

MARCHÉS PUBLICS DE PRESTATIONS CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Pouvoir adjudicateur :



Objet de la consultation :

ACCORD-CADRE

**ACQUISITION, INSTALLATION, FORMATION ET MAINTENANCE
DE SALLE DE TELEMEDECINE ET EQUIPEMENTS BIOMEDICAUX
CONNECTES**

Marché n° 2017-02

Rédacteur :	Karine HAUCHARD - Responsable projets Télémédecine TSBN
Date :	02/10/2017
Nb pages :	23
Approbation :	Olivier ANGOT - Directeur du GCS TSBN
Date :	02/10/2017 V2.0

SOMMAIRE

1	OBJET DE LA CONSULTATION	3
1.1	FORMAT DE MARCHÉ	4
2	CONTEXTE ET CADRE REGIONAL	4
2.1	PRESENTATION DU GCS TELESANTE BASSE-NORMANDIE	4
2.2	ESPACES NUMERIQUES DE REGIONAUX SANTE (ENRS)	6
3	PREREQUIS TECHNIQUES	8
3.1	LA PLATEFORME THERAP-E	8
4	ENJEUX ET OBJECTIFS DES PROJETS ET SERVICES DE TELEMEDECINE	10
4.1	ENJEUX	10
4.2	OBJECTIFS	10
5	DESCRIPTION DE L'ACCORD-CADRE	11
5.1	EXIGENCES COMMUNES A TOUS LES LOTS	11
5.1.1	Prestations de fourniture et livraison d'équipement	11
5.1.1.1	Qualification des équipements	11
5.1.1.2	Fourniture et livraison d'équipement	12
5.1.2	Prestations d'installation et formation	12
5.1.2.1	Prestation d'installation des équipements	12
5.1.2.2	Prestation de formation des utilisateurs finaux	13
5.1.3	Prestation de support et maintenance	13
5.1.3.1	Prestation de support et maintenance 1 an	14
5.1.3.2	Prestation de support et maintenance + extension de garanties 3 ans spécifique au lot 1	15
5.2	FORME DE REPONSE ATTENDUE	15
6	PRESTATIONS ATTENDUES	16
6.1	LOT 1 - SALLE DE TELECONSULTATION « ACCUEIL PATIENT » OU SALLE DE STAFFS (MULTI-USAGES)	16
6.1.1	Objet du lot 1	16
6.1.2	Descriptif du pack	16
6.1.3	Prestations de services lot 1	18
6.2	LOT 2 – EQUIPEMENTS BIOMEDICAUX CONNECTABLES	19
6.2.1	Objet du lot 2	19
6.2.2	Les exigences du lot 2	19
6.2.3	Descriptif des équipements attendus	20
6.2.4	Prestations de services lot 2	20
6.3	COMPETENCES ATTENDUES	20
6.4	EXIGENCES	21
7	DOCUMENT A PRODUIRE	21
8	ORGANISATION	21
8.1	RESPONSABLE OPERATIONNEL DE COMPTE	21

1 OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet l'acquisition, l'installation, la formation et la maintenance d'équipements neufs, nécessaires au déploiement des projets de télémedecine.

Les bénéficiaires des accords-cadres, objets de la présente consultation, sont les adhérents actuels du GCS TSBN (adhérents bénéficiaires), ainsi que ceux qui ont adhéré au cours de l'exécution des accords-cadres.

Le GCS TSBN est ainsi ouvert aux :

- Etablissements publics et privés de santé ;
- Etablissements et structures médico-sociales ;
- Professionnels médicaux et paramédicaux libéraux sous réserve d'être regroupés en association ou en société ;
- Centres de santé et pôles de santé ;
- Tout autre professionnel de santé ou organisme sous réserve de l'accord du directeur générale de l'ARS.

L'article 6 de la convention constitutive du GCS TSBN, relatif à la territorialité du GCS, stipule :

« Le Groupement de Coopération Sanitaire a une vocation territoriale principalement orientée vers la Région Basse-Normandie. Il peut toutefois établir, dans le respect de son objet, des collaborations dans d'autres régions avec les personnes morales, visées à l'article L6133-2 du code de la santé publique ou leurs regroupements ».

L'objet de la présente consultation est donc de prévoir la fourniture, la formation et le maintien en conditions opérationnelles d'équipements utilisés dans un contexte de Télémedecine, permettant de délivrer des Téléconsultations, Téléexpertises, Téléséances et Télésurveillances, et staffs médicaux.

A ce titre, le Titulaire fournit la liste des références dans son offre et complète le cadre de réponse par référence au catalogue proposé.

Le matériel, la fourniture informatique et les composants complémentaires attendus doivent être simples et ergonomiques pour les professionnels de santé.

On attend la simplicité dans les usages, dans l'installation technique et la capacité à s'adapter aux particularités des établissements.

Le Titulaire est attentif à ce point primordial qui est source d'appropriation ou non de la solution pour les professionnels de santé.

1.1 FORMAT DE MARCHÉ

La présente consultation est engagée par le GCS TSBN, en sa qualité de centrale d'achats, pour la satisfaction de ses besoins propres et ceux de ses membres.

Des **bons de commande** seront établis par chaque membre **grâce à la réalisation d'un marché subséquent**.

Un modèle de **marché subséquent simplifié et uniformisé** sera communiqué à l'ensemble des membres du GCS TSBN souhaitant bénéficier de cet accord-cadre afin de faciliter les démarches administratives.

Le candidat devra s'engager sur des délais de réponse et de livraison des équipements commandés comme indiqué dans le BPU après validation de la commande.

Toutefois, l'attention des candidats est particulièrement attirée sur le caractère évolutif du périmètre géographique du marché et de la quantité des besoins à satisfaire.

En effet, compte-tenu de la fusion des régions, le pouvoir adjudicateur pourrait très prochainement voir son périmètre d'intervention, issu du rapprochement des deux « Maîtrises d'Ouvrages Régionales des Systèmes d'Informations de Santé », s'élargir à l'ensemble de la région Normande, englobant ainsi l'ancien territoire Bas-Normand mais également le territoire Haut-Normand.

L'offre formulée par les candidats devra donc tenir compte de cette évolution possible.

2 CONTEXTE ET CADRE REGIONAL

2.1 PRESENTATION DU GCS TELESANTE BASSE-NORMANDIE

Le Groupement de Coopération Sanitaire Télésanté Basse-Normandie (GCS TSBN) a été constitué le 5 novembre 2009, et compte depuis juin 2017, 181 membres du champ sanitaire et médico-social dans la région.

Les missions du GCS TSBN :

Le GCS TSBN est la maîtrise d'ouvrage (infrastructures régionales, projets nationaux...) et l'assistance à maîtrise d'ouvrage régionale (projets portés par des maîtrises d'ouvrage métiers ou plusieurs membres, établissements de santé, PS...) en matière de systèmes d'information partagés de santé et de Télémédecine.

Le GCS TSBN a pour missions :

- De mettre en œuvre les stratégies nationale et régionale ;
- De proposer des actions innovantes aux instances régionales et nationales ;
- D'accompagner ses membres dans la réalisation de leurs projets (expertise technique, ingénierie financière, contractualisation avec des prestataires externes et suivi de prestations, gestion de projet, déploiement d'infrastructures et de logiciels, conduite du changement).

Le GCS TSBN est un acteur stratégique majeur du développement des systèmes d'information partagés de santé et de la Télémédecine en Basse-Normandie, en lien avec les institutions nationales et régionales compétentes dans les domaines de la santé et des TIC : l'Agence régionale de santé (ARS), le Conseil régional, les Conseils Départementaux, la Préfecture de région, l'ASIP Santé (Agence nationale des systèmes d'information partagés de santé), le Ministère de la santé, l'ANAP (Agence nationale d'appui à la performance), la DGOS (Direction générale de l'offre de soins)...

Le comité stratégique Télémédecine et systèmes d'information en santé :

Ce comité se réunit dans sa configuration plénière au moins une fois par année. Trois à quatre fois par année une configuration plus restreinte de cette instance est mise en place afin de :

- Mettre en œuvre la stratégie régionale en matière de Télémédecine et de SIS ;
- Émettre un avis d'opportunité sur les différents projets ayant trait à la Télémédecine et aux SIS ;
- Proposer au DG ARS la composition de l'équipe en charge de l'instruction et de l'accompagnement opérationnel des projets ;
- Identifier les financements régionaux ou gérés au niveau régional, et prioriser les projets susceptibles de faire l'objet d'un accompagnement financier ;
- Émettre un avis sur les actions proposées par le GCS TSNB quant aux projets qu'il accompagne en vue de l'obtention des subventions nécessaires à son fonctionnement interne et à la mise en œuvre des projets ;
- Effectuer le suivi macroscopique de l'avancement des projets.

Sa gouvernance :

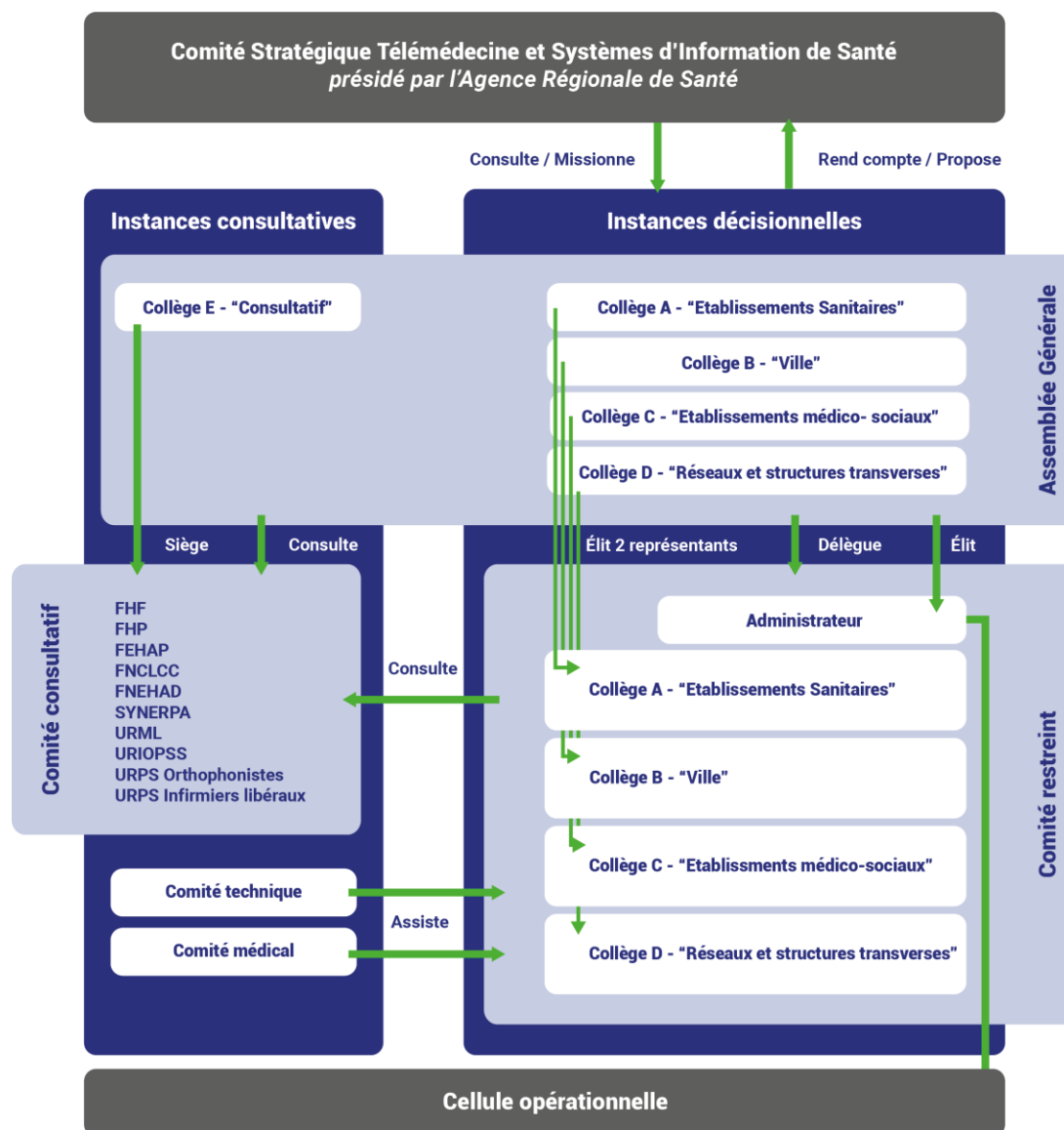
Afin de permettre l'expression de toutes les composantes libérales, sanitaires et médico-sociales dans le cadre de la mise en œuvre des projets et services portés par le GCS TSNB, notre convention prévoit la possibilité d'adhésion de membres « Consultatifs » (URPS, Fédérations et unions du secteur sanitaire et médico-social).

Les membres participant au Groupement au groupement appartiennent aux catégories suivantes :

- Membres délibératifs ;
- Membres consultatifs.

Les membres délibératifs sont répartis dans 4 collèges. La nature des collèges doit nous permettre de fédérer des acteurs autour de thématiques communes en faisant écho aux schémas du PRS (Programme Régional de Santé) :

- Un collège « Etablissements Sanitaires » (SROS Hospitalier) ;
- Un collège « Ville » (SROS Ambulatoire) ;
- Un collège « Etablissements Médico-Sociaux » (SROMS) ;
- Un collège « Réseaux et Structures Transverses ».



Le GCS TSBN dispose d'une équipe opérationnelle qui compte actuellement 13 salariés.

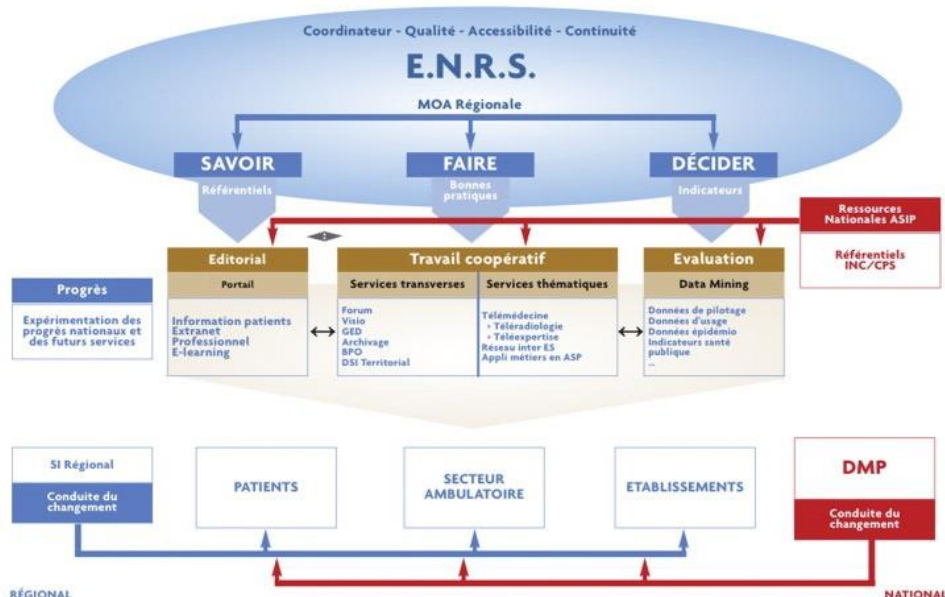
Le GCS TSBN est de droit privé et se soumet aux règles de l'Ordonnance du 23 juillet 2015 et son décret d'application n°2016-360 du 25 mars 2016.

2.2 ESPACES NUMERIQUES DE REGIONAUX SANTE (ENRS)

« L'ENRS se définit comme un espace de services dématérialisés piloté par une maîtrise d'ouvrage régionale, le GCS TSBN. Il respecte le cadre d'interopérabilité et les référentiels promus notamment par l'ASIP Santé, tout en répondant aux besoins régionaux de santé. »

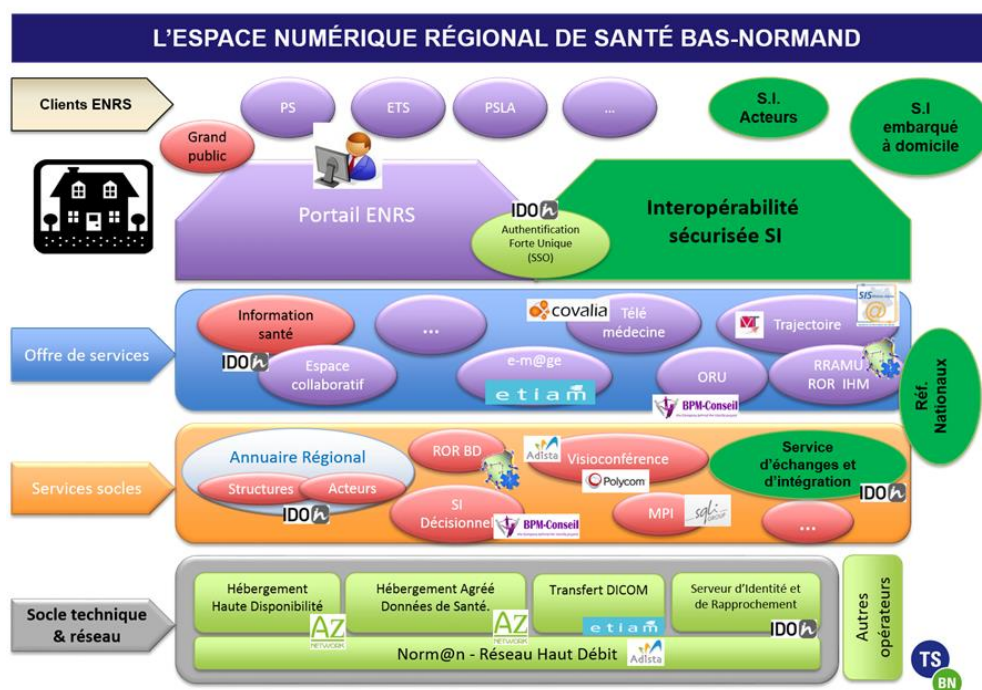
*Dans cette organisation, le niveau national impulse et pose le cadre d'action, tandis que le niveau régional pilote les réalisations sur le terrain et accompagne les utilisateurs. Ces rôles seront modulés selon qu'il s'agit de déployer des services nationaux, de mettre en œuvre une initiative **d'intérêt national en région**, ou d'offrir un ensemble de **services proprement régionaux**.*

CCTP Accord-cadre acquisition, installation, formation et maintenance de salle de télémedecine et équipements biomédicaux connectés



Le cadre technique et fonctionnel des ENRS doit permettre la construction d'un espace de confiance au sein duquel la sécurité et l'interopérabilité sont garanties. Il permet également d'assurer le développement de la coopération et des services « métier » en garantissant l'accès aux informations sur l'offre de santé en tout point du territoire. Il se compose de l'ensemble des **référentiels nationaux publiés par l'ASIP Santé** : spécifications et composants livrés par l'ASIP Santé, règles d'usage de l'infrastructure nationale pour les services, composants normalisés pour l'intégration des services aux logiciels métiers. L'ENRS est l'espace dans lequel se déploient le Dossier Médical Partagé (DMP), les expérimentations de services spécialisés (DCC, Diabète...) complétant le DMP, et les services métiers répondant aux besoins exprimés par les professionnels au plan régional.

Cela suppose l'arrêt des référentiels régionaux au profit d'une gestion nationale garantissant l'interopérabilité (INS, CPS, XDS...), la fin des services de partage locaux au profit du DMP, et le remplacement des messageries locales et régionales par une offre industrielle de services homologués.



3 PREREQUIS TECHNIQUES

3.1 LA PLATEFORME THERAP-E

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'un des objectifs du GCS TSBN est de soutenir et d'accompagner le développement des usages de télémedecine pour ses adhérents.

Pour ce faire le GCS TSBN a retenu en avril 2013, une solution logicielle de télémedecine, dite plateforme Therap-e, afin de répondre aux besoins des professionnels de santé de la région.

Therap-e est paramétrable pour toutes spécialités médicales. Elle offre un service clé-en-main qui va de la planification de vacations, en passant par le partage de télédossiers, l'interprétation, l'accès aux comptes rendus, jusqu'à l'accès aux données statistiques.

La solution logicielle de Télémedecine THERAP-e est composée de :

- La gamme COVOTEM/IDEO des éditeurs IDO-in/COVALIA pour l'ensemble des usages de télémedecine. Le serveur central communique (échange de flux visio et audio) de manière sécurisée avec les clients Covotem installés sur les postes de travail pour le pilotage à distance des caméras et la gestion des flux vidéos et le partage d'informations cliniques via un télédossier ainsi que la mise en place de workflows ;
- L'utilisation de routeurs Nexus de l'éditeur ETIAM pour le partage d'imagerie médicale.

Elle peut aussi s'interfacer avec des SIH (Systèmes d'Information Hospitalier) le cas échéant.

THERAP-e est compatible avec des postes de travail répondants aux prérequis suivants :

- Résolution de l'écran : 1280x1024 ;
- Systèmes d'exploitation requis : Vista, 7 ou 8, Mac OS X 10.7 à OS X 10.9 ;
- RAM : 2 Go dédiés à l'utilisation de Covotem ;
- JRE Java : version 1.7.0_05, 32 bits sous Windows et 64 bits sous Mac OS ;
- JRE: 1.7.05 mini., 32 bits sous Windows. 32 ou 64 bits sous Mac ;
- Composants DirectX et Media Player installés (version 9 minimum) ;
- CPU supérieur à 2500, conseillé pour utiliser toutes les fonctionnalités de Covotem 3000 ou plus.

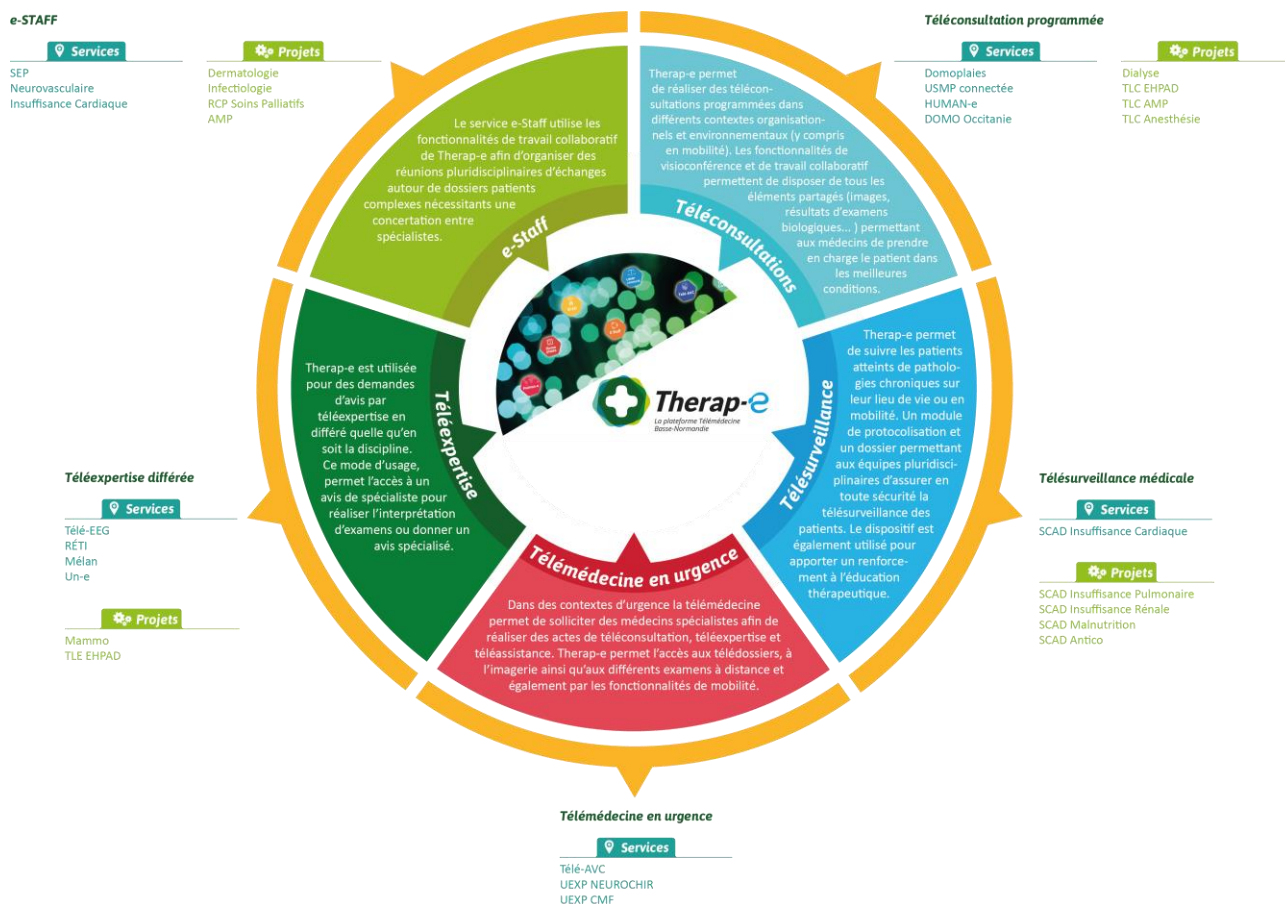
Navigateur Internet :

- Pour les utilisateurs de Windows : Internet Explorer version 10 et supérieure ; Mozilla Firefox 18; Chrome 14 et supérieur ;
- Pour les utilisateurs de Macintosh : Mozilla Firefox 18 ESR ; Safari 15 et supérieur.

Les équipements proposés dans ce marché doivent être compatibles avec ces Operating System et navigateurs.

A ce jour de nombreux usages de télémedecine transitent par la plateforme Therap-e ou sont en cours de déploiement.

Les services de Télémedecine disponible sur la Plateforme Therap-e



D'un point de vue du processus métier, différents types d'actes peuvent s'enchaîner lors de la prise en charge d'un patient. Les enchaînements d'actes (workflows) doivent donc être adaptables pour ajuster la prise en charge en fonctions des besoins.

Les demandes d'avis par téléconsultation ou téléexpertise constituent les actes les plus fréquents à prévoir en terme d'activité de télémedecine. Il est essentiel que ces demandes d'avis spécialisés puissent se faire par des médecins requérants à tous spécialistes ou experts requis, en fonction de leur besoin, par l'utilisation d'équipements adaptés et simples d'utilisation.

4 ENJEUX ET OBJECTIFS DES PROJETS ET SERVICES DE TELEMEDECINE

4.1 ENJEUX

Sous l'impulsion de l'ARS, et avec le soutien du Conseil Régional (par le biais de fonds européens), TSBN met en œuvre la plateforme Therap-e.

Quatre grands défis en termes d'offre de santé sont inscrits dans le Plan Stratégique Régional de Santé :

- Une démographie des professionnels de santé préoccupante ;
- Des exigences de qualité et de sécurité accrues ;
- La nécessaire maîtrise de l'évolution des dépenses ;
- Besoins d'accès croissants aux soins pour une population vieillissante.

Relever ces défis suppose de décloisonner les prises en charge et d'aménager l'offre de soins pour maintenir un accès de proximité. Dans ce contexte, la télémedecine représente une réelle opportunité pour le territoire.

Pour rappel, le décret 2010-1229 du 19 octobre 2010 définit 5 types d'actes relevant de la télémedecine :

La téléconsultation, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient.

La télé-expertise, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières.

La télésurveillance médicale, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce patient.

La téléassistance médicale, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'assister à distance un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte.

Dans tous les cas, les actes de télémedecine sont des actes médicaux sous la responsabilité d'un médecin (professionnel médical).

4.2 OBJECTIFS

Le GCS TSBN porte opérationnellement plusieurs projets et services de télémedecine régionaux. Tous ces projets et services ont pour finalité de :

- Améliorer la qualité des soins, en permettant à un patient de bénéficier d'un diagnostic et d'un suivi généraliste ou spécialisé, impossible sans système d'information ;
- Assurer la continuité des soins en rendant l'information médicale disponible immédiatement et de tout lieu, facilitant ainsi l'organisation de la permanence des soins ;
- Améliorer la qualité de vie des patients, en leur permettant de rester à leur domicile tout en bénéficiant d'un suivi médical ;
- Améliorer l'organisation du travail, en fournissant des outils de travail collaboratif aux professionnels de santé ;
- Lutter contre la désertification médicale, en trouvant des solutions de diagnostic à distance, et en impliquant les acteurs de santé dans les nouvelles technologies ;
- Rationnaliser les dépenses de santé, en réduisant le nombre de transferts de patients non médicalement justifiés, de prescriptions redondantes, de journées d'hospitalisation...

5 DESCRIPTION DE L'ACCORD-CADRE

5.1 EXIGENCES COMMUNES A TOUS LES LOTS

5.1.1 Prestations de fourniture et livraison d'équipement

5.1.1.1 Qualification des équipements

L'objet de ce marché est de fournir des équipements, permettant de produire des soins de qualité aux patients pris en charge par télémedecine. Les innovations de ces dispositifs sont constantes, cependant il est capital pour les candidats de proposer des équipements ayant démontrés leur fiabilité.



La qualification des équipements est primordiale. Les équipements proposés doivent **garantir la fiabilité et la qualité** du service rendu mais également **assurer la compatibilité avec la plateforme Therap-e** ou la garantie expresse d'un travail d'intégration en cours et une date d'engagement pour la réalisation.



Il est à la charge du candidat de démontrer la qualification des équipements proposés.

Cette qualification porte sur la fiabilité des équipements proposés. Le candidat devra expliciter les tests effectués ou préciser les normes de conformité, permettant de juger de la fiabilité des équipements proposés.

La qualification sera évaluée également sur la compatibilité avec la plateforme Therap-e. Un rapport de qualification doit être transmis au pouvoir adjudicateur afin d'évaluer cette compatibilité.

Le titulaire devra assurer ce même niveau d'exigence sur la qualité des équipements, dès lors qu'il y aura un changement de référence et/ou de caractéristiques techniques sur les produits proposés.

Le Titulaire s'engage à ne procéder à aucune mise à jour logiciel du matériel sans l'accord préalable du GCS TSBN afin d'éviter tout dysfonctionnement avec la plateforme Therap-e et en particulier avec la solution Covotem.

Pour les postes de travail, le matériel proposé doit être **compatible avec la plateforme Therap-e**, cela signifie que les professionnels de santé doivent impérativement disposer directement de l'accès à l'application Covotem.

Exemple d'usage : la mise en relation d'un patient (installé dans une salle de télémedecine/un box d'urgence, avec un médecin (à distance).

La qualité de l'interaction est fondamentale, il s'agit de faire un examen clinique à distance, **l'image et le son doivent faciliter le dialogue** :

- Les qualités audio et vidéo doivent pouvoir être paramétrées ou modifiées en cours de visioconférence afin de s'adapter aux besoins des utilisateurs et aux ressources réseaux ;
- La qualité d'image de la caméra haute résolution, motorisée et pilotable à distance (direction et zoom) est indispensable pour le poste requérant accueillant potentiellement le patient ;
- Le matériel visio et audio privilégié devra pouvoir se fixer au plafond ou dans les parois (protection contre le vol) ;

- Pour des raisons de qualité de la prise de son, l'équipement doit permettre de filtrer les bruits parasites (moniteurs, ...), être directionnel et avoir une fonction d'anti-écho (AEC) avec les haut-parleurs fournis ;
- Le matériel doit permettre :
 - à l'utilisateur de modifier les qualités audio et vidéo en cours de visioconférence, de préférence sans avoir à redémarrer la solution de visioconférence pour que le nouveau paramétrage soit pris en compte,
 - une fonction d'enregistrement de séquences vidéo et audio durant l'examen clinique,
 - une fonction permettant de visualiser la visioconférence qui est en cours et s'il y a retour de l'image.

Ces précédents points nécessitent que **le codec vidéo de la caméra soit implémenté dans la solution Covotem de Covalia** :

- Le candidat devra apporter des garanties de compatibilité ou d'intégration dans l'application Covotem.

5.1.1.2 Fourniture et livraison d'équipement

Lorsqu'un groupement d'industriel répond à un lot et qu'il y a un tiers mainteneur dans ce groupement, alors ce dernier doit être formé par l'industriel (fabricant) à la maintenance du matériel.

Le Titulaire fournit et livre l'équipement directement l'adhérent bénéficiaire ayant passé le marché subséquent. Il est attendu du Titulaire qu'il s'engage sur un délai de livraison d'un (1) mois maximum.

5.1.2 Prestations d'installation et formation

Dans le cadre de l'installation, la formation, la maintenance et des prestations associées commandées par l'adhérent bénéficiaire, le Titulaire prend à sa charge :

- L'installation de l'équipement avec raccordement (paramétrage, adressage IP...) à la plateforme Therap-e (prestation associée) ;
- La formation à l'équipement (prestation associée) ;
- La remise d'un rapport d'intervention dans un délai d'une semaine maximum ;

5.1.2.1 Prestation d'installation des équipements

Le Titulaire indique dans le cadre de réponse, les prérequis nécessaires à la réalisation des prestations d'installation.

Le Titulaire fournit une fiche de prestation dans le cadre de réponse. Cette fiche décrit le périmètre et les tâches inclus dans l'installation.

La prestation d'installation est forfaitaire et effectuée par le Titulaire pour le montant mentionné.

Dans l'acte d'engagement, il est attendu du Titulaire pour chaque lot, un délai maximum d'installation de trois (3) semaines après la livraison lorsque cette prestation est commandée.

Le Titulaire est doté des outils et matériels de tests nécessaires à l'exécution de sa prestation. Aucun matériels, outillages, équipements de tests, marchandises, consommables, ne sont remis au Titulaire pour l'exécution du marché.

Le Titulaire doit disposer des formations, compétences et instruments pour régler les équipements.

5.1.2.2 Prestation de formation des utilisateurs finaux

Cette formation peut concerner 2 types de profils :

- Les professionnels de santé ;
- Les professionnels technique (informatique, biomédical).

Deux types de formations peuvent être réalisés :

- Une formation initiale à l'issue de la prestation d'installation de l'équipement ;
- Une formation ponctuelle (une formation ponctuelle peut être commandée, indépendamment de la phase d'installation initiale).

L'obligation de délai de la formation initiale est la suivante :

- Délai maximum d'un mois après l'installation/mise en ordre de marche du matériel.

La date de formation doit convenir à l'adhérent bénéficiaire :

- 2 dates sont proposées par le Titulaire dans la semaine de l'installation ;
- 2 autres dates dans les 15 jours suivants si elles ne conviennent pas à l'adhérent bénéficiaire.

5.1.3 Prestation de support et maintenance

Il est demandé de pouvoir souscrire les prestations de support et maintenance sous 2 types d'offres. Ces prestations devront répondre à un cadre commun défini comme suit :

Dans le cadre du support et de la maintenance commandée par l'adhérent bénéficiaire, le Titulaire prend à sa charge :

- Le diagnostic à distance des équipements si techniquement possible ;
- La prise d'appel de support pour dysfonctionnement de l'équipement ;
- La qualification, le diagnostic du défaut de l'équipement ;
- Le suivi du traitement et l'escalade si nécessaire ;
- La communication du niveau d'avancement de l'incident auprès du GCS TSBN et de l'adhérent bénéficiaire ;
- La résolution de l'incident et le rétablissement du fonctionnement de l'équipement, si besoin par le remplacement de pièces de rechange et fournitures compatible ;
- Le contrôle qualité de l'installation avant la mise en service opérationnelle. Le rapport de contrôle qualité sera remis avec le rapport d'intervention ;
- La remise d'un rapport d'intervention dans un délai d'une semaine maximum ;
- La clôture de l'incident et l'envoi du PV de remise en ordre de marche au GCS TSBN et remise à l'adhérent bénéficiaire.

La reprise de l'ensemble défectueux est à la charge du Titulaire du marché d'équipements dans le cadre de la garantie ou de l'extension de garantie.

Le titulaire s'engage à procéder au remplacement des pièces détachées et/pièces d'usures.

Il est attendu que le candidat propose un support et une maintenance dans les modalités suivantes :

- Support de 8h à 18h du Lundi au Vendredi,
- Prestation de maintenance dans un délai de 48 heures (ouvrées) après la prise en compte de l'incident par le support

Le candidat détaillera dans le cadre de réponse, ses engagements quant aux :

- Délais Garantis d'intervention (GTI) ;
- Délais Garantis de Rétablissement (GTR).

Ces délais seront pris en compte dans l'évaluation de l'offre du candidat.

Les pénalités pour heure de retard de maintenance prévues au CCAP commenceront à être décomptées dès ces délais dépassés.

Le Titulaire est le support de niveau 1 et 2 et assure la maintenance pour les équipements fournis dans le cadre de chaque lot.

La « maintenance » comprend :

- Un support technique. Le Titulaire devra fournir le téléphone de son assistance technique et/ou du constructeur ;
- Dépannage ou fourniture d'un matériel de remplacement des pièces de toute nature mises hors d'usage par un emploi normal des matériels ou par défaut de matière ou de fabrication ;
- La main d'œuvre ;
- Les frais de déplacements ;
- La fourniture des mises à jour ;
- D'un manuel en français.

Le processus de gestion d'incidents couvre les actions suivantes :

- Prise d'appel et enregistrement des incidents (génération d'un ticket dans la base d'incident) ;
- Qualification et support initial des incidents ;
- Gestion de l'escalade si nécessaire ;
- Résolution et rétablissement ;
- Suivi global des incidents ouverts ;
- Communication sur l'état d'avancement de la résolution de l'incident ;
- Clôture de l'incident.

Il est attendu de n'avoir qu'un seul point d'entrée/interlocuteur pour tout ce qui concerne la maintenance des équipements fournis dans le cadre de cet accord cadre. Le Titulaire du lot matériel concerné devra fournir les coordonnées d'un point d'entrée unique qui sera l'interlocuteur privilégié du GCS TSNB et interlocuteur unique de l'adhérent bénéficiaire.

Il est exigé que l'utilisateur final de l'adhérent bénéficiaire n'identifie qu'un seul point d'entrée du support utilisateur pour tout ce qui concerne les incidents liés aux équipements, dans la mesure où ces derniers ont été fournis dans le cadre de ce marché.

Le Titulaire de chaque lot doit coopérer :

- D'une part avec Titulaire du marché de la plateforme de télémedecine Therap-e, à savoir les prestataires d'IDO-in/Covalia ;
- D'autre part, avec les Titulaires des différents lots, en cas de besoin.

5.1.3.1 Prestation de support et maintenance 1 an

La garantie du matériel pour une période minimum un (1) an pour tous les lots dans le coût d'acquisition du matériel est inclus, en l'absence de meilleure offre du Titulaire dans l'acte d'engagement.

La prestation de support et maintenance s'entend de toute intervention du Titulaire rendue nécessaire à la remise en état ou au maintien en conditions opérationnelles du matériel conformément à la notice d'utilisation du dit matériel.

5.1.3.2 Prestation de support et maintenance + extension de garanties 3 ans spécifique au lot 1

La garantie et les extensions de garantie s'appliquent sur l'ensemble des éléments composant le lot 1.

Le Titulaire proposera une extension de garantie permettant de couvrir 3 ans le bon fonctionnement des équipements composant le pack qui sera défini par client. Le Titulaire peut proposer une extension de garantie plus longue.

Durant la garantie de 3 ans, le Titulaire du marché devra assurer le lien avec le fabricant ou revendeur pour la remise en état et/ou le maintien en condition opérationnelle du matériel conformément à la notice d'utilisation du dit matériel (Exemple : mise à jour diverses, respect des recommandations du fabricant).

Cette garantie devra s'appliquer à compter du jour de la livraison du matériel.

La période de garantie et d'extension de garantie couvre les prestations suivantes :

- Remplacement des pièces détachées et/pièces d'usures, de toute nature mises hors d'usage par un emploi normal des matériels ou par défaut de matière ou de fabrication (à l'exception des défauts imputables à l'utilisation inappropriée et avérée de l'équipement) ;
- Les frais de transport.

En attendant le retour d'atelier fabricant de la pièce réparée, les pièces de rechange et fournitures remplacées doivent être de caractéristiques égales ou le plus proche de la pièce remplacée.

Tout problème de compatibilité est du ressort du Titulaire. La qualité doit être équivalente ou la plus proche à celle d'avant le dysfonctionnement.

Dès lors que la pièce défectueuse revient réparée de l'atelier du fabricant, il est du ressort du Titulaire de qualifier et installer cette pièce, et de reprendre la pièce de rechange (« spare ») si besoin.

Toute mise à jour logicielle du matériel non effectué ne donne pas lieu à la perte de garantie.

Le Titulaire précise dans le Cadre de Réponse Technique la couverture de la garantie proposée.

5.2 FORME DE REPONSE ATTENDUE

Le candidat devra fournir une réponse couvrant l'ensemble des prestations demandées dans le cadre de réponse du lot. Il est autorisé une réponse partielle pour les candidats répondants au lot 2.

La réponse doit obligatoirement être formulée sur les documents mis à disposition par le GCS TSNB (sauf DC4, non fourni).

La présente consultation est engagée par le GCS TSNB, en sa qualité de centrale d'achats, pour la satisfaction de ses besoins propres et ceux de ses adhérents qui pourront au même titre bénéficier et commander tout ou partie des prestations décrites ci-dessous par le biais de marchés subséquents.

6 PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent marché sera décomposé en 2 lots qui donneront lieu à la conclusion de 2 accords-cadres.

6.1 LOT 1 - SALLE DE TELECONSULTATION « ACCUEIL PATIENT » OU SALLE DE STAFFS (MULTI-USAGES)

6.1.1 Objet du lot 1

Il est attendu dans le lot 1 de pouvoir le composer en fonction du besoin et de la configuration des locaux. Le Titulaire du lot devra fournir des recommandations de configuration ainsi que des plans d'implantation de matériel « type ». Le Titulaire devra également prévoir la possibilité d'un accompagnement par audit de salle afin d'assister l'adhérent bénéficiaire dans ses choix.

Le pack sera composé du kit de base et des éléments complémentaires suivants :

- Caméra ;
- Ecran ;
- Système audio.

Ils seront choisis par l'adhérent bénéficiaire selon son besoin et la configuration de ces locaux.

6.1.2 Descriptif du pack

Référence	Composition du kit de base		
	Équipement	Quantité	Configuration minimum
P1.1	Unité centrale	1	Processeur 4 Core RAM : 4 Go Espace disque : 120 Go SSD OS : Windows 7 pro 64 bits Carte graphique HD Connectivité Ethernet RJ45 et Wifi 802.11b/g/n Bluetooth v4.0 Clavier et souris
	Lecteur de carte	1	Lecteur de carte CPS et de carte Vitale
	Clavier/souris	1	Clavier USB azerty, Souris USB laser

Caméra à ajouter au pack :

Référence	Matériel complémentaire du Pack		
	Équipement	Configuration minimum	Éléments à détailler dans le cadre de réponse
P1.2.1	Webcam HD	Résolution 1080p Élément pouvant être connecté à tout type de PC Full HD 1920 x 1080 pixel Résolution photo 2M pixels	Constructeur Caractéristiques techniques : - Modèle/référence - Logiciel - Connectique - Résolution - Codec Audio et vidéo
P1.2.2	Caméra IP fixe pilotable Zoom optique x12	Caméra pilotable (orientation et zooms) à distance Fonctionnement sur IP Résolution 1080p Fixable dans paroi ou plafond Fourni avec système de fixation	

CCTP Accord-cadre acquisition, installation, formation et maintenance de salle de télémedecine et équipements biomédicaux connectés

P1.2.3	Caméra IP amovible pilotable Zoom optique x12	Caméra amovible et pilotable (orientation et zooms) à distance Fonctionnement sur IP Résolution 1080p Fixable dans paroi ou plafond Fourni avec système de fixation	- Administration du matériel - Etc...
P1.2.4	Caméra IP pilotable avec angle de vue à 360° zoom optique x23	Caméra pilotable (orientation et zooms) à distance Fonctionnement sur IP Résolution 1080p Fixable dans paroi ou plafond Fourni avec système de fixation	

Ecran à ajouter au pack :

Référence	Matériel complémentaire du Pack		
	Équipement	Configuration minimum	Éléments à détailler dans le cadre de réponse
P1.3.1	Ecran de 22 pouces	22 pouces (Minimum) Technologie LED Full HD Résolution : 1920x1080 Contraste > 1000000:1 Angle de vision : 160° Multi connectivité	Constructeur Modèle et référence Taille de l'écran Format Technologie dalle Résolutions prises en charge Temps de réponse Contraste Luminosité Connectique
P1.3.2	Ecran de 27 pouces	27 pouces (Minimum) Technologie LED Full HD Résolution : 1920x1080 Contraste > 1000000:1 Angle de vision : 160° Multi connectivité	
P1.3.3	Ecran de 32 pouces	32 pouces (Minimum) Technologie LED Full HD Résolution : 3840 x 2160 Contraste > 1000000 : 1 Angle de vision : 160° Multi connectivité Sur pied et incluant un support mural et système de fixation	
P1.3.4	Ecran de 46 pouces	46 pouces (Minimum) Technologie LED Full HD Contraste > 1000000 : 1 Angle de vision : 160° Multi connectivité Sur pied et incluant un support mural et système de fixation	
P1.3.5	Ecran de 55 pouces	55 pouces (Minimum) Technologie LED Full HD Contraste > 1000000 : 1 Angle de vision : 160° Multi connectivité Sur pied et incluant un support mural et système de fixation	
P1.3.6	Ecran 30 pouces DICOM	Ecran couleur Médical pour diagnostic Calibration DICOM : Correction gamma DICOM/Contrôle numérique de l'uniformité/Stabilisation active Taille 30" Format d'affichage 16:10 Contraste minimum 1000:1 Résolution 1920x1200 temps de réponse<10ms luminosité [cd/m2] 250 minimum connectique DVI	

CCTP Accord-cadre acquisition, installation, formation et maintenance de salle de télémedecine et équipements biomédicaux connectés

P1.3.7	Vidéoprojecteur HD	Full HD 1920x1080 Contraste > 10000 : 1 Format : 16/9 Luminosité : 2100lm – Taille de projection : 30" à 300" Entrée HDMI 1.4 x2 Entrée composante, composite et VGA Port USB incluant un support et système de fixation	
--------	--------------------	--	--

Système audio à ajouter au pack :

Référence	Matériel complémentaire du Pack		
	Équipement	Configuration	Éléments à détailler
P1.4.1	Système audio portable Bluetooth	Enceinte portable permettant l'envoi des flux audio par Bluetooth depuis un portable, une tablette ou un smartphone	Constructeur Modèle/référence Détailler les caractéristiques techniques Sensibilité
P1.4.2	Hautparleurs de salle	Paires d'enceinte à positionner dans une salle. Doivent permettre de réaliser une audioconférence de salle. Livré avec support enceinte et nécessaire pour réaliser le montage	
P1.4.3	Microphone de plafond	Micro directionnel de plafond Capture jusqu'à 3 mètres	
P1.4.4	Microphone Col de Cygne	Orientable pour ajuster la prise de son. Capture jusqu'à 3 mètres avec interrupteur et embase	
P1.4.5	Microphone sans fil	Micros permettant une connexion sans fil.	
P1.4.6	Microphones – Hautparleurs mains libres	Dispositif main libre Anti-écho Réglage du volume Capture jusqu'à 2 mètres	
P1.4.7	Kit audio	Kit audio comprenant : - Des hautparleurs de salles - Micro permettant une capture jusqu'à 3 mètres - Câblage, - Une console audio permettant de gérer et d'amplifier le son (filtre, bruit,...). Doit permettre plusieurs entrées pour brancher d'autres micros	
P1.4.8	Console audio	Système audio professionnel de grande qualité : Annulation d'écho Suppression de bruit Communication Full Duplex Filtrage de la réverbération Amplificateur intégré pour hautparleur deux voies	

6.1.3 Prestations de services lot 1

Le Titulaire propose une prestation d'audit de salle afin d'accompagner l'adhérent bénéficiaire dans la démarche d'informatisation de box ou salle de staffs dans les meilleures conditions.

L'adhérent bénéficiaire ayant passé commande de cet accompagnement bénéficiera de la prestation dans les trois (3) semaines suivant la commande.

L'adhérent bénéficiaire ayant passé commande de la prestation d'installation bénéficiera de celle-ci dans les trois (3) semaines suivant la réception du matériel.

CCTP Accord-cadre acquisition, installation, formation et maintenance de salle de télémedecine et équipements biomédicaux connectés

Référence	Prestation	Description
I2.1	Prestation d'accompagnement pour configuration du pack	Audit de la salle Réalisation d'un compte rendu d'intervention Fourniture d'une recommandation de configuration du pack avec schéma d'installation de la salle
I2.2.1	Prestation associées à la mise en place d'une Salle de Téléconsultation	Prestation d'installation
I2.2.2		Prestation de formation des utilisateurs finaux
I2.2.3		Prestation de support et maintenance 1 an
I2.2.4		Prestation de support et maintenance + Extension de Garantie 3 Ans

6.2 LOT 2 – EQUIPEMENTS BIOMEDICAUX CONNECTABLES

6.2.1 Objet du lot 2

Acquisition, installation, formation et maintenance d'équipements biomédicaux connectables dans le cadre de projets et services de télémedecine, en adéquation avec les prérequis de la plateforme Therap-e.

6.2.2 Les exigences du lot 2

La qualité de l'interaction est fondamentale, il s'agit de faire un examen clinique à distance, **les données recueillies par les dispositifs doivent faciliter la réalisation de l'examen.**

Le matériel proposé par le Titulaire doit respecter les exigences de sécurité et de santé définies par la directive DM 93/42/CEE.

Le matériel doit être **compatible avec la plateforme Therap-e**, cela signifie que les données collectées par ces équipements doivent impérativement être intégrées à l'application Covotem.

Le candidat devra apporter des garanties de compatibilité ou d'intégration dans l'application Covotem en fournissant un rapport de qualification au pouvoir adjudicateur.

Si un dispositif proposé par le candidat est composé de plusieurs éléments distincts pouvant être utilisés avec d'autres dispositifs (exemple : Objectifs, Caméra, Capteurs, etc...) ou des éléments consommables, il est exigé de détailler pour chacun de ces éléments le type de consommables, les recommandations liées à la bonne utilisation de celui-ci et proposer en option l'acquisition de ces derniers de manière unitaire ou par pack, afin qu'ils puissent être commandés séparément.

Le candidat peut répondre à tout ou partie de ce lot.

6.2.3 Descriptif des équipements attendus

Référence	Equipe ment	Caractéristiques Minimum	Eléments à détailler
EB01	Audiomètre de dépistage	Fonctions principales : - Audiométrie manuelle - Audiométrie semi-automatique - Audiométrie automatique configurable à souhait - Système entièrement personnalisable et réglable selon les choix utilisateurs - Rapports d'audiométrie exportables en fichier .pdf au minimum - Fréquences de 125 à 8000 Hz et intensités de -10 à 120 dB	Constructeur Modèle/référence Descriptif de l'appareil Caractéristiques Techniques Format des données Accessoires Eléments consommables Protocole de communication
EB02	Otoscope smartphone	Otoscope professionnel marqué CE médical, permettant d'examiner et de capturer, images et vidéos de qualité médicale du tympan et du canal auditif - Lentille grand angle et grossissement x5 minimum - Spéculums jetables (proposer les consommables et références) - Coque adaptable pour smartphone (préciser les modèles de smartphones compatibles)	

6.2.4 Prestations de services lot 2

L'adhérent bénéficiaire ayant passé commande bénéficiera de la prestation d'installation dans les trois (3) semaines suivant la réception du matériel.

Référence	Equipe ment concerné	Prestation
EB01.01	Audiomètre de dépistage	Prestation d'installation
EB01.02	Audiomètre de dépistage	Prestation de formation des utilisateurs finaux
EB01.03	Audiomètre de dépistage	Prestation de support et maintenance 1 an
EB02.01	Otoscope smartphone	Prestation d'installation
EB02.02	Otoscope smartphone	Prestation de formation des utilisateurs finaux
EB02.03	Otoscope smartphone	Prestation de support et maintenance 1 an

6.3 COMPETENCES ATTENDUES

Le candidat devra démontrer dans son offre :

- Sa capacité de compréhension de l'environnement ;
- Son aptitude à s'adapter à l'environnement ;
- Sa disponibilité et sa réactivité ;
- Sa connaissance du secteur de la santé, des références sont exigées.

D'une manière générale, le prestataire doit :

- Assurer la conformité du dispositif avec l'état de l'art technologique et prendre en compte dans sa réponse les normes relatives au domaine de la santé ;
- Assurer la conformité du dispositif avec les directives établies ;
- Prendre en compte les recommandations émises par l'éditeur de la solution logiciel et le GCS TSNB.

6.4 EXIGENCES

✓ Moyens organisationnels

Le candidat indiquera ses moyens organisationnels et fonctionnels pour la gestion de la maîtrise d'œuvre infrastructure notamment par la communication des éléments suivants dans son mémoire technique :

- Profils des intervenants :
 - Formation initiale,
 - Cursus,
 - Expériences et références significatives.

Le candidat décrira **dans le cadre de réponse** l'organisation de son équipe opérationnelle et le profil de ses intervenants.

✓ Références

Le candidat indiquera ses références et expériences significatives dans le domaine de compétence attendu.

La connaissance de l'environnement d'exécution du marché sera, entre autre, évaluée au travers de l'expérience du candidat sur :

- Des projets significatifs dans le secteur de la santé ;
- Des projets significatifs dans d'autres secteurs d'activités.

7 DOCUMENT A PRODUIRE

En plus des documents demandés dans le RC, le candidat devra fournir dans le cadre de réponse :

- Une présentation de l'organisation proposée et de l'équipe dédiée ;
- Une présentation de la méthodologie proposée ;
- Ses références, en particulier dans le domaine de la santé.

8 ORGANISATION

Le responsable de projet du GCS TSBN sera l'interlocuteur privilégié du Titulaire du marché et coordonnera la relation avec les différents interlocuteurs lors de l'exécution de la prestation.

Un responsable opérationnel de compte sera désigné dès le début du projet par le Titulaire du marché, pour être son interlocuteur opérationnel privilégié.

8.1 RESPONSABLE OPERATIONNEL DE COMPTE

Aujourd'hui, le développement croissant de la télésanté en Normandie oblige le GCS TSBN à recentrer son cœur de métier, c'est-à-dire la réalisation de projets, le déploiement de nouveaux services et la recherche de nouveaux besoins. En tant que maître d'ouvrage, le GCS TSBN n'a pas les ressources disponibles pour gérer, facturer et contrôler, les commandes de ses membres.

Pour cela, un responsable opérationnel de compte sera nommé et identifié par le Titulaire du marché.

Les rôles du responsable opérationnel de compte

Il sera responsable de l'équipe des techniciens et de l'escalade technique en cas d'incident. Il aura un rôle de conseil technique et la charge de la remontée d'informations et des procédures vers les responsables de site membre GCS TSBN.

Une ligne directe (téléphone fixe et mobile) sera mise à la disposition des responsables de site.

Il aura pour mission de :

- Le suivi des marchés subséquents dans le cadre du présent accord-cadre ;
- Le suivi de facturation des adhérents à l'accord-cadre ;
- Etre l'unique interlocuteur entre le GCS TSBN, ses membres et le Titulaire de l'accord-cadre ;
- Conseiller et alerter le GCS TSBN pour mieux gérer sa consommation, sa sécurité, ses performances, et étudier ses nouveaux projets ;
- Face à tout incident opérationnel, lié au Titulaire du marché ou même à un sous-traitant du Titulaire, il devra orchestrer la bonne fin du retour au statut normal de fonctionnement, et communiquer les actions de résolution mises en œuvre au GCS TSBN.

Le Titulaire présentera, dans son offre, l'organisation humaine, matérielle et logicielle qui sera mise en place.



Abréviations

ARS.....	Agence Régionale de Santé
AVC	Accident Vasculaire Cérébral
CPS.....	Carte de Professionnel de Santé
DICOM	Digital Imaging and Communications in Medicine
ENRS	Espace Numérique Régional de Santé
GCS.....	Groupement de Coopération Sanitaire
HPST.....	Loi Hôpital, Patients, Santé, Territoires
MOE.....	Maîtrise d'œuvre
PRS.....	Projet Régional de Santé
PRT.....	Programme Régional de Télémedecine
SIH.....	Système d'Information Hospitalier