GH de la Haute-Saône

Programme technique et fonctionnel

Pouvoir adjudicateur :

Groupe Hospitalier de la Haute-Saône – 2, rue Heymes BP 409 – 70014 VESOUL

Objet du marché :

Délégation de service public de mise à disposition et exploitation d'un service multimedia

Procédure n°26 - 47

Marché passé en application du Code de la Commande Publique

Contrat de concession de service public passé en application des articles L. 1121-1, L. 1121-3, R3126-1 1°, R3126-3 et R3126-4 du Code de la Commande Publique

REPONSE DEMATERIALISEE OBLIGATOIRE

Date limite de réception des offres :

Le mardi 24 novembre 2026 à 12h00

Date de visite : Mercredi 3 novembre et jeudi 4 novembre 2026

Les candidats devront adresser leurs demandes de renseignements complémentaires via la plateforme dématérialisée https://www.marches-publics.gouv.fr

Le présent document comprend 20 pages et 3 annexes

ARTICLE 1. CONDITIONS GENERALES DE LA CONSULTATION 4
1.1 PRESENTATION 4
1.2 SERVICES A DELEGUER 4
1.3 PIECES ANNEXES 4
1.4 DUREE DE LA CONVENTION 4
1.5 SYNTHESE DES INFORMATIONS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE 4
ARTICLE 2. DONNEES CONCERNANT LE CONCESSIONNAIRE ACTUEL 6
2.1 CHIFFRES D'AFFAIRES 6
2.2 ORGANISATION ACTUELLE 6
ARTICLE 3. DEFINITION DES BESOINS 7
3.1 LOCAUX DU CONCESSIONNAIRE 7
3.2 ACCES AUX SERVICES 7
3.3 PRESENTATION DES SERVICES 7
3.4 TELEVISION 8
3.5 INTERNET 13
3.6 TELEPHONIE 14
3.7 ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP 15
ARTICLE 4. CONDITIONS FINANCIERES 15
4.1 CONDITIONS DE FACTURATION 15
4.2 RELATIONS AVEC LES PATIENTS 16
4.3 VERSEMENT D'UNE REDEVANCE DU CONCESSIONNAIRE VERS LE GH70 16
4.4 VARIANTE LIBRE 16
ARTICLE 5. PHASE DE DEPLOIEMENT 16
5.1 PREREQUIS TECHNIQUE 16
5.2 ENERGIE ET FLUIDES 17
5.3 PILOTAGE DU PROJET 17
5.4 DEDOUBLEMENT DES TELEVISEURS DANS LES CHAMBRES 17
5.5 POSE DES SUPPORTS POUR TELEVISEURS 17
ARTICLE 6. MAINTENANCE 17
6.1 REPARTITION ENTRE LE GH70 ET LE CONCESSIONNAIRE POUR LA MAINTENANCE 18
6.2 CONTACT EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT 18
6.3 REPORTING MAINTENANCE 19
6.4 SAUVEGARDES ET SECURITE 19
ARTICLE 7. TRAVAUX ET ENTRETIEN 19
ARTICLE 8. MODALITES D'EXECUTION 19
8.1 EVOLUTION TECHNOLOGIQUE DU MATERIEL EN COURS DE CONTRAT POUR LES SERVICES DE TYPE LOISIR 19
8.2 CHANGEMENTS LEGISLATIFS OU REGLEMENTAIRES 19
ARTICLE 9. AUTRES DISPOSITIONS 20
9.1 RAPPORT D'ACTIVITE 20

9.2 SUIVI DE LA PRESTATION 20
9.3 ASSURANCES 20
9.4 PHASE REVERSIBILITE ET TRANSFERT DE COMPETENCE 20
9.5 DUREE 20

Article 1. Conditions générales de la consultation

1.1 Présentation

Le Groupe Hospitalier de la Haute-Saône (GH70) est composé de 17 sites, dont 4 sites hospitaliers et 13 EHPAD.

La présente délégation de service public concerne uniquement les sites hospitaliers du GH70, à savoir :

- Le site de Vesoul, situé au 2 rue René Heymès, 70000 VESOUL ;
- Le site de Lure, situé au 37 rue Carnot, 70200 LURE ;
- Le site de Luxeuil, situé au 12 rue Grammont, 70300 LUXEUIL-LES-BAINS ;
- Le site de Gray, situé au 5 rue de l'Arsenal, 70100 GRAY.

1.2 Services à déléguer

La présente consultation a pour objet la mise à disposition et l'exploitation d'un service multimedia (TV, internet patient et téléphonie) pour les patients du Groupe Hospitalier de la Haute-Saône, par voie de concession.

Ce contrat comprend l'exploitation, la maintenance et la gestion des services de télévision, internet et de téléphonie destinés aux patients hospitalisés du GH70.

Ces services sont payants, seules certaines chambres doivent bénéficier de téléviseurs gratuits, précisés au sein du présent programme technique et fonctionnel. Des accès internet gratuits sont demandés selon les modalités précisées au sein du présent document.

1.3 Pièces annexes

- Annexe 1 : Inventaire 2026 des téléviseurs du GH70
- Annexe 2 : Besoins prévisionnels téléviseurs
- Annexe 3 : Règlement intérieur GH70

1.4 Durée de la convention

La convention est d'une durée de 8 ans à compter de la date de démarrage de l'exploitation par le concessionnaire.

1.5 Synthèse des informations devant figurer dans l'offre

En complément des pièces du dossier demandées à l'article 15 du Règlement de Consultation, les informations suivantes doivent figurer dans l'offre du soumissionnaire :

Téléviseurs	- Caractéristiques et fonctionnalités des téléviseurs prévus - Solution pour équiper les chambres doubles - Solution pour limiter les nuisances sonores dans les chambres doubles - Plan de répartition des téléviseurs suite à la visite de site - Présentation des menus interactifs des téléviseurs - Bouquet télévision proposé aux patients - Télécommandes proposées

Organisation prestation	- Organisation proposée par le concessionnaire (besoin en locaux, présence physique de personnel, mise en place d'une borne…)
Hygiène et consommables	- Procédure de nettoyage des téléviseurs et produits à utiliser - Procédure de gestion des télécommandes et consommables
Services internet	- Modalités de fonctionnement du wifi patient - Architecture wifi proposée - Mécanismes de filtrage - Fonctionnement du système de contrôle parental (service de pédiatrie) - Modalités de gestion des logs - Modalités de collecte, sécurisation, exploitation et conservation des données d'historique de connexion - Modalités de gestion des accès gratuits internes et intervenants externes - Débit minimum requis pour expérience patient satisfaisante - Modalités de mise à disposition accès wifi gratuits pour intervenants extérieurs
Téléphonie	- Solution technique proposée - Caractéristiques terminaux patients prévus - Architecture IPBX - Raccordement SIP Trunk - Compatibilité Avaya IP office - Modalités de gestion du plan de numérotation - Modalités de gestion des transferts de chambre
Maintenance	- Modalités d'intervention de la maintenance préventive - Modalités d'intervention en cas de panne et délais d'intervention - Présentation des outils de suivi des demandes d'interventions - Descriptif de la plateforme de déclaration des dysfonctionnements si existante
Service patient	- Mode de gestion des réclamations des patients - Modèle d'enquête de satisfaction des patients - Exemplaires des notices d'utilisation proposées - Modalités d'accès/souscription aux services - Solutions d'accessibilité pour patients en situation de handicap

Chaînes internes	- Fonctionnement des chaînes internes et notamment procédure pour choisir les messages diffusés
Environnement	- Démarche RSE - Caractéristiques environnementales des matériels et produits proposés
Facturation	- Modalités de paiement du patient - Redevance proposée en pourcentage du CA et minimum garanti - Solution d'interfaçage avec le logiciel de Gestion Administrative du Patient
Technique et travaux	- Architectures techniques mises en œuvre pour le déploiement des services - Plan d'investissement et de travaux comprenant un calendrier de mise en œuvre sur la base de l'audit de l'architecture existante - Méthodologie de déploiement des équipements - Caractéristiques électriques des équipements devant être raccordés
Equipements	- Fiches techniques de l'ensemble des équipements proposés
Renouvellement équipements	- Pourcentage et conditions de renouvellement des terminaux (téléphones, téléviseurs, tablettes)

Article 2. Données concernant le concessionnaire actuel

2.1 Chiffres d'affaires

Année	Chiffres d'affaires
2024	172 141,55 € HT
2025	195 267 € HT
2026 (1er semestre)	105 853 € HT

Ce chiffre d'affaires correspond au périmètre actuel de la concession, à savoir sans la facturation des télévisions à Lure et à Luxeuil. La facturation des sites de Lure et de Luxeuil est prévue dans la présente concession et le chiffre d'affaires futur est ainsi susceptible d'être supérieur à celui des années précédentes.

2.2 Organisation actuelle

Vesoul :

Les patients peuvent aujourd'hui souscrire aux offres multimedia :

- Directement au guichet Relais H pendant les horaires d'ouverture ;
- Sur une borne de paiement disponible 24h/24 et 7j/7 ;
- A distance via le site internet du concessionnaire actuel.

Pour les demandes courantes (conseil, vérifications, télécommandes, remplacement de piles) les patients peuvent se rendre directement au Relais H ou contacter le Relais H par téléphone.

Le concessionnaire actuel bénéficie d'un espace de stockage situé au niveau du Relais H d'une taille d'environ 12,30 m2. Ce local sert à entreposer du petit matériel (télécommandes, piles, téléviseurs) afin de garantir un plus haut degré de réactivité en cas d'intervention.

Concernant la maintenance, l'organisation est la suivante :

- Les vérifications et interventions simples de premier niveau sont assurées par le Relais H ;
- Lorsqu'un dysfonctionnement nécessite une intervention technique, Relais H effectue un premier diagnostic en chambre et ouvre un ticket auprès du concessionnaire actuel contenant le maximum d'informations ;
- Les équipes du concessionnaire prennent le relais pour les interventions de niveaux 2 et 3, soit à distance grâce à des outils de télémaintenance, soit physiquement via des techniciens ou prestataires (par exemple, remplacement d'un téléviseur).

Gray :

Une salariée du concessionnaire est présente à temps partiel du lundi au vendredi de 13h00 à 18h00 (correspond à 0,71 ETP). Elle assure la relation avec les patients et veille également au bon fonctionnement et l'approvisionnement de distributeurs automatiques prévus dans le cadre de la précédente concession.

Article 3. Définition des besoins

3.1 Locaux du concessionnaire

Dans le cadre de ce partenariat avec le relais H, des locaux sont mis à disposition du concessionnaire actuel d'une taille de 12,30 m2. Le soumissionnaire indique dans son offre s'il souhaite bénéficier du local mis à disposition aujourd'hui.

3.2 Accès aux services

Le concessionnaire présente dans son offre la manière dont les patients peuvent bénéficier de ses services (présence physique, accès à distance etc.).

3.3 Présentation des services

Le concessionnaire doit mettre à disposition des patients des notices « guide/tarifs ». Ces guides peuvent être en format dématérialisé, physique, ou les deux. Un exemple de ces notices ainsi que du mode d'accès à ces notices doit être transmis par le soumissionnaire au sein du mémoire technique fourni.

Si la notice est présente dans les chambres sous format physique, celle-ci doit impérativement être plastifiée et rédigée en FALC (facile à lire et à comprendre).

3.4 Télévision

i. Besoins

L'ensemble des chambres des quatre sites hospitaliers doit être équipé en téléviseur, en distinguant deux cas de figure en fonction de si la chambre est simple ou double.

Les chambres à un lit doivent bénéficier d'un téléviseur installé en pied de lit, associé à une télécommande simplifiée et ergonomique.

Les chambres à deux lits doivent bénéficier du dédoublement des téléviseurs ou de toute autre solution technique laquelle permet l'accès indépendant à chacun des deux occupants de la chambre des prestations de télévision fournies.

Concernant les chambres à deux lits, le soumissionnaire doit proposer une solution technique afin que l'utilisation de la télévision ou autres solution technique par un patient puisse se faire en limitant les nuisances sonores pour le deuxième patient se trouvant dans la chambre (enceintes en tête de lit, fourniture de casque bluetooth…).

ii. Gratuité

Il est attendu que des chambres et services bénéficient de la gratuité des téléviseurs.

Les espaces et services suivants, doivent bénéficier de téléviseurs gratuits (quantités indicatives) :

- Site de Vesoul :
  - Salon de sortie – 1 téléviseur
  - Hémodialyse – 14 téléviseurs soit un par box
  - Pédiatrie hors néonatologie – 14 téléviseurs soit un par lit
  - Chambres de garde
    - Chambre 1018 – 1 téléviseur
    - Chambre 1022 – 1 téléviseur
    - Chambre 1020 – 1 téléviseur
    - Chambre 1023 – 1 téléviseur
    - Chambre 1024 – 1 téléviseur
    - Chambre 1025 – 1 téléviseur
    - Chambre 1027 – 1 téléviseur
    - Chambre 1481 – 1 téléviseur
    - Chambre 2719 – 1 téléviseur
    - Chambre 2726 – 1 téléviseur
    - Chambre de garde anesthésie – 1 téléviseur
    - Chambre de garde réanimation – 1 téléviseur
    - Chambre de garde radiologie – 1 téléviseur
    - Chambre de garde chirurgie orthopédique – 1 téléviseur
    - Chambres de garde service d'accueil des urgences – 2 téléviseurs
  - UHCD – 10 téléviseurs soit une par salle d'examen
  - Salle d'attente SAU – 1 téléviseur
  - Service de réanimation – 12 téléviseurs soit 1 par lit.
  - USC médecine – 6 téléviseurs

    - UCA – 1 téléviseur
- Site de Gray :
    - Hall d'accueil du site de Gray – 1 téléviseur
    - UHCD – 3 téléviseurs soit une par salle d'examen
    - Salle d'attente SAU – 1 téléviseur
    - Chambre de garde Gray – 1 téléviseur
- Site de Lure :
    - Hall d'accueil du site de Lure – 1 téléviseur
    - Espace de détente du SMR de Lure – 1 téléviseur
    - HDJ Neurologie Lure salle commune pause – 2 téléviseurs (un espace de 8 et un espace de 3).
    - Addictologie Lure – 2 téléviseurs (salle de pause et salle d'activité)
    - Salle d'attente CSNP – 1 téléviseur
    - Chambre de garde CSNP – 1 téléviseur
    - Chambre de garde (site Marie Richard) – 1 téléviseur
- Site de Luxeuil :
    - HDJ de gériatrie – 1 téléviseur
    - HDJ SMR – 1 téléviseur

Les téléviseurs gratuits doivent comprendre le service de TNT ainsi que les chaînes internes du GH70.

Pour les espaces communs non mentionnés ci-dessus et notamment salles d'attentes des consultations, il est attendu qu'à l'issue de la visite de site, le soumissionnaire propose un plan de répartition des téléviseurs afin d'optimiser leur exploitation et garantir une répartition optimale de ces derniers.

A titre indicatif, le nombre de salles d'attente par site est le suivant :

Site	Porte/étage	Nombre salles d'attente	Commentaire
VESOUL	Porte 1	1	
	Porte 2	2	
	Porte 3	2	2 téléviseurs déjà présents
	Porte 4	1	1 téléviseur déjà présent
	Porte 5	3	
	Porte 6	3	
	Porte 7	0	
	Porte 8	3	
	Porte 9	0	
	Porte 10/porte 12	4	
	Porte 11	5	
	Porte 13	1	
	Porte 14	3	
	1er étage	6	1 salle d'attente salle de naissances 1 salle d'attente endoscopie/laser 1 salle d'attente anesthésie 3 salles d'attente unité de chirurgie ambulatoire
LURE		5	1 salle d'attente consultations externes 1 salle d'attente UCC 1 salle d'attente addictologie 1 salle d'attente médecine 1 salle d'attente HDJ médecine
LUXEUIL		2	
GRAY		4	3 pour consultations externes + addictologie au 4ème
TOTAL		**45**	

Cette répartition de téléviseurs gratuits est indicative et est susceptible d'évoluer au cours du contrat (+ ou – 10% par rapport au nombre de téléviseurs initialement installés en début de concession, c'est-à-dire en incluant les téléviseurs mis en place dans les salles d'attente des différents services de consultations externes).

iii. Quantité

Les quantités indicatives de téléviseurs sont détaillées dans l'annexe 2. Une quantité indicative de 534 téléviseurs est nécessaire pour équiper l'ensemble du GH70 hors consultations externes.

iv. Menus interactifs

L'ensemble des téléviseurs fournis doivent proposer des menus interactifs. La solution doit permettre au GH70 de personnaliser les choix et arborescences du menu après demande réalisée auprès du concessionnaire.

Au démarrage la solution doit permettre au patient de sélectionner la langue désirée (au minimum français/anglais/arabe littéral/espagnol/portugais). Le carrousel d'options doit ensuite proposer au minimum les options suivantes :

- Page de présentation du GH70 avec possibilité pour l'établissement de personnaliser le contenu ;
- Présentation des services disponibles, marche à suivre pour y souscrire en heures ouvrées et non ouvrées et modalités financières ;
- Accès aux programmes TV y compris chaîne interne à destination des patients ;
- Accès au questionnaire d'enquête de satisfaction.

Les services indisponibles avant ou après abonnement n'apparaissent pas ou apparaissent grisés.

Il est demandé d'offrir la possibilité au patient de renseigner leurs préférences de repas pour prise en compte par le service restauration.

PSE FACULTATIVE : Le soumissionnaire peut proposer en PSE facultative un accès à au moins un type de service de streaming (type Netflix ou Amazon Prime) dans le bouquet qu'il propose.

v. Chaînes internes

Le soumissionnaire doit proposer un minimum de trois chaînes internes, lesquelles peuvent être utilisées à loisir par le pouvoir adjudicateur afin de diffuser des messages auprès des professionnels de l'établissement ainsi que des patients.

La destination envisagée des trois chaînes est la suivante :

- Un canal général de présentation du GH70 ;
- Un canal à destination des usagers (prévention, journées de santé publique, actualités du GH) ;
- Un canal à destination des professionnels du GH70 (communication sur les évènements internes, messages de prévention, etc.).

Les chaînes internes sont intégrées aux plans de chaînes des télévisions. Le pouvoir adjudicateur peut choisir l'ordre et la numérotation de ces chaînes, accessibles y compris sans abonnement payant de la part du patient.

Le soumissionnaire peut proposer davantage de chaînes internes de manière à ce que des présentations spécifiques puissent être diffusées dans certains services (par exemple canal spécifique à la maternité, bloc opératoire…) ne nécessitant pas nécessairement d'accès backoffice pour le service communication.

vi. Bouquets TV proposés aux patients

L'accès à la télévision est payant. Le bouquet doit au minimum prévoir l'accès aux chaînes de la TNT. Le concessionnaire peut proposer des abonnements complémentaires qui font l'objet d'une grille tarifaire spécifique.

Sans abonnement, le patient doit avoir accès aux messages diffusés par le GH70 à destination de la patientèle dont chaîne interne, au questionnaire de satisfaction, ainsi que de manière générale aux fonctionnalités ayant un lien direct avec son séjour à l'hôpital (possibilité de consulter menus, préférences pour les repas).

vii. Terminaux/câblage/infrastructure TV

Les aériens, têtes de réseau, réseaux de télédistribution pourront être réutilisés.

Le concessionnaire, après avoir effectué un diagnostic des câblages TV existants, procède aux compléments, réfections et/ou remplacements qui s'imposent afin de garantir un fonctionnement parfait et respecte les normes en vigueur.

S'il est constaté des défauts de réception dans certaines chambres dans les 6 mois qui suivent la réception des travaux de déploiement, le concessionnaire doit en informer le pouvoir adjudicateur et lui proposer une méthodologie pour les corriger (remplacement ou ajout d'équipements, exemple amplificateurs, commutateurs y compris câblage).

Ceci vaut pour un périmètre inchangé par rapport à la date de prise du service.

Le tableau ci-dessous résume différents aspects techniques concernant l'infrastructure télévision du GH70.

Site concerné	Infrastructure télévision
Vesoul	o Antenne parabole de réception – au sein d'un local technique au niveau 4 o Local VDI informatique o Distribution par câbles coaxial dans les services d'hébergement et quelques locaux (internat - consultations - salle attente) o Répartiteurs dans les niveaux o 1 prise TV murale coaxiale par chambre, y compris chambre double
Lure	o Parabole-antenne, boitier de réception des chaines et amplificateur en toiture o Distribution par câbles coaxial dans les services d'hébergement o 1 prise TV murale coaxiale par chambre o Chambres doubles équipées de deux télévisions
Luxeuil	o Réception parabole en toiture o Présence parabole-antenne et boitier de réception des chaines amplificateur dans local technique électrique au niveau 3 o Distribution par câbles coaxial dans les services d'hébergement Niveaux 2 et 3 o 1 prise TV murale coaxiale par chambre, y compris chambre double
Gray	o Réception parabole sur toiture o Présence d'un boitier de réception des chaine amplificateur dans local technique électrique au niveau 5 o Centrale de gestion HOPPEN au niveau -2 avec accès internet o Distribution par câbles coaxial dans les services d'hébergement Niveaux 2 et 3 o 1 prise TV murale coaxiale par chambre, y compris chambre double

Pour le site de Luxeuil, l'EHPAD de Château Grammont est présent au sein des locaux de l'hôpital. Celui-ci n'est pas concerné par la concession multimedia. Le concessionnaire doit toutefois s'assurer que l'organisation qu'il met en place n'empêche pas la possibilité pour les résidents de l'EHPAD de Château Grammont d'utiliser leur propre téléviseur si besoin. Le concessionnaire doit ainsi s'assurer qu'il délivre le signal télévision dans les chambres « non codées ».

viii. Télécommande

La télécommande restera à demeure dans la chambre. Le soumissionnaire indiquera dans son offre le circuit envisagé pour le remplacement des piles de manière régulière ainsi que pour le remplacement des télécommandes.

Les télécommandes fournies doivent permettre une prise en main aisée pour les personnes âgées.

ix. Entretien/propreté

L'entretien du matériel est assuré par le pouvoir adjudicateur. Le soumissionnaire précise dans son offre les produits à utiliser pour le nettoyage des téléviseurs et le cas échéant des tablettes ainsi que la méthode à utiliser.

3.5 Internet

Le concessionnaire propose un accès payant à internet pour les patients. Après avoir souscrit un abonnement, le patient peut se connecter depuis son propre ordinateur, tablette ou smartphone.

Afin de garantir la confidentialité et la sécurité des échanges sur le système d'information du GH70, un mécanisme de type « réseau étanche » sera mis en œuvre par le GH70 sur chaque site, reposant notamment sur un VLAN et un SSID dédiés à la patientèle. Les liens intersites ne sont pas assurés par le GH70.

Le GH70 informe le concessionnaire que la bande passante Wifi sera réservée prioritairement aux flux métiers du GH70. Le concessionnaire indiquera le débit minimum requis par client afin d'assurer une bonne expérience utilisateur.

La mise en œuvre et l'exploitation des solutions de gestion des journaux (logs), ainsi que des dispositifs de filtrage et de traçabilité des connexions, relèveront de la responsabilité du délégataire. Le délégataire devra assurer la collecte, la sécurisation, l'exploitation et la conservation des données d'historique de connexion dans le respect des obligations légales et réglementaires en vigueur, notamment en matière de confidentialité, de durée de conservation, de protection des données et de contrôle des accès.

Les données collectées devront être limitées aux informations strictement nécessaires aux finalités de sécurité, de traçabilité et de supervision du service. Le délégataire devra mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité de ces données, ainsi que leur accès uniquement par les personnes habilitées.

Par ailleurs, le concessionnaire sera chargé de souscrire à son (ses) propre(s) abonnement(s) Internet destiné à l'usage de la patientèle. Il lui appartiendra de s'assurer que les modalités de fourniture de cet accès, ainsi que la collecte et la conservation des données de connexion associées, sont réalisées conformément au cadre légal et réglementaire applicable.

Le GH70 pourra faire auditer les équipements et les configurations du concessionnaire autant que bon lui semble et prendre, ou faire prendre, toutes les mesures appropriées en cas de faille de sécurité détectée.

i. Accès wifi gratuits

Le GH70 souhaite bénéficier de dix accès permanents gratuits à destination des internes de l'établissement. Cette quantité est indicative et est susceptible d'évoluer en cours de marché. L'ouverture et la fermeture des droits d'accès est réalisé par le concessionnaire à la demande du GH70. Cette gestion ne pourra donner lieu à un abonnement payant.

Il est demandé au concessionnaire de fournir une solution pour accorder un accès internet gratuit pour les intervenants et prestataires extérieurs du GH70 sur les quatre sites hospitaliers. 5 accès permanents minimum à destination des intervenants extérieurs doivent être disponibles.

ii. Obligations du concessionnaire

Le délégataire se charge de mettre en place les plates-formes matériel et logiciel pour filtrer l'accès à certains sites (pédophiles, pornographiques, racistes, xénophobes, terroristes, …) et conserver les logs conformément à la loi en vigueur.

Un contrôle parental doit être mis en place au sein du service de pédiatrie.

3.6 Téléphonie

Pour les patients qui le souhaitent, le concessionnaire assure la mise à disposition d'une prestation de téléphonie permettant le maintien des communications avec l'extérieur. Cette prestation doit notamment garantir la continuité des appels entrants à destination des patients de manière gratuite.

Le concessionnaire devra assurer les moyens techniques et l'infrastructure nécessaires au bon fonctionnement du service de téléphonie, en cohérence avec les équipements et l'architecture télécom existants ou à venir du GH70, notamment dans le cadre de la migration des IPBX.

Les modalités d'organisation de cette prestation pourront faire l'objet d'une réévaluation ultérieure par le GH, avec la possibilité d'une réinternalisation du service de téléphonie par le GH70. Sans abonnement, le patient doit pouvoir recevoir des appels venant de l'extérieur. Seuls les appels passés à l'initiative du patient doivent être conditionnés au paiement d'un abonnement au service de téléphonie. En cas de transfert de chambre, l'abonnement du patient doit être transféré.

Les terminaux patients seront mis à disposition et maintenu en condition opérationnelle par le délégataire.

La solution proposée par le soumissionnaire devra assurer son intégration avec l'infrastructure téléphonique existante du Groupement Hospitalier, basée sur une solution Avaya IP Office et devra également s'adapter aux futures évolutions tout au long du marché.

À ce titre, le soumissionnaire devra prendre en charge, afin d'assurer la facturation de la partie téléphonie, la mise en œuvre et le maintien d'un lien Trunk SIP entre sa solution de téléphonie et l'infrastructure Avaya IP Office du GH. Cette interconnexion devra garantir la continuité des communications, notamment pour les appels entrants et sortants, tout en respectant les contraintes de sécurité, de qualité de service et de disponibilité attendues par l'établissement.

Le concessionnaire devra disposer de son propre IPBX, qu'il fournit et exploite sous sa seule responsabilité. Afin d'assurer l'évasion des communications voix de la patientèle vers le réseau téléphonique public national, l'interconnexion avec ce réseau sera réalisée au moyen d'un ou plusieurs abonnements (trunk SIP ou équivalent) souscrits par le concessionnaire auprès d'un opérateur déclaré. Pour rappel à l'article 3.5, les liens intersites ne sont pas assurés par le GH70.

La solution devra également être pleinement compatible avec le **plan de numérotation interne à 6 chiffres** actuellement en vigueur au sein du GH. Le soumissionnaire devra garantir la gestion de ce plan de numérotation dans les flux d'appels, tant sur les aspects techniques (routage, présentation du numéro, transfert d'appels, identification des postes) que sur les aspects administratifs et de facturation.

3.7 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Le concessionnaire propose des solutions pour les patients malvoyants, non-voyants, malentendants ou de manière générale en situation de handicap physique puissent accéder aux différents services proposés.

Article 4. Conditions financières

Le GH70 ne souhaite pas participer financièrement au projet.

4.1 Conditions de facturation

i. Modalités

Le concessionnaire propose les tarifs appliqués aux usagers dans son offre. Il applique une dégressivité en fonction de la durée du séjour hospitalier.

ii. Facturation par service

Pour chacun des services proposés, les conditions de facturation peuvent être différentes selon le type de média.

iii. Facturation par pack de services

Le concessionnaire propose des offres permettant de regrouper plusieurs services multimédias et de disposer de services complémentaires dont il précisera les conditions de mise à disposition, pour rendre son offre attractive.

iv. Système de facturation

Le concessionnaire fournit le logiciel de facturation patient permettant de gérer la facturation de l'ensemble des services.

La gestion d'exploitation est gérée à distance via un logiciel de gestion technique afin de « télé adresser » les droits des patients. Le logiciel de gestion technique est interfacé avec le socle de gestion et de facturation.

Le concessionnaire peut proposer plusieurs modalités pour le paiement par le patient des services choisis, dont au moins une option facile d'utilisation, accessible 24h/24h.

v. Interfaçage avec logiciel de Gestion Administrative du Patient

La solution proposée par le soumissionnaire devra permettre un interfaçage avec le logiciel de Gestion Administrative du Patient (GAP) utilisé par le GH70, afin d'assurer l'échange des informations nécessaires au bon fonctionnement du service de téléphonie patient/télévision/internet.

L'interfaçage devra être réalisé conformément aux standards d'échange de données de santé, au travers d'une interface HL7 version 2.9 fournie par l'éditeur CPage (solution GAP) via l'EAI Antares V2 de l'établissement.

Le soumissionnaire devra prendre en charge l'intégration de cette interface et garantir la compatibilité de sa solution avec les flux HL7 mis à disposition par le GAP, notamment pour la récupération et la mise à jour des données nécessaires à la gestion du service (identification du patient, informations administratives utiles, données de séjour ou tout autre élément requis pour le fonctionnement du service).

D'un point de vue fonctionnel, cette interface permettra notamment d'assurer le suivi des services associés au patient lors des différents événements liés à son parcours de soins, notamment en cas de changement de lit, de service ou de transfert vers un autre établissement du GH70.

4.2 Relations avec les patients

Le GH70 souhaite :

- Que la concessionnaire puisse procéder, en cas de demande de suspension de la part du patient et à l'issue de son séjour en cas de trop perçu, au remboursement des abonnements souscrits ;
- Que le patient puisse se voir ouvrir les accès aux services auxquels il souhaite s'abonner 24h/24 et 7j/7 ;
- Que le patient puisse régler par carte bancaire.

Le concessionnaire précise dans son offre les conditions et les modes de paiement qu'il autorise.

4.3 Versement d'une redevance du concessionnaire vers le GH70

Le concessionnaire propose une redevance au GH70 calculée sur le pourcentage du chiffre d'affaires annuel associé au versement d'un minimum garanti. Le soumissionnaire propose dans son offre le pourcentage du CA qu'il versera dans le cadre de la concession. Cette redevance ne peut être inférieure à un minimum annuel garanti de 25 000€ HT.

La fréquence de versement des redevances est fixée au semestre sur la base du minimum garanti annuel divisé par 2.

Une régularisation est effectuée chaque début d'année sur la base du chiffre d'affaires réalisé à l'année n-1.

4.4 Variante libre

Dans le cadre son offre, le soumissionnaire peut proposer une variante libre consistant en une proposition pour augmenter le chiffre d'affaires (par exemple plan de progrès). La variante libre doit permettre une hausse du chiffre d'affaires et donc de la redevance versée.

Article 5. Phase de déploiement

5.1 Prérequis technique

Le concessionnaire réalisera un audit de l'infrastructure existante et identifiera les éventuels travaux et aménagements à faire en conséquence pour le bon déploiement de son offre.

Le concessionnaire présente dans son mémoire technique les architectures qu'il compte mettre en œuvre pour délivrer ses services. Le programme de fournitures fait partie intégrante du mémoire technique, les prérequis pour la localisation, l'installation y compris les contraintes d'environnement sont explicitées dans le mémoire technique.

Le mémoire technique renseigne sur les équipements fournis par le concessionnaire et sur sa méthodologie de déploiement. Le concessionnaire réalise un plan d'investissement et de travaux comprenant un calendrier de mise en œuvre. La planification des interventions doit être validée par la Direction des Opérations, des Projets, et de la Transformation Environnementale du GH70. Elle doit garantir le respect des règles d'hygiène ainsi que proposer une solution pour le dédoublement des téléviseurs au sein des chambres doubles.

5.2 Energie et fluides

Le concessionnaire précise dans son mémoire technique les caractéristiques électriques des équipements devant être raccordés.

Les prises électriques et réseau IP interne à chaque site sont mis à disposition par le GH70.

Les fluides tels que l'électricité sont mis à disposition par le GH70.

5.3 Pilotage du projet

Le concessionnaire présente la méthodologie pour la mise en place des équipements et le démarrage des prestations de services. Le concessionnaire est seul responsable de la période qui précède la prise effective du service. Il se charge des relations avec le concessionnaire actuel et prend à son compte les conséquences fonctionnelles et financières qui interviendraient.

5.4 Dédoublement des téléviseurs dans les chambres

Dans le cas où l'option retenue pour les chambres doubles serait l'installation de téléviseurs, le concessionnaire doit procéder à l'installation des deuxièmes téléviseurs dans les chambres. L'ensemble des éventuels travaux nécessaires pour procéder au dédoublement sont à la charge du concessionnaire. Il doit proposer dans son offre un planning de déploiement.

5.5 Pose des supports pour téléviseurs

Dans la mesure du possible, le concessionnaire réutilise les supports déjà installés pour les téléviseurs, compatibles avec des téléviseurs 32 pouces. S'il est nécessaire de remplacer ou d'installer des supports complémentaires, le concessionnaire s'assure de la fixation des supports. Les travaux sont réalisés en conformité avec les contraintes de l'établissement, et doivent avoir été validés par la Direction responsable du service technique en amont.

En cas de travaux le concessionnaire est le seul interlocuteur du pouvoir adjudicateur y compris en cas de sous-traitance des travaux. Un procès-verbal de réception des installations doit être fourni à l'issue de la réalisation de travaux. Les éventuels travaux ne peuvent être entrepris que si le concessionnaire propose un plan qui doit être validé par la DOPTE.

Article 6. Maintenance

6.1 Répartition entre le GH70 et le concessionnaire pour la maintenance

i. Maintenance qui incombe au concessionnaire

Le concessionnaire assure la maintenance de l'ensemble des équipements fournis par ses soins sur la durée de la délégation de services. Dans l'hypothèse où des équipements ne seraient plus fabriqués, il se charge de les remplacer par du matériel équivalent ou supérieur. Parmi les équipements concernés figurent :

- Les équipements pour la TV (tête de réseau, amplificateurs, répéteurs, etc.) ainsi que les terminaux (écrans TV et tablettes) ;
- Les supports des terminaux ;
- La plate-forme de gestion et de facturation de la télévision, internet et téléphone ;
- Le câblage pour les téléviseurs ;
- La passerelle de gestion des droits d'accès internet et de facturation ;
- La commutation IP pour l'infrastructure du concessionnaire ;
- La connexion internet du concessionnaire ;
- Le parc de téléphones mis à disposition ;
- L'évasion des communications voix de la patientèle vers le réseau téléphonique public national.

Le concessionnaire précise s'il prévoit de stocker du matériel (téléphones, écrans TV et tablettes) sur site pour accroître son efficacité en cas de panne.

Le concessionnaire prend à sa charge les éléments suivants :

- Frais d'abonnements des accès opérateurs et consommations : l'opérateur facture directement le concessionnaire
- Frais d'accès internet

Le concessionnaire précise dans son mémoire technique, le pourcentage et les conditions sur lesquels il s'engage à renouveler une partie des terminaux (téléphone, écrans TV, tablettes) pendant la durée de la délégation.

ii. Délais d'intervention

Le concessionnaire propose dans son mémoire technique un contact qui doit être joignable *a minima* les jours ouvrés de 8h00 à 17h00, que le pouvoir adjudicateur peut joindre en cas de dysfonctionnement au sein du périmètre de la concession. Le concessionnaire peut préciser dans son offre si une plateforme de déclaration d'incident est mise à disposition du pouvoir adjudicateur.

En cas de panne ou dysfonctionnement, le concessionnaire doit intervenir dans un délai de 24 heures les jours ouvrés pour fournir un diagnostic de la panne et proposer la mise en œuvre d'actions correctives. Le concessionnaire détaille dans son mémoire technique les délais d'intervention prévus en fonction du degré de gravité/du type de panne. Ces délais d'intervention sont contractuels.

iii. Maintenance qui incombe au GH70

Les opérations de maintenance restantes incombent au GH70.

6.2 Contact en cas de dysfonctionnement

Le concessionnaire fournit un contact auquel les usagers peuvent s'adresser en cas de réclamation ou de constat de dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement qui nécessite l'intervention du GH70, le concessionnaire s'adresse au pôle hôtelier de la direction des achats et de la logistique du GH70 en utilisant l'adresse suivante : pole-hotelier@gh70.fr .

6.3 Reporting maintenance

Le concessionnaire développe dans son mémoire technique les outils qu'il compte mettre en place pour assurer un suivi des demandes d'interventions et de rétablissements en présentant un journal de bord d'activités renseignées par :

- Date et heure de la demande ;
- Numéro de l'appelant / chambre ;
- Prise en charge de l'intervention ;
- Date et heure du rétablissement.

6.4 Sauvegardes et sécurité

Le concessionnaire prend à ses frais les supports et prestations sur les équipements qui nécessitent des sauvegardes régulières et des dispositifs de sécurité (exemple anti-virus). Les procédures et protections des données (stockage) sont sous sa seule et entière responsabilité.

Article 7. Travaux et entretien

Le concessionnaire doit réaliser, à ses frais et risques, les travaux d'infrastructure préalables à l'exécution de chaque prestation, objet de la présente délégation, tels qu'ils sont précisés dans chacune des pièces contractuelles.

Les travaux et équipements doivent être exécutés conformément aux dispositions législatives et réglementaires afférentes à ce type d'activité.

Article 8. Modalités d'exécution

Le concessionnaire gère les prestations dans le respect des charges, conditions et réserves définies dans le présent programme technique et fonctionnel.

8.1 Evolution technologique du matériel en cours de contrat pour les services de type loisir

Le contrat n'inclut pas les évolutions possibles et les améliorations des équipements à l'exception de celles qui s'imposeraient pour délivrer un service identique ou équivalent à celui faisant objet du contrat (exemple : les terminaux). Toute demande d'amélioration fera l'objet d'un avenant.

Notamment, les évolutions du système d'information du délégant qui nécessiteraient une évolution des équipements donneront lieu à un avenant conclu entre les parties dont l'objet sera de fixer les conditions de prise en charge financière des évolutions à apporter aux équipements.

8.2 Changements législatifs ou réglementaires

En cas de modification imposée par un changement législatif ou réglementaire résultant d'une nouvelle réglementation impérative, quelle qu'en soit la nature, à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat, le concessionnaire répercutera dans les tarifs proposés aux usagers, l'intégralité des conséquences de ces changements législatifs ou réglementaires.

Article 9. Autres dispositions

9.1 Rapport d'activité

Le concessionnaire transmet chaque année à la Direction des Achats et de la Logistique un rapport d'activité qui retrace les éléments ayant trait aux résultats financiers ainsi qu'aux aspects qualitatifs de sa prestation (nombre d'interventions réalisées, nombre d'abonnements souscrits…). La date limite pour l'envoi du rapport annuel est le 30 avril à compter de l'année n+1 par rapport à l'année de début de la concession, au plus tard.

9.2 Suivi de la prestation

Au démarrage de la prestation, une réunion de lancement est organisée entre le concessionnaire et le pouvoir adjudicateur.

Une réunion annuelle de suivi de marché est à réaliser entre le pouvoir adjudicateur et le concessionnaire, qui doit notamment avoir pour objet la présentation du rapport d'activité et bilan financier ainsi qu'un point sur l'exécution de la prestation au sein des locaux du pouvoir adjudicateur. Ce dernier doit permettre d'identifier les éventuelles améliorations techniques à apporter dans le cadre du contrat. Le rapport et bilan financier doivent être fournis chaque année au 30 avril de l'année n+1 pour l'année n. Le premier rapport annuel sera transmis au pouvoir adjudicateur par le concessionnaire le 30 avril 2028 au plus tard.

La réunion annuelle doit donner lieu à un compte-rendu technique rédigé par le concessionnaire qui sera versé au dossier. La réunion annuelle doit être programmée avant le 30 juin de l'année n+1 au plus tard.

9.3 Assurances

La protection contre le vol et le vandalisme sont du ressort du concessionnaire.

Le concessionnaire produit avec son offre les différentes polices d'assurance qu'il compte souscrire, les risques couverts et les montants des garanties.

9.4 Phase réversibilité et transfert de compétence

Dans le cadre de cette phase, le concessionnaire garantit sa capacité à assurer une prestation de réversibilité (assistance et transfert de compétence) orientée vers le GH70 ou vers un nouveau concessionnaire.

9.5 Durée

Cette phase est réalisée en une seule fois soit au cours de la délégation, soit à la fin de la délégation, sur une durée de 30 jours ouvrés maximum.