique entre deux personnes distantes.

Les solutions basées sur :

- l'imagerie volumétrique ;
- la reconstruction 3D temps réel ;
- l'intelligence artificielle ;
- la vision multi-caméras ;
- les technologies light-field ;
- ou toute technologie équivalente,

sont acceptées.

Aucune technologie ou marque particulière n'est imposée.

6.2. CARACTERISTIQUES FONCTIONNELLES MINIMALES

La solution devra permettre la téléprésence immersive :

- affichage taille réelle des participants ;
- perception de profondeur ;
- contact visuel naturel ;
- restitution réaliste des expressions faciales ;
- perception des gestes et postures ;
- conversation bidirectionnelle sans casque ni lunettes.

Pour la partie audio est attendu :

- microphones directionnels ;
- suppression de bruit par IA ;
- annulation d'écho acoustique ;
- restitution spatiale du son ;
- haut-parleurs intégrés.

Pour la partie vidéo :

- captation multi-caméras ;
- restitution haute définition ;
- suivi automatique de l'utilisateur ;
- correction automatique de la luminosité ;

Niveau interopérabilité : le titulaire précisera les solutions compatibles. Il est souhaitable qu'elle soit compatible avec les solutions les plus présentes sur les sites hospitaliers et qu'elle puisse être utilisée avec la future solution de visioconférence retenue dans le programme Alternative.

6.3. PRESTATIONS D'INSTALLATION

Le titulaire assurera :

- étude préalable du site ;
- livraison ;
- montage ;
- raccordements ;
- calibration ;
- paramétrage ;
- tests fonctionnels ;
- recette ;
- DOE ;
- formation.

6.4. MAINTENANCE

Le titulaire assurera :

- support constructeur ;
- supervision ;
- Remplacement matériel ;

Exigences minimales :

Critère	Valeur
Garantie	3 ans

GTR standard	J+2 ouvrés
Option GTR	J+1 ouvré
Support	Français
Assistance	9h-17h

6.5. DEVELOPPEMENT DURABLE

Le candidat décrira :

- consommation électrique ;
- réparabilité ;
- disponibilité des pièces ;
- durée de vie estimée ;
- recyclabilité ;
- reprise des équipements.

7 PRESCRIPTIONS GENERALES D'EXECUTION DU MARCHE

7.1. CONDITION DES FOURNITURES

Les produits proposés devront être en conformité avec les spécificités techniques définies dans les grilles de réponses correspondantes et les normes en vigueur.

Les fournitures sont garanties par le titulaire contre tout vice caché, c'est-à-dire inapparent à première vue à l'instant de la livraison. Les fournitures qui ne peuvent être vérifiées au moment de la livraison pour des raisons de conditionnement ou autres, et pour lesquelles un vice de fabrication ou défaut de matière serait découvert au moment de leur utilisation, seront remplacées par le titulaire dans les conditions indiquées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

7.2. EVOLUTION DES STANDARDS

Les spécifications techniques sont fixées pour toute la durée du marché et ne seront pas modifiées du fait des adhérents.

Il sera cependant possible au titulaire de proposer au cours de l'exécution du marché un matériel de substitution afin de suivre les évolutions technologiques et les changements de gammes.

Tout matériel proposé en substitution de l'offre du titulaire devra respecter les caractéristiques minimales dans les grilles de réponse. En outre, le titulaire devra produire un certificat indiquant :

- D'une part, que cette nouvelle référence se substitue à l'ancienne pour des raisons d'innovation technologique, de changement de technique ou de modification de la réglementation,
- D'autre part, que le prix fixé au marché pour l'ancienne référence est maintenu pour la nouvelle.

Le coordinateur se réserve la possibilité d'exiger une qualification technique du matériel proposé. Le titulaire mettra à disposition du coordonnateur un matériel de prêt.

7.3. LIVRAISON DES MATERIELS

• Livraison d'un matériel :

Il s'agit d'une livraison classique sur un ou plusieurs sites de stockage, dans une plage horaire de 4 heures. La prestation se limite pour l'essentiel à décharger les fournitures.

La taille de camion maximum possible dans la plupart des établissements est de 3m80 en hauteur et de 15 Tonnes. Les camions devront être équipés d'un hayon.

Les livraisons sur palettes devront être effectuées sur palettes de type « Europe », de dimensions 1200x800mm, avec une hauteur maximale de 2 mètres.

Une prise de rendez-vous préalable à livraison est obligatoire pour définir la plage horaire notamment. Si une livraison est effectuée sans prise de rendez-vous et refusée par l'établissement, il ne pourra pas être facturé de frais supplémentaires.

Les livraisons doivent être complètes (pas de livraison partielles). Si des prestations d'installations sont prévues, celles-ci doivent être réalisées au plus tard 48 H après la livraison.

Les matériels pourront être livrés dans certains cas chez un fournisseur tiers, les conditions s'appliquent également dans ce cas.

Les matériels pourront être livrés directement dans les établissements adhérents ou dans certains cas chez un fournisseur de solution globale d'affichage dynamique ou de services multimédia au lit du patient.

7.3.1 TRANSPORT

Les frais de transport et de dépôt jusqu'aux locaux du bénéficiaire seront inclus dans le prix. Les équipements livrés devront être emballés avec les précautions adaptées au contenu. Le titulaire du marché devra prendre toutes les précautions nécessaires à l'emballage pour que les fournitures ne

soient pas détériorées durant le transport. En particulier, les composants fragiles doivent être conditionnés avec des protections individuelles. Les matériels seront neufs et sans rayures et leurs emballages ne devront pas avoir subi de détérioration. Si l'une des précautions décrites ci-dessus n'est pas respectée, ils pourront être refusés.

Le titulaire du marché devra faire les démarches nécessaires auprès du transporteur afin que le bénéficiaire soit prévenu au moins 48 heures avant la livraison effective.

Les matériels sont livrés selon les conditions spécifiques à chaque bénéficiaire. Ces conditions sont précisées par chaque bénéficiaire suite à la notification du marché, et éventuellement à la survenue d'une commande dans le cas de conditions particulières spécifiques.

Ces conditions comprendront :

- Lieux de livraison
- Horaires de livraison
- Nom du ou des signataires autorisés des bons de livraison
- Conditionnement particulier (taille de palette, protections...)
- Type et volumétrie du moyen de transport.

Les interventions de tous types sont réalisées dans le cadre défini par l'adhérent quant à l'accessibilité à ses sites et leurs environnements.

Le titulaire doit donc respecter les procédures fournies par les adhérents, parmi lesquelles :

- Application des plans de préventions des risques
- Conditions d'accès physiques, horaires, contraintes de contrôle d'accès

L'offre indique la capacité du titulaire à pouvoir réduire ces délais de livraison en cas de nécessité absolue indiquée par l'adhérent ayant passé commande. L'offre précise alors le niveau de délai envisageable, les conditions d'application de ces délais, ainsi que l'organisation mise en œuvre pour y parvenir.

Dans tous les cas, l'offre décrit précisément l'organisation et la logistique mises en œuvre pour respecter les délais contractuels du présent marché, ainsi que les éventuels stocks tampons que le titulaire peut être amené à constituer pour répondre aux besoins des adhérents.

7.3.2 RECUPERATION DES DECHETS ET EMBALLAGES

Le titulaire assure, suite à la mise en service de nouveaux matériels, la gestion des déchets et des emballages.

Tous les déchets d'emballage ou liés à la mise en œuvre des matériels (cartons, polystyrènes, palettes, cordons, CD...) sont repris par le titulaire. Il garantit une gestion écologique de ces déchets et effectue les tris nécessaires au recyclage de ces déchets pour minimiser le rejet de déchets ultimes.

7.4. DELAIS DE REPONSE AUX DEMANDES DE DEVIS

Toute demande de devis portant sur un matériel hors offre de base devra être satisfaite dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. Le délai court à réception de la demande de devis par mail.

En cas de non-respect du délai, des pénalités décrites dans le document « **22_AOO_MULTIMEDIA_CCAP_Annexe_2_Pénalités** » pourront être appliquées par l'établissement adhérent sans mise en demeure préalable.

7.5. GARANTIE

Les garanties s'appliquent uniquement aux matériels acquis.

7.5.1 NATURE DE LA GARANTIE

Les équipements seront sous garantie totale du constructeur, pendant une période minimale de 3 ans à compter de leur date de livraison plus 30 jours. Cette garantie implique **la dénomination d'un intervenant et d'une information précise sur les conditions d'exécution du service de garantie**. La période de garantie pourra être portée à 5 ans. Pour chaque type de matériel, le fournisseur indiquera les **conditions standards** de garantie qui devront être conformes aux exigences exprimées dans les différentes grilles de réponse ou dans le présent document.

Le titulaire s'engagera à :

- Veiller au respect de l'exécution des prestations de garantie constructeur,
- Intervenir en médiateur efficace en cas de difficultés rencontrées par un des adhérents de la CAIH du fait du non-respect dans l'exécution de ces prestations,
- Mettre à la disposition de l'utilisateur du matériel un équipement équivalent en prêt si la remise en service ne peut être effectuée dans le délai contractuel,
- Offrir un protocole d'intervention où l'intervenant est tenu de fournir, systématiquement, un compte-rendu précis pour chaque intervention (installation ou intervention sur un matériel garanti), avec copie communiquée au responsable de l'établissement chargé de gérer ces équipements.

7.5.2 DECLARATION DE LA GARANTIE

La prise en compte de la garantie doit être automatique. Aucune saisie supplémentaire ne pourra être demandée aux adhérents CAIH après la réception du matériel, quelle que soit la durée de garantie. Seule la date indiquée sur le bon de livraison déclenchera la garantie.

7.5.3 APPEL AU SERVICE DE LA GARANTIE

La titulaire devra mettre à disposition des adhérents une ligne dédiée, de niveau professionnel et proposer au minimum :

- Un numéro d'appel unique, pour toutes les interventions, qui centralise tous les appels des utilisateurs CAIH. Ce numéro est impérativement de type géographique (commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05), gratuit ou maximum équivalent à la taxation locale (de type " 08 xx..." soit 08 00 xx à 08 11 xx). Il permet une identification directe d'un correspondant hospitalier par la hotline. Il est imposé que le service soit accessible rapidement : " cinq sonneries" maximum pour obtenir un correspondant.
- Une adresse de messagerie dédiée au groupement CAIH pour la fourniture d'information concernant la garantie.
- Les interlocuteurs devront parler couramment le français.

8 COMMERCIALISATION DE L'OFFRE CAIH

Le marché sera disponible pour l'ensemble des établissements adhérents à la CAIH. Le titulaire doit faire la promotion de l'accord cadre auprès des adhérents effectifs et potentiels.

Les candidats intégreront **dans un chapitre spécifique** de leur mémoire technique les moyens proposés pour la communication et les échanges, et les propositions d'opérations menées auprès des adhérents de la CAIH. Les moyens proposés doivent viser deux objectifs :

- Permettre aux adhérents actifs d'avoir des interlocuteurs qualifiés qui soient disponibles pour répondre aux demandes
- Promouvoir l'offre auprès d'adhérents potentiels.

Les candidats présenteront :

- **les moyens humains et matériels :**

- **Les campagnes de communications envisagées e**

Le candidat décrira les outils et services mis à disposition des bénéficiaires afin de faciliter l'exécution de l'Accord-Cadre et la gestion des commandes.

À ce titre, il détaillera notamment les fonctionnalités proposées, parmi lesquelles :

- la présentation de l'offre et de l'ensemble des prestations disponibles ;
- l'accès aux informations relatives au contenu de l'offre et aux modalités de commande ;
- l'identification des interlocuteurs commerciaux dédiés ;
- la mise à disposition de formulaires de contact et de demande d'assistance ;
- l'accès au catalogue des produits et services du marché ;
- la possibilité d'effectuer des demandes de devis en ligne ;
- le suivi de l'état d'avancement des demandes et des devis ;
- la validation et le suivi des commandes en ligne ;
- ainsi que toute autre fonctionnalité permettant d'optimiser la gestion du marché par les bénéficiaires.

Le candidat fournira également un calendrier prévisionnel détaillant les différentes actions à mettre en œuvre, leur séquençement, les publics concernés, les livrables attendus ainsi que les ressources humaines du Titulaire mobilisées pour leur réalisation et leur suivi.

9 TABLEAUX DE BORD ET REPORTING

Il est exigé du titulaire qu'il fournisse un reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats.

9.1. REPORTING FINANCIER

Au terme de chaque semestre civil, le Titulaire établit un relevé des commandes (validées et/ou facturées) de fournitures, équipements et prestations assurées dans le cadre de l'Accord-Cadre. Ce relevé sera également produit pour les commandes exécutées après le terme de l'Accord-Cadre.

Sur cette base, le titulaire devra identifier dans le cadre du plan d'amélioration continu :

- Les bonnes pratiques qui doivent être mises en œuvre,
- Les défauts d'application des bonnes pratiques,
- Les mesures correctives à mettre en œuvre.

Le reporting devra comprendre, à minima :

- Le libellé de l'Accord Cadre ;
- Le nom et numéro d'identification (FINESS et SIRET) de chaque Bénéficiaire (ces informations sont disponibles dans l'annexe « 2607_AOO_MULTIMEDIA_CCAP_Annexe_1_Ets adhérents_CAIH »)

Liste des rapports exigés (cette liste n'est pas exhaustive et pourra évoluer selon les demandes du coordinateur du marché) :

- Le détail de l'ensemble des commandes passées en quantité et en montants, par Bénéficiaire
- Le chiffre d'affaires HT facturé sur la période, par Bénéficiaire
- Le chiffre d'affaires HT facturé sur la période, par ligne du BPU
- Le chiffre d'affaires HT facturé sur la période, sur chacune des options
- Le cas échéant, les gains budgétaires réalisés par les Bénéficiaires
- La liste des anomalies relevées et des évolutions demandées, (qualifiées en niveau de gravité/complexité) ainsi que le niveau de traitement et d'avancement

9.2. REPORTING DETAILLE

Il est exigé du Titulaire qu'il fournisse au coordonnateur du marché un reporting détaillé et régulier de son activité et de ses résultats, tous les 6 mois. Il comprendra les informations nécessaires au suivi de l'activité du Titulaire sur le marché. Il devra notamment contenir :

- MIX produits (configurations) en volume et en valeur
- MIX Produits (configurations) / adhérents en volume
- Le volume de produits vendus pour chaque ligne du BPU
- Part BPU/part catalogue en valeur
- Chiffres d'affaires et volume commandé non encore livré par typologie de produit (Backlog)
- Liste des adhérents ayant déjà passé commande (Historique/année)
- Nombre de commandes / an / adhérent
- Répartition des commandes en nombre par mode d'émission (papier, web, mail, ...)
- Nombre de devis émis
- Délai moyen de réponse aux demandes de devis
- Délai moyen de livraison par produit et par unité
- Délai moyen de saisie d'une commande
- Nombre de litiges enregistrés liés à des problèmes de livraison
- Taux de panne par année et par catégorie,
- Taux de pannes au déballage
- Délai moyen de résolution des pannes
- Les actions de communication du semestre