

PROJET DE CONTRAT DE CONCESSION

L'autorité concédante : Le Centre Hospitalier d'Avignon, représenté par son Directeur

Centre Hospitalier d'Avignon
Cellule des Marchés
305 Rue Raoul Follereau
84902 Avignon cedex 9

Profil d'Acheteur / Plateforme « PLACE » : <http://www.marches-publics.gouv.fr>

Objet de la consultation :

Concession de service pour la gestion des prestations de télévision et de téléphonie des patients du Centre Hospitalier d'Avignon

La procédure de passation utilisée est la suivante :
Concession, procédure régie par les articles L3100-1 et suivants et R3111-1 et suivants
du Code de la Commande Publique

PROJET DE CONTRAT DE CONCESSION

SOMMAIRE

Article 1	Objet de la concession.....	4
1.1	Objet	4
1.2	Parties en présence	4
1.3	Durée de la concession.....	4
1.4	Clauses sociales et environnementales	4
Article 2	Documents contractuels	5
Article 3	Présentation de l'existant - Bilan technique et fonctionnel	5
3.1	Infrastructure TV	5
3.1.1	Répartition et type de téléviseur	5
3.1.2	Caractéristiques du réseau de télédistribution coaxial.....	6
3.1.3	Caractéristiques du réseau de télédistribution IP.....	6
3.2	Téléphonie patients.....	6
3.2.1	Principe.....	6
3.2.2	Modalités d'exploitation	6
Article 4	Dispositions particulières à la location de télévision	7
4.1	Obligations à la charge du concessionnaire.....	7
4.1.1	Modalités de gestion de la phase de transition	7
4.1.2	Conditions d'exploitation	7
4.1.3	Programmes de télévision	8
4.1.4	Matériels	8
4.1.5	Antennes et réseau du système de télédistribution	9
4.1.6	Entretien, maintenance et maintien en condition de sécurité.....	9
4.1.7	Limites de prestation.....	9
4.2	Modalités d'exploitation	10
4.2.1	Accueil / Informations	10
4.2.2	Personnel et horaires d'ouverture du service.....	10
4.2.3	Tarifs de location	10
4.2.4	Gratuité.....	11
Article 5	Dispositions particulières à la prestation de téléphonie.....	11
5.1	Compatibilité	11
5.2	Modalités de fonctionnement	11
5.3	Modalités de gestion et d'exploitation	11
5.4	Interlocuteurs techniques	11
5.5	Mise en service	11
5.6	Maintenance.....	11
5.6.1	Remise en service	11
5.6.2	Délais.....	12
5.6.3	Mise à jour	12
5.6.4	Procédure	12
5.7	Limites de prestation	12
5.8	Tarifs de vente de la prestation	12

Article 6	Dispositions communes aux prestations télévision et téléphonie	13
6.1	Dispositions générales	13
6.2	Rapport d'activité et évaluation de la qualité	13
6.3	Règlement intérieur de l'établissement	13
6.4	Obligations de confidentialité	13
6.5	Obligations relatives au personnel du concessionnaire	14
6.6	Mode de paiement	14
6.7	Redevance versée à l'Etablissement	14
6.8	Révision	15
6.9	Taxes	15
6.10	Sous-traitance et cession	15
6.11	Pénalités	16
6.12	Fin d'exploitation	16
Article 7	Dispositions applicables en cas de concessionnaire étranger	17
Article 8	Attribution de compétences.....	17
Article 9	Résiliation	17
9.1	Résiliation pour motif d'intérêt général	17
9.2	Résiliation en cas de disparition de l'objet du contrat ou de faillite.....	17
9.3	Résiliation pour fautes et manquement graves ou répétés	17
Article 10	Obligation du Centre Hospitalier d'Avignon	18
Article 11	Obligation du concessionnaire	18
11.1	Changements affectant le concessionnaire	18
11.2	Protection de la main-d'œuvre	18
11.3	Assurances	19
11.3.1	<i>Clauses générales.....</i>	19
11.3.2	<i>Obligations du concessionnaire en cas de sinistre.....</i>	19
Article 12	Signature du contrat	19

Article 1 *Objet de la concession*

1.1 *Objet*

Les stipulations du présent Projet de contrat de Concession concernent les prestations désignées ci-dessous :

Gestion et l'exploitation du service de télévision et de téléphonie destiné aux patients du Centre Hospitalier d'Avignon.

Le Centre Hospitalier d'Avignon dispose à ce jour :

- D'une prestation de location de télévision sous-traitée disposant d'un accueil situé zone E niveau 0 ouvert du lundi au samedi de 10h à 18h.

En dehors de ces horaires, les patients peuvent souscrire à leurs abonnements :

- o depuis la rubrique achat forfait du téléviseur disponible 24h/24 et 7j/7.
 - o depuis le Centre d'Appels Patients ouvert tous les jours de 8h à 20h (mise en place fin T3 2024)
- D'une prestation de téléphonie gérée en interne permettant aux patients qui le souhaitent de disposer d'une ligne téléphonique moyennant le paiement des communications vers l'extérieur

1.2 *Parties en présence*

Le Centre Hospitalier sera ci-après désigné le « concédant ».

Le contrat de concession de service public est signé par le Directeur du Centre Hospitalier d'Avignon.

Le titulaire du contrat de concession de service public, ci-après désigné le « concessionnaire » est le prestataire qui conclut le contrat de gestion avec le Centre Hospitalier d'Avignon représenté par son Directeur.

1.3 *Durée de la concession*

Le contrat est conclu pour une période allant **du 1er janvier 2027** (ou de sa date de notification si celle-ci est postérieure) au **31 décembre 2036**.

La durée de la concession pourra être prolongée pour une durée maximale d'un an par décision du Centre Hospitalier d'Avignon notifié au concessionnaire au moins six mois avant la date de fin de la concession.

1.4 *Clauses sociales et environnementales*

Le concessionnaire **doit** prévoir, au cours de l'exécution du contrat de concession :

- de réaliser des actions d'insertion qui permettent l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières ;
- d'utiliser des produits d'entretien écologiques et respectueux de l'environnement ;
- de faire l'acquisition de mobiliers ou équipements incorporant des matériaux écologiques.

Les candidats **devront** faire figurer ces dispositions dans leur offre.

Article 2 Documents contractuels

Les documents contractuels dont seuls les exemplaires originaux conservés dans les archives de l'autorité concédante font foi, sont les suivants par ordre de priorité décroissante :

- Le contrat de concession et ses annexes :
 - Annexes financières et techniques
 - Annexe 1 : Plan masse du Centre Hospitalier d'Avignon
 - Annexe 2 : Plan accueil location TV
 - Annexe 3 : Inventaire du parc de téléviseurs
 - Annexe 4 : Plan du réseau
 - Annexe 5 : Schéma de distribution
 - Annexe 6 : Attestation VNC du parc de téléviseurs au 31/12/2026
 - Annexe 7 : Projet TERRAH
 - Annexe 8 : Liste du personnel
- le mémoire technique joint à l'offre

Les modalités propres au concessionnaire qui pourraient être contradictoires avec les documents contractuels ne s'appliqueront pas à la présente concession.

Article 3 Présentation de l'existant - Bilan technique et fonctionnel

Le Centre Hospitalier d'Avignon dispose de 1013 lits et places.

A titre d'information, la durée moyenne de séjour de l'établissement en 2025 était d'environ 5,21 jours sur les services de médecine/chirurgie/obstétrique et de 30 jours en service de soins médicaux et de réadaptation (SMR) gériatriques.

Les plans des locaux sont présentés en annexes 1 et 2.

3.1 Infrastructure TV

Le Centre Hospitalier d'Avignon dispose, jusqu'au 31 décembre 2026, d'une délégation de gestion pour la location de téléviseurs aux patients.

3.1.1 Répartition et type de téléviseur

Le nombre de télévisions actuellement installées est de 679 réparties comme suit (détail en annexe 3) :

Inventaire TV CHA	TOTAL
Nombre de TV en chambre payantes	528
Nombre de TV en chambre gratuites	151
Nombre de TV en chambre	679
Nombre de TV en salle d'attente	17

Il est proposé sur chaque poste de télévision un bouquet de programmes diffusés par les chaînes numériques terrestres.

La mise en service des télévisions sur demande des patients est réalisée par l'équipe sur place du lundi au samedi de 10h à 18h.

En dehors de ces horaires, les patients peuvent souscrire à leurs abonnements :

- depuis la rubrique achat forfait du téléviseur disponible 24h/24 et 7j/7.
- depuis le Centre d'Appels Patients ouvert tous les jours de 8h à 20h (mise en place fin T3 2024)

Les dimanches et jours fériés, le local est fermé.

En dehors des horaires d'ouverture du local, une mise en service à distance est proposée ; dès réouverture, une hôtesse passe le lendemain pour régulariser l'abonnement.

Le prestataire actuel dispose d'un local de commercialisation situé en tour E niveau 0 et d'un local de stockage en tour A niveau 2.

3.1.2 Caractéristiques du réseau de télédistribution coaxial

Les chambres des tours A et B, de l'Unité Mère et Enfant et les secteurs du Village (Court Moyen Séjour, Long Séjour et Rééducation) sont distribuées intégralement en coaxial, des paraboles satellitaires en toiture jusqu'aux terminaux.

Un plan d'ensemble détaillant l'architecture du réseau et la localisation des divers composants est joint en annexe 4.

3.1.3 Caractéristiques du réseau de télédistribution IP

Les chambres de l'Extension Sud sont distribuées en réseau mixte.

- En coaxial, des paraboles jusqu'à une baie de brassage située en RDC de l'Extension Sud.
- En IP, de la baie en RDC jusqu'aux chambres via un convertisseur et deux serveurs dédiés.

3.2 Téléphonie patients

3.2.1 Principe

Au même titre que l'ensemble des lignes de l'établissement, les 950 lignes téléphoniques affectées aux patients sont alimentées par l'autocommutateur principal situé dans un local en RDC attenant au Standard référencé **OMNIPCX ALCATEL Entreprise version R9.0 avec lien AHL**

3.2.2 Modalités d'exploitation

Tout mouvement d'un patient hospitalisé est saisi sur PASTEL par un agent du Service de Gestion administrative du Patient (entrée, sortie, changement de chambre, de service ...).

Un numéro est affecté au patient durant toute la durée de son séjour, et conservé même en cas de transfert dans une autre chambre ou unité de soins.

Article 4 Dispositions particulières à la location de télévision

4.1 Obligations à la charge du concessionnaire

4.1.1 Modalités de gestion de la phase de transition

Le candidat devra décrire dans son offre les modalités et le calendrier de déploiement envisagé et ce dans le respect de l'organisation des soins et la tranquillité des personnes hospitalisées.

La phase de transition entre l'exploitant sortant et le concessionnaire entrant devra être limitée à six mois maximum à compter du 1^{er} janvier 2027.

Le candidat pourra proposer un délai différent à condition d'en apporter la justification technique et sous réserve de satisfaire à la condition de continuité de service exigée par ailleurs.

Un inventaire exhaustif des installations sera remis par l'exploitant sortant au concessionnaire entrant.

Il devra comprendre :

- Le type et le nombre de téléviseurs
- Le type et le nombre de télécommandes
- Le type et le nombre de supports muraux
- Le type et le nombre de matériels nécessaires à l'exploitation des télévisions : logiciels, serveurs, switchs, bandeaux de brassage amplificateurs, répartiteurs, convertisseurs, démodulateurs, paraboles, décodeurs...

Le nouveau concessionnaire disposera de deux options pour gérer cette phase de transition :

- location des installations au délégataire sortant sur la période nécessaire à la dépose et pose du nouveau matériel (loyer mensuel de 12 euros par téléviseur)
- rachat des installations à la valeur nette comptable du matériel au 31 décembre 2026 (annexe 6).

4.1.2 Conditions d'exploitation

Les travaux et fournitures destinés à la mise en place des équipements nécessaires à l'activité de la présente concession sont à la charge du concessionnaire.

L'ensemble des matériels informatiques et des logiciels nécessaires au fonctionnement des différents réseaux de télévision sera à la charge du concessionnaire.

L'installation des équipements informatiques devra être réalisée dans les règles de l'art et dans le respect des bonnes pratiques en termes de sécurité des systèmes d'information.

Les équipements devront être livrés à jour et sécurisé.

A minima :

- o Loop Protect
- o Storm control/ broadcast limit.
- o Filtrage des équipements par Mac adresse ou supérieur

Le candidat retenu pour la présente consultation devra réaliser un audit technique des installations et des réseaux de télévision existants dans l'établissement depuis la réception du signal à la distribution dans les locaux.

Le résultat de ce diagnostic sera fourni au Centre Hospitalier d'Avignon dans un délai d'un mois à compter de la notification de la concession.

Suite à ce diagnostic, à charge pour le concessionnaire d'effectuer, si nécessaire, les opérations de remise à niveau permettant de garantir à tous les patients un service de qualité et conforme aux attentes.

Un inventaire détaillé des équipements et matériels installés par le concessionnaire sera établi lors de la mise en exploitation et sera régulièrement mis à jour. Il sera remis ainsi que ses mises à jour successives au Directeur des achats et de la logistique de l'établissement en charge du suivi administratif du contrat.

Les équipements devront répondre à l'ensemble des normes techniques en vigueur. Le concessionnaire devra notamment prendre en compte les référentiels en vigueur dans leur dernière mise à jour à la date de remise des offres.

4.1.3 Programmes de télévision

Le Centre Hospitalier d'Avignon souhaite proposer le service de la télévision au coût le plus bas possible pour l'utilisateur compatible avec une réelle qualité de service.

Les candidats peuvent proposer des formules de choix de programmes qui offrent à l'utilisateur :

- les chaînes généralistes de télévisions numériques terrestres ;
- des chaînes spécialisées gratuites ;
- des chaînes gratuites en langues étrangères ;
- des bouquets optionnels.

Deux canaux seront proposés pour une diffusion de programmes internes au Centre Hospitalier d'Avignon, ce dernier étant responsable de la production des informations et garant de celles-ci. L'utilisation potentielle de ces chaînes n'entraînera le versement d'aucune redevance de la part du Centre Hospitalier d'Avignon et de ses usagers.

En cas d'évènement exceptionnel ou grave, le système devra permettre la diffusion rapide de messages d'alerte et de consignes sur tous les canaux simultanément. Les candidats préciseront les modalités techniques de continuité de diffusion, notamment en cas d'indisponibilité d'Internet.

Zones de diffusion attendues : chambres des patients, salles d'attente et halls d'accueil (a minima le hall central).

La solution de gestion de contenu devra permettre : une programmation simple, la visualisation en direct des contenus diffusés, un accès sécurisé par identifiant et mot de passe, la diffusion sectorisée par zone de l'établissement au sein d'un même canal, la lecture des principaux formats (MP4, VLC, PowerPoint, PDF, images), les mises à jour logicielles et la récupération dynamique de flux RSS.

Les téléviseurs devront permettre de diffuser du contenu multimédia via support USB, indépendamment du seul réseau de l'opérateur.

Le concessionnaire assurera un accompagnement au changement et une formation des administrateurs de la solution au sein du Centre Hospitalier d'Avignon, notamment du service Communication, comprenant la prise en main du logiciel, l'administration des contenus et les bonnes pratiques de diffusion.

4.1.4 Matériels

Le concessionnaire veillera à ce que :

- chaque salle d'attente soit équipée de smart TV 32" (minimum)
- le hall d'accueil central bâtiment sud soit équipé si besoin d'un maximum de 3 bornes d'information verticales fixées au sol (type totem/borne) et d'1 écran grand format (75").
- Les autres halls d'accueil soient équipés d'écrans grand format (taille et nombre à définir lors de la visite)

Le concessionnaire veillera à ce que chaque lit soit équipé de l'installation suivante :

- smart TV 32" (minimum) par lit
- boîtier son sans fil pour les chambres double
- télécommandes sans fil par lit (NB : les codages des télécommandes d'une même chambre seront différents)
- systèmes de casque sans fil (ou autre système permettant la confidentialité de l'écoute – sans fil)

Tous les téléviseurs seront fixés sur console murale selon les règles de l'art et des règles de l'ingénierie.

L'emplacement et la hauteur des consoles murales devront être arrêtés en accord avec la Direction des Travaux et de l'Ingénierie Hospitalière.

La dépose, pose des télévisions et les éventuelles modifications sur le support mural devront se faire après accord préalable du Service de Lutte contre les Infections Nosocomiales du Centre Hospitalier d'Avignon et de l'atelier « bâtiment » de la Direction des Travaux et de l'Ingénierie Hospitalière.

La fourniture, l'installation du support TV et l'adaptation du câblage sont à la charge du concessionnaire.

Tout autre dispositif d'équipement des chambres et lits des patients pourra être proposé par le concessionnaire.

Au cours de la concession, le nombre de chambres à équiper est susceptible de varier du fait de la création, suppression ou modification de services (annexe 7 du projet TERRAH) ; le prestataire est tenu de faire évoluer le parc de téléviseurs installé afin de satisfaire aux besoins des usagers sans pouvoir prétendre à quelque indemnité que ce soit. En contrepartie, le Centre Hospitalier d'Avignon s'engage à solliciter auprès du concessionnaire les prescriptions techniques nécessaires au bon fonctionnement des installations et à les inclure dans les cahiers des charges correspondant aux travaux évoqués ci-dessus.

Est également à la charge du concessionnaire, les opérations de transferts d'un service qui implique la dépose des téléviseurs au sein des services d'origine, ainsi que l'opération inverse dans le nouveau service (pose et installation des supports et des téléviseurs).

4.1.5 Antennes et réseau du système de télédistribution

Le Centre Hospitalier d'Avignon mettra l'ensemble de son infrastructure à disposition du concessionnaire et ce pour la durée de la concession.

4.1.6 Entretien, maintenance et maintien en condition de sécurité

Le concessionnaire prend en charge la totalité de la maintenance des systèmes composant le futur réseau de télédistribution et en particulier de téléviseurs.

Cette maintenance est effective a minima six jours sur sept, l'intervention devra s'effectuer dans les deux heures après notification de la panne par le patient concerné sauf cas de force majeure. Cette obligation de résultat est effective du lundi au samedi de 8 heures à 18 heures hors jours fériés.

Le concessionnaire pourra proposer des délais d'intervention plus courts dans des plages de temps élargies ; il devra s'assurer d'un stock suffisant de téléviseurs, télécommandes, casques et cordons de liaison afin de pouvoir intervenir et assurer un remplacement immédiat des matériels défectueux.

La fréquence et les modalités de nettoyage et désinfection des matériels seront soumis pour validation préalable au Service de Lutte contre les Infections Nosocomiales du Centre Hospitalier d'Avignon.

Le concessionnaire devra être attentif à la sécurisation des équipements informatiques durant toute la durée de la prestation en appliquant les bonnes pratiques liées aux équipements et en effectuant les mises à jour de ceux-ci

4.1.7 Limites de prestation

Le Centre Hospitalier d'Avignon s'engage à fournir au concessionnaire :

- L'alimentation électrique de l'ensemble des équipements TV
- Les prises de courant 16 A dans les chambres

4.2 Modalités d'exploitation

4.2.1 Accueil / Informations

Un point d'accueil, d'une surface de 15m², situé sur le site de l'hôpital est mis à disposition du concessionnaire. L'aménagement technique de ce point d'accueil jugé nécessaire par le concessionnaire est à la charge de celui-ci.

A ce point d'accueil sera mis en évidence toute information utile sur la prestation de télévision et téléphonie et particulièrement les tarifs proposés (dépliants d'informations destinés aux patients et familles, autres moyens d'information, ...).

Un local de stockage, d'une surface de 12 m², est également mis à disposition du concessionnaire.

4.2.2 Personnel et horaires d'ouverture du service

L'accueil et la gestion du service de télévision seront assurés par le personnel du concessionnaire.

Les candidats feront une proposition d'ouverture du service et préciseront la quotité de personnel qui y sera affecté.

Toute demande d'abonnement présentée par un patient devra être honorée par le concessionnaire.

Les délais de mise à disposition d'une location de téléviseur seront proposés par les candidats et ne devront en tout état de cause pas excéder une heure.

Le concessionnaire assurera l'ouverture des droits d'accès tous les jours de la semaine et 24 heures sur 24, y compris samedis, dimanches et jours fériés, dans des délais identiques à ci-dessus de façon à garantir la continuité du service.

4.2.3 Tarifs de location

Les tarifs de location seront proposés par le concessionnaire et soumis à l'approbation du directeur du Centre Hospitalier d'Avignon. Le tarif proposé par le candidat distinguera un tarif de base et le tarif des options le cas échéant et pourra être dégressif en fonction de la durée selon des modalités à définir par le candidat.

Ces tarifs comprennent la mise à disposition gratuite d'une télécommande.

Tout utilisateur qui serait transféré dans une autre chambre doit pouvoir continuer à bénéficier de l'abonnement souscrit.

En cas de sortie anticipée du patient, le concessionnaire lui remboursera le ou les jours inclus, au prorata du barème des tarifs, le jour de sortie.

En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

Le candidat pourra proposer un ajustement annuel du tarif de location selon une formule qu'il proposera. Toutefois, le tarif proposé sera ferme la première année d'exploitation.

L'augmentation des tarifs sera soumise à l'accord de la Direction du Centre Hospitalier d'Avignon.

Le concessionnaire pourra proposer un tarif préférentiel lors de l'hospitalisation d'un membre du personnel du Centre Hospitalier d'Avignon. Le concessionnaire sera en droit de demander un justificatif auprès de la personne hospitalisée.

4.2.4 Gratuité

Le concessionnaire prévoira la mise à disposition gratuite de téléviseurs dans certaines salles d'attente et secteurs de soins du Centre Hospitalier d'Avignon.

En complément de la liste fournie en annexe 3 environ 50 téléviseurs (dont 40 téléviseurs supplémentaires) seront susceptibles d'être mis à disposition gracieusement par le concessionnaire à moyen terme.

Article 5 *Dispositions particulières à la prestation de téléphonie*

5.1 Compatibilité

Le concessionnaire s'engage à garantir une compatibilité pleine et entière entre les interfaces dédiées à la vente de téléphonie aux patients, gérées et maintenues par ses soins et le reste de l'infrastructure téléphonique, géré et maintenu par le prestataire courant faible présent sur l'établissement.

5.2 Modalités de fonctionnement

Les modalités d'exploitation, de dialogue et de gestion seront en tous points similaires à celles décrites à l'article 3.2.2, notamment l'interaction entre la solution proposée, les logiciels listés à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et l'autocommutateur PABX référencé à l'article 3.2.1.

Cette interaction est garantie pour les versions actuelles et supérieures des logiciels et du PABX.

5.3 Modalités de gestion et d'exploitation

La prestation de téléphonie comprend la prise en charge par le concessionnaire de l'ensemble des éléments nécessaires à l'exploitation de la vente de téléphonie aux patients (serveur, logiciel, interfaces, composants actifs, ...), hormis les liaisons autocommutateur / chambres et les combinés.

5.4 Interlocuteurs techniques

- DTIH : Stéphane COLOMBET – Responsable Automatismes – Courants Faibles :
04 32 75 35 09 - colombet.stephane@ch-avignon.fr
- DAL : Marie-Ange DJAFRI – Responsable du Standard :
04 32 75 31 17 - djafri.mange@ch-avignon.fr
- DSI : Tony SIMON : 04 32 75 39 83 - simon.tony@ch-avignon.fr ou Julien ESCANDE : 04 32 75 33 86 – escande.julien@ch-avignon.fr

5.5 Mise en service

Les opérations de raccordement à l'infrastructure existante et de mise en service s'effectueront en présence de représentants du Centre Hospitalier d'Avignon et du prestataire Courant Faible listés à l'article ci-dessus.

Les interventions du prestataire Courant Faible seront facturées au concessionnaire.

5.6 Maintenance

5.6.1 Remise en service

Les coûts de remise en service, suite à tout dysfonctionnement de l'infrastructure téléphonique généré par les interfaces physiques et/ou logicielles de vente de téléphonie aux patients, seront à la charge du concessionnaire.

5.6.2 Délais

Les délais d'intervention et de remise en service des installations sont à minima fixés à 4 heures et au maximum 8 heures ouvrées.

5.6.3 Mise à jour

Les coûts de mise à jour des logiciels de gestion et d'exploitation de vente de téléphonie aux patients ainsi que les coûts liés aux mises à jour de sécurité seront supportés par le concessionnaire durant toute la durée de la concession.

5.6.4 Procédure

Dans le cadre de visites de maintenance corrective ou préventive, le concessionnaire devra au préalable préciser dans un courriel adressé aux interlocuteurs listés à l'article 5.4 la date de passage et la nature de son intervention.

Un rapport de visite sera transmis en fin d'intervention sur lequel seront indiqués :

- Le nom de la société
- Le nom de l'intervenant
- La date
- L'heure d'arrivée et de départ du site
- La nature des travaux effectués

Rappel : le concessionnaire ne devra en aucun cas intervenir sur les installations de téléphonie sans être accompagné par un représentant du responsable ou prestataire courant faible du Centre Hospitalier.

5.7 Limites de prestation

Le Centre Hospitalier d'Avignon s'engage à fournir au concessionnaire :

- L'alimentation électrique de l'ensemble des équipements dédiés à la vente de téléphonie aux patients
- Les combinés dans les chambres
- Les liaisons filaires entre l'autocommutateur et les chambres

Les services du Centre Hospitalier d'Avignon continueront, au cours de la convention à assurer les appels à destination des chambres.

5.8 Tarifs de vente de la prestation

Les tarifs de vente de la prestation seront proposés par le concessionnaire et soumis à l'approbation du directeur du Centre Hospitalier d'Avignon.

Tout utilisateur qui serait transféré dans une autre chambre doit pouvoir continuer à bénéficier de l'abonnement souscrit.

En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

Le candidat pourra proposer un ajustement annuel du tarif de location selon une formule qu'il proposera. Toutefois, le tarif proposé sera ferme la première année d'exploitation.

L'augmentation des tarifs sera soumise à l'accord de la Direction du Centre Hospitalier d'Avignon.

Le concessionnaire pourra proposer un tarif préférentiel lors de l'hospitalisation d'un membre du personnel du Centre Hospitalier d'Avignon. Le concessionnaire sera en droit de demander un justificatif auprès de la personne hospitalisée.

Article 6 Dispositions communes aux prestations télévision et téléphonie

6.1 Dispositions générales

Le concessionnaire assure l'exploitation du service public concédé à ses risques et périls, c'est-à-dire qu'il est le seul responsable de la continuité du service public et assume toutes les conséquences financières des engagements qu'il a souscrits.

Il assure, par des moyens appropriés, la continuité du service public ainsi que le principe d'égalité d'accès à ce service public entre les patients du Centre Hospitalier d'Avignon.

Il s'engage à respecter la législation en vigueur pour ce type d'activité et à disposer en permanence de toutes les autorisations nécessaires à l'exercice de cette mission et doit en justifier à la première demande.

Le concessionnaire doit être assuré selon la législation en vigueur pour l'exploitation de la structure, vis-à-vis des tiers et pour le matériel mis à disposition par le propriétaire ; le Centre Hospitalier d'Avignon décline toute responsabilité au titre de l'exploitation de la structure.

6.2 Rapport d'activité et évaluation de la qualité

Le concessionnaire produira et adressera chaque année avant le 30 juin au Centre Hospitalier d'Avignon un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat certifiés par le comptable et une analyse de la qualité de service.

Ce rapport est détaillé pour chaque domaine d'activité : locations de téléviseurs, ventes de prestations de téléphonie.

6.3 Règlement intérieur de l'établissement

Le concessionnaire et son personnel se conformeront au règlement intérieur du Centre Hospitalier d'Avignon notamment en ce qui concerne les règles d'hygiène, de sécurité, de circulation et de stationnement.

6.4 Obligations de confidentialité

Le concessionnaire s'obligera à conserver la confidentialité des informations de toutes natures médicales ou de simple présence dans l'Etablissement, dont il serait amené à avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Il s'obligera également à faire respecter cette obligation par toute personne ou entreprise qui se substituerait à lui pour l'exécution du contrat.

Le concessionnaire ne possèdera pour les hospitalisés que les seules informations relatives à leur identité, leur localisation dans l'établissement et les données strictement nécessaires à la gestion de leurs dépenses dans l'utilisation des services auxquels ils se seront abonnés auprès de lui.

Le concessionnaire s'interdira expressément d'utiliser les informations contenues dans ces fichiers pour tout autre objectif que les missions qui lui sont confiées par le Centre Hospitalier d'Avignon.

Les informations contenues dans ces fichiers ne seront conservées que pendant les durées légales obligatoires et respecteront les obligations de déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés. Le concessionnaire se charge de la déclaration auprès de la CNIL et transmettra au Centre Hospitalier d'Avignon la copie de l'avis délivré par cet organisme.

6.5 Obligations relatives au personnel du concessionnaire

En cas de changement de prestataire, le personnel actuel, dont la liste est fournie en annexe 8, sera repris par le titulaire dans les conditions définies par l'article L. 1224-1 du Code du Travail.

Le concessionnaire recrute et rémunère le personnel qualifié nécessaire à l'accomplissement de ses missions et l'emploie sous sa seule responsabilité.

Une liste à jour des personnes employées dans les locaux du Centre Hospitalier sera communiquée à la Direction des Achats et de la Logistique chaque fois que celle-ci en fera la demande.

Ces personnes seront soumises dans leur propre intérêt à la réglementation applicable au personnel hospitalier en matière sanitaire (vaccination et contrôles périodiques).

La Direction de l'Etablissement se réserve le droit de demander l'exclusion de toute personne qui présenterait un état de santé incompatible avec l'exercice d'une profession en milieu hospitalier.

Le personnel du concessionnaire devra adopter vis-à-vis des malades, des visiteurs et du personnel hospitalier, une attitude de courtoisie et de déférence et ne rien faire qui puisse porter atteinte à l'image ou au renom de l'Etablissement.

Le concessionnaire doit veiller à la bonne tenue vestimentaire de son personnel ainsi qu'au port d'un badge au sigle du concessionnaire lui permettant d'être identifié au sein de la structure.

En cas de manquement à ces règles et si le concessionnaire ne prend pas les dispositions adaptées, il pourra y être contraint par l'Etablissement après que ce dernier ait consigné ses griefs par écrit.

Le Centre Hospitalier d'Avignon se réserve le droit de refuser l'accès de l'Etablissement à tout agent employé par le concessionnaire dont la tenue générale, le comportement ou la manière de servir serait de nature à porter atteinte au service public hospitalier, en particulier en cas de faute grave.

Seront considérés comme des fautes graves, le travail en état d'ébriété ou sous emprise de stupéfiants, la tenue incorrecte, l'escroquerie aux patients.

6.6 Mode de paiement

Le personnel du concessionnaire encaissera le paiement de la location, délivrera un justificatif (facture) et autorisera les accès.

Il appartiendra au candidat de préciser les modalités de paiement qu'il entend proposer aux patients.

En aucun cas, le personnel du Centre Hospitalier d'Avignon ne pourra être autorisé à percevoir des fonds au profit du concessionnaire.

Dans cette hypothèse, le personnel du concessionnaire veillera à ne troubler ni les soins ni les visites. Le médecin ou le cadre de santé pourra s'opposer à la location d'un poste en fonction de l'état de santé des malades d'une même chambre.

6.7 Redevance versée à l'Etablissement

Pendant toute la durée du contrat, le concessionnaire verse au Centre Hospitalier d'Avignon une redevance calculée d'après le chiffre d'affaires public hors taxes et détaillé pour chacune des prestations (télévision, téléphonie).

Le candidat indiquera dans son offre par type de prestation proposées, le pourcentage de redevance qu'il envisage de verser au Centre Hospitalier d'Avignon, et le minimum de redevance qu'il garantit.

Cette redevance, soumise à TVA au taux en vigueur, sera versée trimestriellement, au vu d'un relevé du chiffre d'affaires précisant le détail des produits issues des locations de télévision et des ventes prestations de téléphonie, transmis par l'exploitant, le 10 du mois suivant l'échéance.

L'exploitant transmettra en outre annuellement au Centre Hospitalier d'Avignon, un certificat du montant du chiffre d'affaires réalisé pendant l'année, certifié par le commissaire aux comptes.

En cas de retard de transmission du chiffre d'affaires, la redevance sera majorée de 10 %.

En cas de retard de paiement de la redevance, fixé à 15 jours après la transmission de l'état de somme à payer, l'établissement sera en droit de demander le paiement d'un intérêt calculé comme suit, selon les dispositions de la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 et du décret du 29/03/2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. A cela s'ajoute l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (40€).

6.8 Révision

Sans remettre en cause l'économie générale du contrat, mais pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques, les conditions financières du contrat pourront être soumises à réexamen à l'initiative de l'une ou l'autre des parties notamment dans les cas suivants :

- si le Centre Hospitalier d'Avignon décide, pour un motif d'intérêt général, de faire évoluer les tarifs du service d'une façon différente de celle prévue à l'origine du contrat ;
- en cas de hausse ou de baisse notable et durable de la capacité d'exploitation des espaces délégués, notamment du fait de l'éventuelle réalisation de travaux à l'initiative du Centre Hospitalier d'Avignon ;
- à l'initiative du concessionnaire qui devra indiquer le cas de révision dans lequel il estime se trouver, et apporter toutes les justifications chiffrées et détaillées susceptibles de fonder sa demande de révision.

L'accord entre les parties sur le principe et les modalités de la révision doit faire l'objet d'un avenant à la présente concession.

En tout état de cause, un avenant au présent contrat ne saurait avoir pour effet de bouleverser l'économie de la concession ni d'en changer l'objet.

6.9 Taxes

Le concessionnaire acquittera tous impôts, taxes et redevances liées à l'exploitation du service de location de téléviseurs et de vente de prestations de téléphonie destinées aux hospitalisés, ainsi qu'à la diffusion des programmes, en particulier la redevance télévisuelle.

6.10 Sous-traitance et cession

Il est interdit au concessionnaire de céder, sauf à une société filiale ou intervenant dans le cadre d'un contrat de franchise en totalité ou en partie, directement ou indirectement, l'exploitation du service de location de téléviseurs et de vente de prestations de téléphonie. Cette clause s'applique également en cas de sous-location, affermage.

Toute infraction à cette clause ouvre le droit pour le Centre Hospitalier d'Avignon de prononcer la résiliation de la concession sans indemnité.

L'Etablissement admet que le concessionnaire sous-traite à des tiers une partie des tâches résultant du présent contrat, à la condition expresse que celui-ci conserve pour lui-même l'entière responsabilité vis-à-vis dudit Etablissement.

Le concessionnaire demandera au préalable l'agrément du Centre Hospitalier d'Avignon et fera son affaire de tout contentieux qui pourrait survenir du fait ou à l'occasion de cette sous-traitance.

6.11 Pénalités

Faute par le concessionnaire de remplir les obligations qui lui seront imposées, des pénalités peuvent lui être infligées accompagnées s'il y a lieu, de dommages et intérêts envers les tiers intéressés ou le Centre Hospitalier d'Avignon :

- en cas d'atteinte à la continuité du service public, c'est-à-dire d'une interruption totale ou partielle du service non justifiée par la force majeure, et après mise en demeure adressée par le Centre Hospitalier d'Avignon dans un délai adapté à l'atteinte constatée et restée infructueuse, il pourra lui être appliqué une pénalité égale à deux cent cinquante euros (250 €) par jour de retard à rétablir le service dans les conditions permettant de ne plus constater l'atteinte ayant justifié le prononcé de la pénalité ;
- en cas d'atteinte à la sécurité du service, de non-respect des règles d'hygiène, de sécurité, et après mise en demeure adressée par le Centre Hospitalier d'Avignon dans un délai adapté à l'atteinte constatée et restée infructueuse, il pourra lui être appliqué une pénalité égale à deux cent cinquante euros (250 €) par jour de retard à rétablir le service dans les conditions permettant de ne plus constater l'atteinte ayant justifié le prononcé de la pénalité ;
- en cas de non production, de production tardive ou incomplète par le concessionnaire des documents prévus à l'article 6.2, après mise en demeure par le Centre Hospitalier d'Avignon restée sans réponse pendant quinze jours calendaires, il sera appliqué au concessionnaire une pénalité égale à cent cinquante euros (150 €) par commentaire et jour de retard.

6.12 Fin d'exploitation

Les installations et mobiliers faisant partis de la présente concession sont des biens de retour qui devront être maintenus en place et deviendront immédiatement la propriété du Centre Hospitalier d'Avignon.

En fin de contrat, le concessionnaire remettra à l'Etablissement :

- les ouvrages en bon état de fonctionnement, en ayant assuré toutes les charges qui lui sont imposées par le contrat,
- la totalité des documents relatifs aux ouvrages exécutés,
- l'inventaire des biens de retour demeurant la propriété du Centre Hospitalier d'Avignon.

Le concessionnaire devra exécuter les travaux correspondants avant l'expiration de la concession.

Le concessionnaire devra laisser visiter par le Centre Hospitalier d'Avignon les locaux mis à disposition quinze jours au moins avant la date de libération des locaux. A cette occasion, un état des lieux des locaux sera dressé de manière contradictoire entre le Centre Hospitalier d'Avignon et le concessionnaire. Cet état des lieux sera comparé à l'état des lieux initial de mise à disposition des locaux.

Le concessionnaire devra laisser tous les locaux occupés en bon état d'entretien et de réparation, le Centre Hospitalier d'Avignon se réservant le droit de réclamer le rétablissement de tout ou partie des lieux dans leur état initial, soit par l'exécution matérielle des travaux nécessaires aux frais du concessionnaire soit par le versement d'une indemnité pécuniaire, tous droits et taxes en sus, représentative de leur coût.

L'ensemble des matériels et mobiliers nécessaires à leur fonctionnement sont et resteront la propriété du concessionnaire.

A l'issue du contrat et après renouvellement de celui-ci dans le cadre d'une nouvelle mise en concurrence, une période de transition sera organisée selon les modalités prévues à l'article 4.1.1.

Article 7 Dispositions applicables en cas de concessionnaire étranger

En cas de litige, la loi française est seule applicable. Les tribunaux français sont seuls compétents.

La monnaie de comptes du contrat est l'euro. Le prix libellé en euro(s) restera inchangé en cas de variation de change.

Tous les documents, factures, modes d'emploi doivent être rédigés en français.

Si le concessionnaire est établi dans un autre pays de l'union européenne sans avoir d'établissement en France, il facturera ses prestations hors TVA et aura droit à ce que l'administration lui communique un numéro d'identification fiscal.

Article 8 Attribution de compétences

En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent projet de contrat de concession, le tribunal compétent est le tribunal administratif de Nîmes.

Article 9 Résiliation

Le Centre Hospitalier d'Avignon se réserve le droit de résilier le contrat de concession avant son terme normal :

- soit pour un motif d'intérêt général, en contrepartie de l'indemnisation du concessionnaire,
- soit en cas de disparition de l'objet du contrat ou de faillite
- soit en cas de faute grave commise par le concessionnaire dans l'exécution de ses obligations contractuelles aux frais et risques de ce dernier (moyennant le rachat des investissements à leur valeur nette comptable).

9.1 Résiliation pour motif d'intérêt général

Le Centre Hospitalier d'Avignon se réservera le droit de mettre fin à la concession sous la réserve expresse de faire connaître, avec un préavis d'un an, sa décision au concessionnaire au préalable.

Le concessionnaire pourra alors prétendre à une indemnité, fixée après accord des parties ou calculée après une expertise contradictoire.

9.2 Résiliation en cas de disparition de l'objet du contrat ou de faillite

La résiliation pourra intervenir de plein droit, sans indemnité, en cas de disparition de l'objet du contrat ou de faillite du titulaire.

9.3 Résiliation pour fautes et manquement graves ou répétés

En cas de faute grave du concessionnaire, ou si le service n'est exécuté que partiellement, le Centre Hospitalier d'Avignon pourra prendre toutes les mesures nécessaires aux frais et risques du concessionnaire, et notamment celles permettant d'assurer provisoirement la continuité du service.

Le Centre Hospitalier d'Avignon peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par le contrat, aux frais et risques du concessionnaire, en cas d'inexécution par ce dernier de la prestation.

Il pourra également, en cas de carence grave du concessionnaire, de risque en matière d'hygiène ou à la sécurité, de mise en danger des personnes, prendre toute mesure adaptée à la situation, y compris la suppression temporaire du service public concédé.

Article 10 Obligation du Centre Hospitalier d'Avignon

Le Centre Hospitalier d'Avignon s'engage à :

- fournir les moyens nécessaires à l'exécution de la mission de service public confiée par la mise à disposition des locaux nécessaires à leur bon fonctionnement ;
- assurer les grosses réparations relevant, conformément à la réglementation en vigueur, du propriétaire d'immeuble ;
- prévenir le concessionnaire de toute anomalie de réception dans la réception des émissions qui lui seraient signalée.

Article 11 Obligation du concessionnaire

11.1 Changements affectant le concessionnaire

Le concessionnaire s'engage à informer le Centre Hospitalier d'Avignon de tout changement survenant au cours du contrat affectant :

- la personne ayant qualité pour le représenter
- la forme de l'entreprise
- la raison sociale de l'entreprise ou sa dénomination
- son adresse ou son siège social
- la cession d'une ou de différentes activités
- l'acquisition d'une nouvelle activité
- son adresse bancaire...

Le concessionnaire doit faire parvenir, le cas échéant, un extrait K Bis du registre du Commerce, une photocopie de l'extrait du Journal des Annonces Légales et Juridiques et un RIB ou un RIP.

Ces changements doivent être signalés impérativement avant toute nouvelle facturation.

Le paiement des factures sera suspendu tant que le Centre Hospitalier d'Avignon ne sera pas en possession des documents nécessaires ou jusqu'à la notification d'un éventuel avenant.

11.2 Protection de la main-d'œuvre

Le concessionnaire se doit de respecter les obligations résultant des lois et règlements relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail dans l'entreprise.

Le concessionnaire doit remettre tous les 6 mois :

- une attestation de fourniture de déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de 6 mois.
- une attestation sur l'honneur indiquant que le travail sera réalisé par des salariés régulièrement employés (articles D.8.222-5, L.8222-1, L.8221-5-1° et 2°, L.1221-10 et L.3243-2 du code du travail).
- une attestation sur l'honneur indiquant son intention ou non de faire appel pour l'exécution des prestations, objet du contrat, à des salariés de nationalité étrangère ; dans l'affirmative, le concessionnaire devra fournir une liste précisant pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail (articles L.8251-1, L.8254-1, D.8254-2 du code du travail).

En cas de non-respect par le concessionnaire de ces dispositions, et après mise en demeure de régulariser la situation, une pénalité est appliquée dans les conditions prévues à l'article 6.11 du présent document.

11.3 Assurances

11.3.1 Clauses générales

Le concessionnaire doit communiquer au Centre Hospitalier d'Avignon ses polices d'assurance, ainsi que tous avenants y afférents, dans un délai d'un mois à compter de la notification de la concession.

Le concessionnaire s'engage à payer régulièrement les primes d'assurances des contrats qu'il s'oblige à souscrire, à ne pas changer les garanties sans en aviser le Centre Hospitalier d'Avignon et ce durant toute la durée de la concession et à en justifier annuellement lors de la production du rapport annuel (attestation d'assurance à joindre).

Le montant des garanties souscrites pour couvrir les risques visés ci-dessus ne pourra être inférieur aux limites usuellement pratiquées sur le marché français de l'assurance.

Le concessionnaire fera son affaire personnelle de toute insuffisance éventuelle d'assurance du fait de son exploitation, sauf :

- cas de force majeure,
- événements non assurables.

Les polices d'assurance souscrites par le concessionnaire devront prévoir que les compagnies d'assurances auront communication des termes spécifiques de la concession afin de rédiger en conséquence leurs garanties.

11.3.2 Obligations du concessionnaire en cas de sinistre

En cas de sinistre, le concessionnaire devra déclarer aux assureurs, d'une part, et simultanément au Centre Hospitalier d'Avignon, d'autre part, tout sinistre, quel qu'en soit l'importance même s'il n'en résulte aucun dégât apparent et ce, dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les cinq jours.

En cas de sinistre ou du fait des travaux de remise en état engagés à la suite du sinistre, le concessionnaire sera tenu de prendre toutes dispositions pour qu'il y ait le moins d'interruption possible dans l'exécution du service.

En cas de sinistre affectant les immeubles et équipements, l'indemnité versée par les compagnies sera intégralement affectée à la remise en état, sans affecter en rien l'estimation de la valeur des biens avant le sinistre.

Les travaux de remise en état devront commencer immédiatement après le sinistre, sauf cas de force majeure ou d'impossibilité liée aux conditions d'exécution des expertises.

Article 12 Signature du contrat

Signé le

A Avignon, en 2 exemplaires originaux

Pour le Centre Hospitalier d'Avignon,

Pour la Société