

MARCHE A PROCEDEURE ADAPTEE N° 2017-02 du 14 juin 2017  
ARTICLES 27, 78 et 80 du DECRET n°2016-360 DU 25 MARS 2016



## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

*Mise en place d'une infrastructure commune de télécommunication aux sites  
du HISL, dans le cadre de la reconstruction du site du Loroux-Bottereau et de  
la restructuration partielle du site de Vertou*

### Pouvoir adjudicateur

**HÔPITAL INTERCOMMUNAL « SEVRE ET LOIRE »  
1 Allée Alphonse Fillion  
44122 VERTOU**

**Représenté par Monsieur Christophe PRESSE, Directeur**








# SOMMAIRE

I.	OBJET DE L'APPEL D'OFFRES .....	3
II.	DETAIL DE L'EXISTANT .....	4
II.1	LE RESEAU TELEPHONIQUE	4
II.2	LE RESEAU LAN	6
II.3	LE CÂBLAGE CUIVRE	7
II.4	LES SYSTEMES ANNEXES	7
III.	DEFINITION DES BESOINS .....	8
IV.	PRECONISATIONS TECHNIQUES .....	9
IV.1	LE RESEAU TELEPHONIQUE	9
IV.2	LE RESEAU DECT	33
V.	PRESTATIONS ATTENDUES .....	36
A.	POUR LA TELEPHONIE ET LE DECT	36
B.	POUR L'ENSEMBLE DU PROJET	38
C.	RECEPTIONS : MISE EN SERVICE, VABF ET VSR	39
VI.	GARANTIE ET MAINTENANCE.....	40
A.	POUR LA TELEPHONIE ET LE DECT	40
B.	POUR L'ENSEMBLE DU PROJET	40
VII.	FORMATIONS.....	42
A.	POUR TOUS LES PROJETS	42
VIII.	ANNEXES.....	43
	ANNEXE 1 : LISTE DES TRAVAUX A LA CHARGE DU CLIENT	43
	ANNEXE 2 : REFERENCES DANS LE DOMAINE DE LA SANTE ET POUR DES PROJETS TOIP ET DECT SUR LES TROIS DERNIERES ANNEES (2014-2016)	44
	ANNEXE 3 : ATTESTATION DE VISITE DES SITES	45
	ANNEXE 4 : DETAIL DE L'EXISTANT	46

## I. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

La présente consultation a pour objet : « **La mise en place d'une infrastructure commune de télécommunication aux sites du HISL, dans le cadre de la reconstruction du site du Loroux-Bottereau et de la restructuration partielle du site de Vertou** »

L'**HISL** se compose de **cinq sites** répartis comme suit :

-  Hôpital de Vertou
-  Hôpital de Loroux-Bottereau
-  Maison d'Accueil Spécialisé au Loroux-Bottereau
-  Domicile Collectif Résidence l'Orée de Golène à Haute-Goulaine
-  Domicile Collectif Résidence les Nymphéas à La Haye-Fouassière

Les trois premiers sites sont concernés par le projet de mise en réseau de la téléphonie et des services associés.

L'**HISL** mène actuellement deux importants projets de reconstruction et de restructuration.

Le projet de reconstruction concerne le site de Loroux-Bottereau :

- Depuis du chantier en septembre 2016
- Livraison prévisionnelle : août 2018

Le projet de restructuration partielle de Vertou concerne la création d'une pharmacie centrale et d'une cuisine relais :

- Début des travaux : novembre 2017
- Livraison prévisionnelle : août 2018

Les prestations principales attendues sur le présent marché sont les suivantes, détails non exhaustifs :

- **Réseau téléphonique :**
  - La mise en place d'un réseau téléphonique en réseau pour l'ensemble des sites
  - Le renvoi des images des visiophones (2 salles de soins au nouveau site du CH Loroux) sur des postes téléphoniques équipés d'écran de visualisation.
- **Réseau DECT :**
  - La mise en place d'un réseau IP DECT.
- L'installation et la bascule dans les règles de l'art de l'ensemble des installations.
- La formation de l'équipe gestionnaire des CH et des utilisateurs.

L'ensemble des prestations de suivi du projet

**Chaque candidat pourra proposer une des deux solutions suivantes :**

- **Migration des systèmes actuels :** si le candidat retient cette possibilité, les matériels conservés doivent obligatoirement être au catalogue en cours du constructeur. De plus, le déploiement de la dernière version logicielle ainsi que toutes les autres demandes du présent CCTP doivent être prévus.



- **Remplacement complet des installations**

**IMPORTANT :** Il est fortement recommandé au candidat d'être le plus exhaustif possible en complétant le présent CCTP – cadre de réponse. Des renvois sont possibles vers le mémoire technique, mais de façon exceptionnelle et il faudra obligatoirement indiquer le numéro de la page concernée.

Une lecture fluide de l'offre permet une meilleure compréhension.

Chaque candidat cochera la case « OUI », « NON » ou « CI : complément d'information » pour chaque demande du CCTP. Par cet acte il accepte sans condition la demande de l'HISL. De plus, il fournira un maximum d'information à l'endroit indiqué « Réponse »

## **II. DETAIL DE L'EXISTANT**

### **II.1 LE RESEAU TELEPHONIQUE**

Voir détail complet en annexe 4 du présent document.

**Site de Vertou :**

- IPBX A5000 AX Séries R5.4
- 2 POPC
- 144 équipements analogiques
- 34 positions numériques
- 32 canaux IP
- 1 T2
- 24 bornes DECT
- 63 postes DECT
- Logiciel de couplage DECT M7900
- Serveur d'administration et logiciel de taxation sur VMWare CH
- Taxation : Imagine Soft Marseo

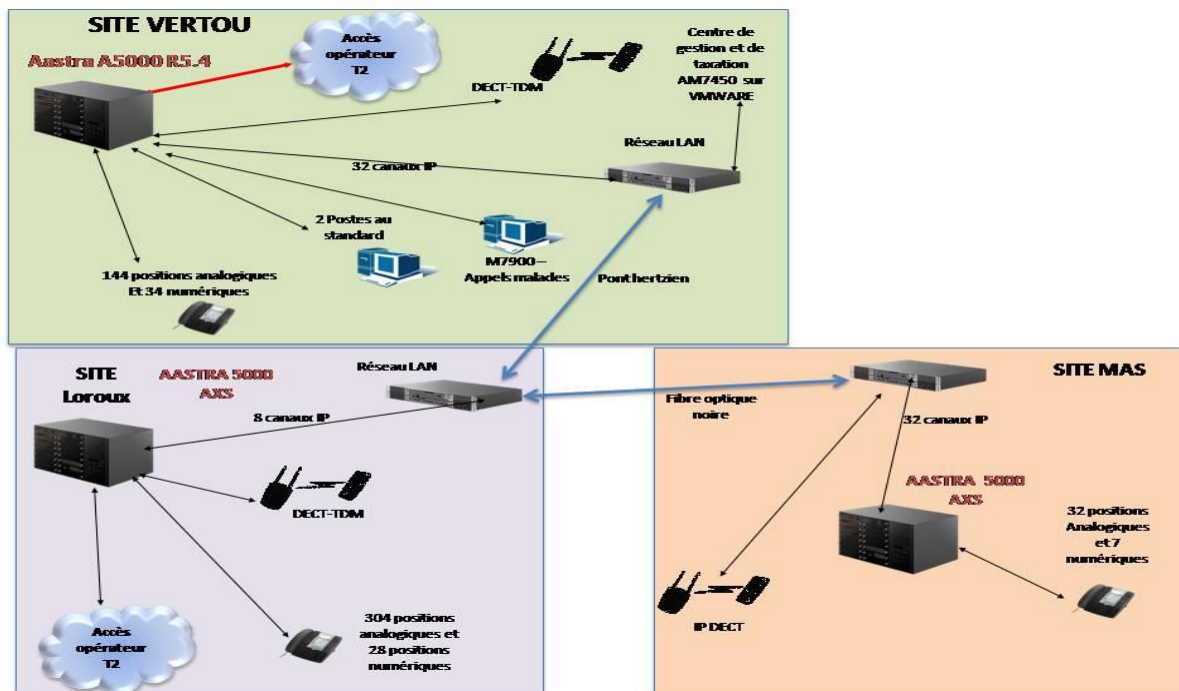
**Site de Loroux-Bottereau :**

- IPBX A5000 AX Séries R5.4
- 304 équipements analogiques
- 28 positions numériques
- 32 canaux IP
- 1 T2
- 16 bornes DECT
- 43 postes DECT

### Site de la MAS :

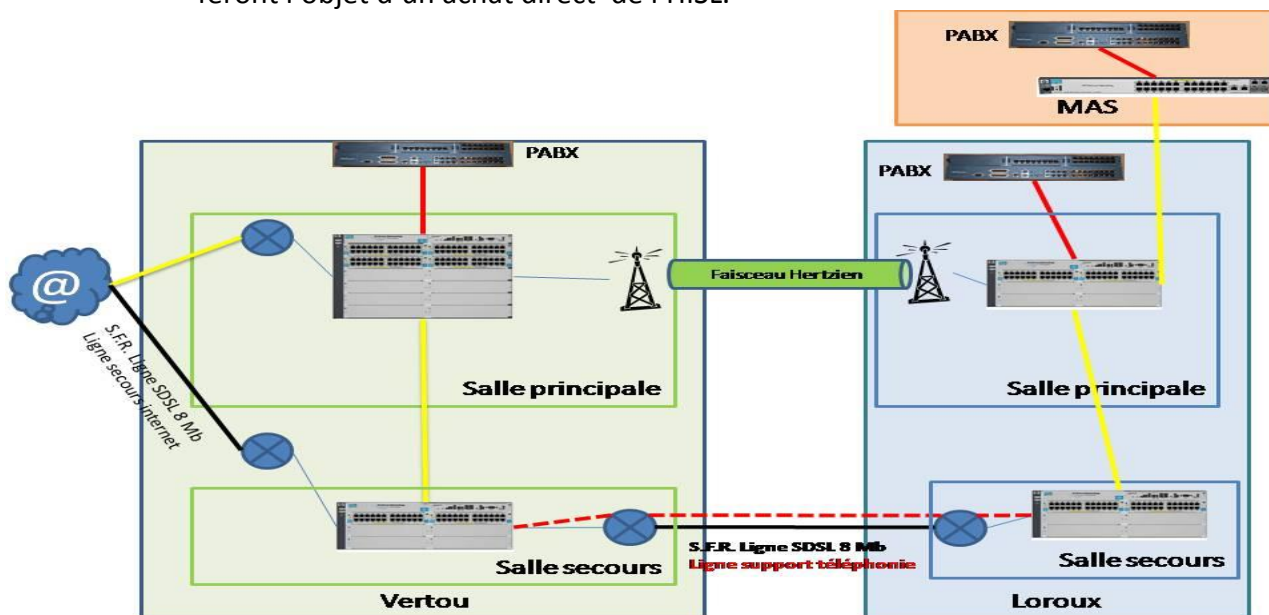
- IPBX A5000 AX Séries R5.4
- 32 équipements analogiques
- 7 positions numériques
- 8 canaux IP
- Pas d'accès opérateur direct : fibre optique noire entre la MAS et l'hôpital de Vertou (distance environ 300 m)
- 12 bornes DECT
- 18 postes DECT

### Synoptique général :

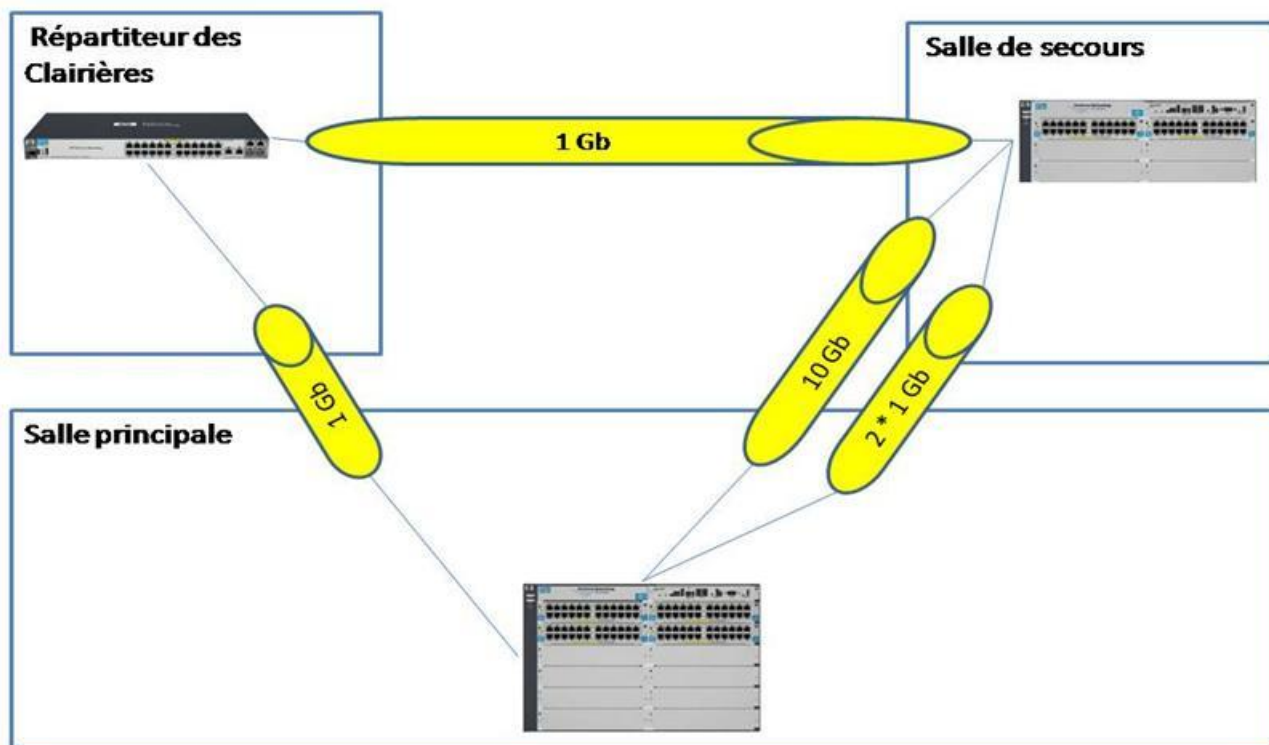


## II.2 LE RESEAU LAN

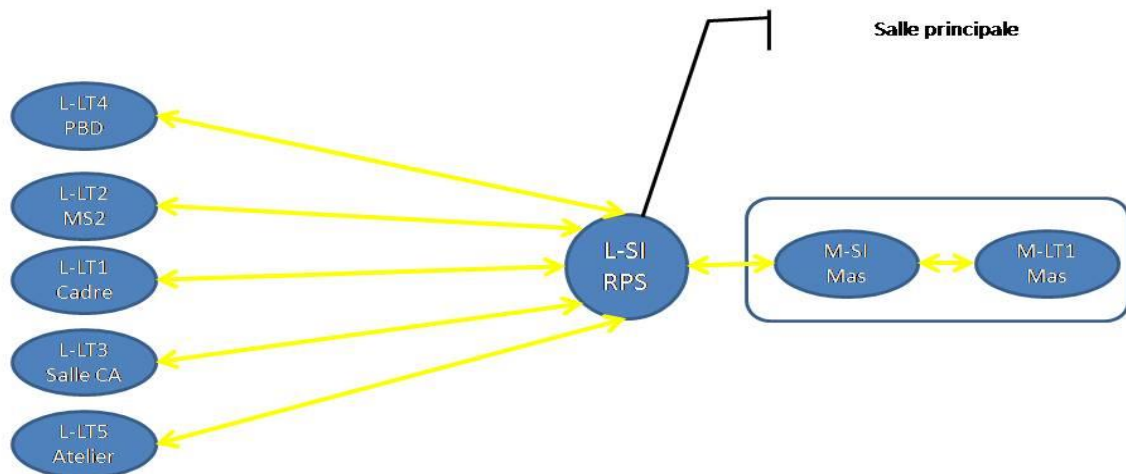
- Les réseaux locaux des trois sites sont de marque HP. Un fort nombre de ports en POE + sont présents.
- Les commutateurs LAN ne sont pas à intégrer dans le marché, puisqu'ils feront l'objet d'un achat direct de l'HISL.



### Détail Vertou



## Détail Loroux



## II.3 LE CÂBLAGE CUIVRE

- Sur Vertou et la MAS : le câblage informatique est de type ethernet RJ45 de catégorie 5<sup>e</sup> ou 6. Il supporte donc les normes nécessaires pour la téléphonie, en utilisant le câblage actuel informatique.
- Les locaux techniques informatiques sont dans des pièces dédiées ou des placards techniques.
- Attention : sur le site de la MAS, des problèmes de qualité sur les prises RJ45 catégorie 5 et 6 ont été constatés.

## II.4 LES SYSTEMES ANNEXES

Les alarmes suivantes remontent sur le système DECT, pour les 3 sites :

- Les appels malades
- La Protection des Travailleurs Isolés (PTI)
- Certaines alarmes techniques.

### III. DEFINITION DES BESOINS

Mettre en place une solution téléphonique en réseau pour l'ensemble des sites.

La solution qui sera mise en place devra fournir un certain nombre de services de base (liste non exhaustive) :

- La mise en place de **deux serveurs de communication** virtualisés
- **Ajouter des postes téléphoniques IP**. Ils viendront en remplacement des postes numériques et de certains analogiques.
- **Pouvoir identifier l'appelant** : quelque soit le poste téléphonique (fixe ou DECT)
- Un **système de téléphonie sans fil IP DECT** avec une meilleure couverture et en réseau entre les sites,
- Mettre en place des postes **portatifs DECT résistants** avec une housse et/ou coque de protection.
- Il faut un **message de patience** lorsque les postes sont occupés ou absents, afin que l'appelant sache dans quel service il se trouve.
- Maintenir une **messagerie vocale par poste ou par service** en fonction des besoins de chacun.
- Mettre en place un **standard automatique** à l'accueil principal de chaque site, afin de diriger au mieux les appels.
- Avoir des postes **PTI**,
- Mettre un poste téléphonique pour **une personne malentendante** sur Vertou et un second sur Loroux.
- Avoir des **outils collaboratifs** : gestion de présence, visioconférence, ...
- Avoir un **outil de gestion** de la téléphonie centralisé pour tous les sites et pouvant être utilisé à partir de chacun des sites.
- Il faut pouvoir **refacturer aux patients et aux résidents** les appels passés.
- Il faut pouvoir **tracer aussi bien les appels en provenance et vers l'extérieur, que les appels internes**, dans un souci d'optimisation et de sécurisation.
- Il faut un **message d'attente et d'occupation des postes** lorsque les postes sont occupés ou absents, afin que l'appelant sache dans quel service il se trouve. Aujourd'hui le second appel sonne dans le « vide ».
- Prévoir la **formation** des utilisateurs sur l'ensemble des postes.
- Avoir un suivi de la **taxation par service ou pôle**.
- Besoin **de casques sans fil** au standard.
- Avoir un **outil de gestion** de la téléphonie centralisé pour tous les sites.
- **Revoir le paramétrage** des autocommutateurs pour organiser au mieux les groupes dans les services, mettre les bons intitulés de postes, ...
- Faciliter les échanges à plusieurs grâce à la **conférence téléphonique**.
- **Sécuriser le réseau téléphonique** des sites externes par la mise en place de gateway avec accès opérateur
- Mettre en place un **contrat de maintenance intégrant les mises à jour majeures** des différentes applications et versions.





- **Déménagement** du site de Loroux :
  - Une nouvelle tranche de numéros SDA sera déployée
  - Le déménagement se fera sur deux semaines
- Pour les **alarmes techniques** :
  - Transférer les appels malades vers les DECT
  - Avoir la possibilité de transférer toutes les alarmes techniques vers le réseau téléphonique ou par courriel.
  - Les interphones sur les platines murales seront à interconnecter sur le réseau téléphonique également : ainsi que le câblage des nouvelles platines sur Vertou.
  - Les alarmes téléphoniques doivent remontées vers la GTB et la GTC.

## IV. PRECONISATIONS TECHNIQUES

Il est fortement recommandé au candidat d'être le plus exhaustif possible en complétant le présent CCTP – cadre de réponse. Des renvois sont possibles vers le mémoire technique, mais de façon exceptionnelle et il faudra obligatoirement indiquer le numéro de la page concernée.

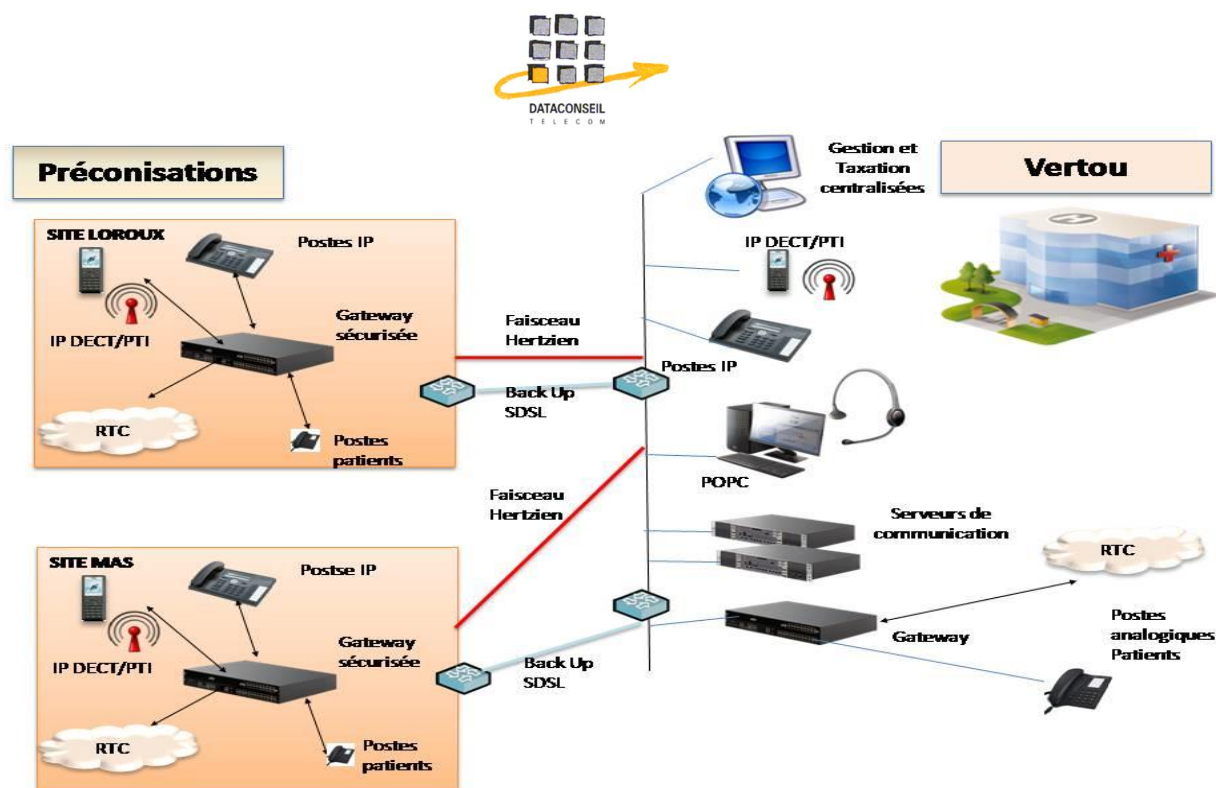
Une lecture fluide de l'offre permet une meilleure compréhension.

### IV.1 LE RESEAU TELEPHONIQUE

#### CONTRAINTES D'ARCHITECTURE

CI = complément d'information.

Pour chaque ligne le candidat devra obligatoirement cocher « oui », ou « non » ou « CI »



## SPECIFICATIONS PHYSIQUES DE LA SOLUTION TELEPHONIQUE : FICHE D'IDENTIFICATION

Merci de bien vouloir compléter la fiche d'identification suivante.

<b>CONSTRUCTEUR DE LA SOLUTION TELEPHONIQUE</b>	
<b>MODELE TYPE</b>	
<b>DATE 1° AGREMENT</b>	
<b>VERSION SOFT ACTUELLE (RELEASE)</b>	
<b>DATE DE SORTIE DE LA RELEASE ACTUELLE</b>	
<b>VERSION PROCHAINE RELEASE</b>	
<b>DATE SORTIE PROCHAINE RELEASE</b>	

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le candidat indiquera obligatoirement ici la solution qu'il propose. Il s'agit là d'un résumé de 2 pages au maximum. <b>Réponse :</b>			
2	La solution téléphonique sera non bloquante et capable d'écouler un trafic interne de 1 erlang par terminal raccordé, le trafic externe étant limité par le nombre d'accès à la boucle locale. <b>Réponse :</b>			
3	Chaque site spécifié pourra fonctionner en autonome en cas de coupure du lien d'interconnexion par le biais d'une solution intelligente. Les appels entrants et sortants de chaque site passeront prioritairement par leur site d'origine. Le candidat détaillera ici ses préconisations d'architecture. <b>Réponse :</b>			



4	Le candidat indiquera où seront installés les deux serveurs de communication et fournira ses préconisations pour leur virtualisation. Il est souhaité d'installer les deux serveurs de communications sur Vertou. <b>Réponse :</b>			
5	Le système qui sera mis en place devra pouvoir accueillir un réseau IP DECT complet. <b>Réponse :</b>			
8	Le soumissionnaire a-t-il des prérequis particuliers sur les liens d'interconnexion ? <b>Réponse :</b>			
9	Le soumissionnaire précisera si la solution ToIP proposée ainsi que l'ensemble des applicatifs sont virtualisables ? <b>Réponse :</b>			
10	Le soumissionnaire précisera pour chaque application et logiciels fournis leur mode de fonctionnement, Client Serveur, Citrix, TSE, Autres. <b>Réponse :</b>			
11	Est-ce que les communications sont compressées ? quel est le débit nécessaire par communication ? <b>Réponse :</b>			
12	Gestion de la Cos et de la Tos ? <b>Réponse :</b>			
13	Il sera obligatoire de conserver le plan de numérotation des sites de Vertou et de la MAS.  Une nouvelle numérotation SDA sera déployée sur le futur site de Loroux. Chaque candidat indiquera ses préconisations pour la gestion du déménagement.  Pour la numérotation interne entre les sites, l'ajout d'un préfixe par site est possible. <b>Réponse :</b>			

## SECURITE, QUALITE DE SERVICE ET FONCTIONNEMENT DEGRADE

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	<b>SAUVEGARDES ET BACK-UP</b>			
2	Le réseau qui sera en fonctionnement devra être doté d'un système de sauvegarde centralisé, assurant un upgrade des paramètres d'exploitation à un intervalle qui ne peut être supérieur à J+1 <b>Réponse :</b>			
3	A chaque intervalle, l'ensemble des paramètres d'exploitation du système téléphonique (y compris les sites raccordés) sera à sauvegarder sur un emplacement réseau de l'HISL. Le candidat indiquera la volumétrie à prévoir pour accueillir une semaine de sauvegarde. <b>Réponse :</b>			

4	Le soumissionnaire précisera quels sont les informations et paramètres d'exploitation qui ne peuvent être sauvegardés (exemple : les commandes « volatiles » telles que les commandes effectuées par les utilisateurs de renvoi et d'autres activations de services). <b>Réponse :</b>			
5	Il indiquera très précisément le concept de sécurité et des sauvegardes (par exemple 1 <sup>ère</sup> sauvegarde sur DD du PBX, puis sur le DD du système de management, puis à partir du centre de télémaintenance, etc.) <b>Réponse :</b>			
6	Il indiquera également quelles sont les informations sauvegardées : OS, applications, paramètres d'exploitation, tables, commandes volatiles, ... <b>Réponse :</b>			
7	Il indiquera quelle est la durée d'une sauvegarde totale (avec OS, etc.) et partielle (paramètres spécifiques client ou informations modifiées depuis la dernière sauvegarde). <b>Réponse :</b>			
8	<b>QUALITE DE SERVICE</b>			
9	Le système de télécommunications doit globalement répondre à des contraintes de continuité de fonctionnement qui permettent d'obtenir et de garantir un taux de disponibilité qui ne saurait être inférieur à 99,999% ; c'est à dire avec un rejet de maximum 1 communication pour 10 000 communications acheminées. <b>Réponse :</b>			
10	Le soumissionnaire indiquera le taux de disponibilité garantie par le constructeur, même si celui-ci est identique à celui indiqué. <b>Réponse :</b>			
1	<b>SIGNALISATION ET RETRANSMISSION DES ALARMES « SYSTEME TELEPHONIQUE »</b>			
12	Les alarmes urgentes seront à transmettre : <ul style="list-style-type: none"> <li>. Au système de management centralisé.</li> <li>. Sur des postes internes, peu importe l'endroit où ces postes sont géographiquement situés dans le réseau.</li> <li>. Sur les postes externes (numéro d'appel technicien ou centre de maintenance, numéro GSM, etc.)</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
13	Il précisera si le réseau ou les éléments constituant le réseau englobe des dispositifs « d'autocontrôle » permettant par exemple d'avertir le centre de télémaintenance avant ou au moment même de la dégradation. <b>Réponse :</b>			
14	<b>SIGNALISATION ET RETRANSMISSION DES ALARMES « TECHNIQUES »</b>			
15	Certaines alarmes techniques seront à raccorder également à la solution téléphonique. <b>Chaque soumissionnaire validera le nombre d'alarmes lors de la visite de site, ainsi que le type d'alarmes.</b> <b>Réponse :</b>			
16	Les principales alarmes ou connexions avec le système téléphonique sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transférer les appels malades vers les DECT</li> <li>- Avoir la possibilité de transférer toutes les alarmes techniques vers le réseau téléphonique ou par courriel.</li> <li>- Les interphones sur les platines murales seront à interconnecter sur le réseau téléphonique également.</li> <li>- Les alarmes téléphoniques doivent remontées vers la GTB et la GTC.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			



17	Le soumissionnaire devra prévoir, et détailler ici, l'interface entre les systèmes d'appels malades et le système téléphonique. <b>Réponse :</b>			
----	---	--	--	--

## Environnement physique du PBX

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le candidat précisera les particularités d'installation de la solution téléphonique sur chacun des sites. <b>Réponse :</b>			

## TERMINAUX TELEPHONIQUE ET ACCESSOIRES

### Standard

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	L'accueil téléphonique de chaque site sera assuré par un poste IP haut de gamme, avec un pavé d'extension de 40 touches. <b>Réponse :</b>			

### Casques

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le candidat proposera un casque pour chaque poste IP haut de gamme de l'accueil. <b>Réponse :</b>			
2	Il indiquera quelles sont les caractéristiques spécifiques du casque, telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>. Monaurale ou Binaurale.</li> <li>. DECT ou Bluetooth</li> <li>. Avec ou sans base de chargement (il sera obligatoirement sans fil)</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
3	Le casque doit disposer de la fonctionnalité de réduction dynamique du bruit <b>Réponse :</b>			

### Postes malentendants

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le candidat proposera deux postes pour une personne malentendante : un sur Vertou et un sur le futur site de Loroux. Le candidat détaillera ici le poste proposé. <b>Réponse :</b>			

## Postes IP

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le soumissionnaire retenu s'engage à ce que la gamme de terminaux IP propriétaires, qu'il développera éventuellement dans le futur, puisse se raccorder sur les équipements de commutation qu'il propose dans le cadre de ce marché (pour autant qu'il s'agisse de la même technologie). <b>Réponse :</b>			
2	Les postes qui seront acquis dans le cadre du marché seront à livrer avec des cordons adaptés aux prises existantes, et avec rallonges lorsque cela sera nécessaire. En principe il y aura des prises conjoncteurs et RJ45. <b>Réponse :</b>			
3	Il apportera des indications quant aux possibilités offertes par les postes IP et notamment : . la visualisation et la consultation des appels en attente. <b>Réponse :</b>			
4	. L'affichage de la durée de la communication en cours, cumul des communications, ... <b>Réponse :</b>			
5	. La réponse automatique sur appels entrants (intérieur ou extérieur, les deux, au choix) - Mode « interphone » ... <b>Réponse :</b>			
6	. La visualisation de l'état des postes associés <b>Réponse :</b>			
7	. Les fonctions disponibles sur les touches « libres de programmation ». - Groupes de diffusion vocale (préciser le nombre maximum de groupes pour l'ensemble du réseau et le nombre maximum de postes par groupe également pour l'ensemble du réseau) <b>Réponse :</b>			
8	. La messagerie interne ou externe (par exemple messages fixes tels que : en RV, absent...) programmable par l'utilisateur. <b>Réponse :</b>			
9	Si les postes disposent de la fonction « appel par le nom », il indiquera de quelle façon on accède à cette fonction (clavier AZERTY, lettres et chiffres sur les touches de fonction, ...) <b>Réponse :</b>			
10	Le soumissionnaire expliquera le mode de fonctionnement, pour autant que la fonction existe, de la visualisation et l'initialisation des demandes de rappels. <b>Réponse :</b>			
11	Il indiquera par ailleurs le nombre d'appels gardés en mémoire. <b>Réponse :</b>			
12	Les postes disposent-ils d'un état virtuel permettant d'indiquer que des messages ont été déposés dans la boîte vocale du destinataire ? <b>Réponse :</b>			

Au vu des différences entre les postes d'un constructeur à l'autre, les postes IP ont été désignés dans le présent cahier des charges par « postes entrée de gamme, moyenne gamme ou haut de gamme ».

**Pour évaluer les possibilités de chaque poste dans sa gamme, le soumissionnaire voudra bien compléter le tableau suivant.**



De même il indiquera la référence du poste qu'il a choisi de reporter dans le bordereau de prix sous les dénominations entrée de gamme, moyenne et haut de gamme en cochant la case correspondante.

ATTENTION : désigner un seul poste par gamme.

N°	REFERENCE DU POSTE	ENTREE	MOYENNE	HAUT
1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FONCTION	DESCRIPTIF	1	2	3	4	5
1	Afficheur LCD (nombre de caractères)					
2	Nombre de touches de fonction préprogrammées					
3	Nombre de touches de fonction dynamiques (interactives)					
4	Nombre de touches de fonction libres de programmation					
5	Logement pour interface (S0, V24, sonnerie externe, contact, minitel, fax, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Logement pour interface ISDN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Haut-parleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mains-libres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Aide en ligne (en fonction de l'état des postes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Menu déroulant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Possibilité d'extension de touches de fonction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Indiquer le nombre de touches : voir point 11 ci-dessus					
13	Nombre de mélodies différentes					
14	Interphonie et groupes de diffusion vocale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Joindre une documentation de la gamme des postes IP.

## Postes analogiques

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Les postes analogiques des patients et résidents seront à garder dans la future architecture. <b>Réponse :</b>			

## CARACTERISTIQUES DE LA SOLUTION TELEPHONIQUE

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	La solution téléphonique doit pouvoir transmettre à la demande et poste par poste soit le N° SDA du poste, soit le numéro d'identification du standard si le poste ne dispose pas de N° SDA, soit aucune indetification si l'appelant le décide. <b>Réponse :</b>			
2	Il doit être possible de paramétrer si un poste doté d'un N° SDA transmet ou non son identifiant. <b>Réponse :</b>			
3	Les appels reçus en dehors des horaires d'ouverture du standard pourront être transférés automatiquement vers le serveur vocal interactif. <b>Réponse :</b>			

## FACULTES SYSTEMES ET UTILISATEURS

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Il est considéré qu'un certain nombre de fonctions est disponible de base dans les équipements de commutation proposés. Dans le cas où une ou plusieurs fonctionnalités ne seraient pas disponibles, le soumissionnaire l'indiquera clairement. Si lors de la réception de la solution il s'avère que ces fonctions ne sont pas disponibles, la Société retenue subira les pénalités de retard jusqu'à la disparition du défaut constaté. Ces fonctions sont : <b>Numérotation abrégée</b> collective de minimum 2000 numéros <b>Réponse :</b>			
2	<b>Numérotation abrégée</b> par service, minimum 50 numéros <b>Réponse :</b>			
3	<b>Numérotation abrégée</b> individuelle, minimum 20 listes de 10 numéros <b>Réponse :</b>			
4	<b>Discrimination d'accès</b> au réseau sans limite du nombre de catégorie à créer <b>Réponse :</b>			
5	<b>Acheminement immédiat</b> ou <b>temporisé</b> au décroché sur poste interne ou numéro externe avec différenciation entre le jour et la nuit (exemple : ascenseurs en panne, .....) <b>Réponse :</b>			
6	<b>Bis</b> <b>Réponse :</b>			





7	<b>Signal d'appel</b> <b>Réponse :</b>			
8	<b>SDA</b> <b>Réponse :</b>			
9	<b>SDA virtuelle</b> (c'est-à-dire non attachée à un équipement de poste physique). <b>Réponse :</b>			
10	<b>Renvoi temporisé</b> ou différé (sur non-réponse), immédiat, sur occupation et ce vers un autre poste, un numéro virtuel de groupe, un numéro du réseau externe, un GSM, un faisceau de Recherche de Personnes, Renvoi de nuit, ... <b>Réponse :</b>			
11	<b>Mise en garde, va et vient, transfert, etc.</b> <b>Réponse :</b>			
12	<b>Fonction cadenas</b> , pour interdire, à l'aide d'un code personnel, l'accès à la boucle locale, il doit être possible d'initier et de modifier le code depuis le poste. <b>Réponse :</b>			
13	<b>Préfixe d'accès</b> à la boucle locale différent pour les postes privés <b>Réponse :</b>			
14	<b>Rappel automatique</b> sur poste occupé <b>Réponse :</b>			
15	Demande de <b>rappel sur poste libre</b> sans réponse <b>Réponse :</b>			
16	<b>Rappel de Rendez-vous</b> <b>Réponse :</b>			
17	<b>Filtrage</b> des postes avec activation et désactivation depuis filtreur ou filtré <b>Réponse :</b>			
18	<b>Interception d'appels</b> (intercepter ses propres appels, intercepter les appels d'un groupement, interception de l'appel général) et protection contre l'interception. <b>Réponse :</b>			
19	<b>Groupements</b> à tête fixe et à tête tournante <b>Réponse :</b>			
20	<b>Annuaire</b> intégré aux systèmes de communication permettant d'afficher les numéros et noms des appelants internes sur un poste numérique ou un PC. <b>Réponse :</b>			
21	<b>Identification de l'appelant</b> externe (affichage du numéro) <b>Réponse :</b>			
22	<b>Conférence</b> à 3 <b>Réponse :</b>			
23	<b>Parcage</b> et reprise d'appels. <b>Réponse :</b>			
24	<b>Aboutement réseau-réseau</b> afin de transférer des appels reçus sur un poste fixe vers un GSM <b>Réponse :</b>			
25	Possibilité d'intégrer des numéros à 10 chiffres dans le plan de numérotation locale : . Poste N° 2100 – Secrétariat Direction . Poste N° 2101 – GSM technicien de maintenance <b>Réponse :</b>			
26	Un numéro virtuel peut être attaché à un groupe de postes. <b>Réponse :</b>			
27	Un poste rattaché à un numéro virtuel doit garder son numéro SDA. <b>Réponse :</b>			
28	Tous les postes peuvent être intégrés dans un groupe d'appels. <b>Réponse :</b>			
29	Un groupe d'appels est intégrable dans un groupe d'interception. <b>Réponse :</b>			

30	Dans un groupement d'appel, il est possible : - de faire sonner tous les postes à la fois. - <b>Réponse :</b>			
31	- de faire sonner le poste le plus longtemps au repos en premier - <b>Réponse :</b>			
32	- de faire sonner les postes d'un groupe sur le principe d'une tête cyclique. (1 <sup>er</sup> appel : 1 <sup>er</sup> poste, 2 <sup>nd</sup> poste, 3 <sup>ème</sup> poste ; 2 <sup>ème</sup> appel : 2 <sup>ème</sup> poste, 3 <sup>ème</sup> poste, 1 <sup>er</sup> poste, ...) - <b>Réponse :</b>			
33	- de faire sonner les postes d'un groupe sur le principe d'une tête tournante. (1 <sup>er</sup> appel : 1 <sup>er</sup> poste, 2 <sup>nd</sup> poste, 3 <sup>ème</sup> poste ; 2 <sup>ème</sup> appel : idem ; ...) - <b>Réponse :</b>			
34	Le soumissionnaire indiquera la façon dont un numéro SDA virtuel est créé et la façon dont est fait le rattachement à des postes. <b>Réponse :</b>			
35	Y a-t-il une sonnerie différente entre les appels internes et externes ? <b>Réponse :</b>			

## SERVICES VOCAUX

### GENERALITES

Cette section découpée en « sous-sections » décrit un ensemble d'applications et/ou de fonctions de traitement vocal des appels sous une section unique appelée 'services vocaux'.

### DEFINITION DES TERMES

#### **MESSAGERIE VOCALE (VOICEMAIL)**

Permet d'affecter des boîtes vocales à des postes afin de prendre en charge les appels en cas d'absence ou d'occupation.

#### **PREDECROCHE ET GESTION DES FILES D'ATTENTES**

Le prédécroché est une application qui permet aux appelants d'être pris en charge si l'opératrice n'est pas en mesure de répondre dans un laps de temps jugé raisonnable.

#### **GUIDES VOCAUX**

Les guides vocaux sont constitués de message parlés courts qui remplacent des tonalités diverses et qui permettent aux utilisateurs internes d'obtenir des renseignements dynamiques en fonction de l'état de leur poste, pour être informés de l'activation ou de la désactivation de fonctions téléphoniques (renvoi immédiat) ou encore des instructions sur les possibilités qui s'offrent en fonction de l'état des postes appelés (exemple : demande de rappel).

#### **MUSIQUE D'ATTENTE**

Permet de diffuser aux appelants externes, une fois transférés depuis le standard, un message d'information indiquant qu'une suite est donnée à leur demande.

## MESSAGERIE VOCALE

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	La messagerie vocale sera intégrée au système. <b>Réponse :</b>			
2	La messagerie vocale installée devra desservir l'ensemble des terminaux du réseau ainsi que pour les sites interconnectés à l'avenir. <b>Réponse :</b>			
3	Le système doit comporter au minimum 4 accès pour <u>la seule application de la messagerie vocale</u> et non globalement si d'autres applications sont implémentées sur cette même plate-forme, 500 boîtes vocales et 10 heures d'enregistrement. <b>Réponse :</b>			
4	Dans le cas où d'autres applications seraient implémentées sur cette même plate-forme, les voies nécessaires à ces autres applications viendront en supplément. Tenir compte dans ce cas de la capacité extensible du nombre de voies qui doit être du double du nombre installé. <b>Réponse :</b>			
5	La messagerie vocale sera sauvegardée automatiquement et systématiquement par intervalle de temps programmable par le gestionnaire. La sauvegarde concerne aussi bien l'OS du système que l'application à proprement parler puis l'ensemble des informations volatiles (messages enregistrés, paramètres, listes de diffusion, etc.). <b>Réponse :</b>			
6	En termes d'exploitation, l'accès à la messagerie vocale se fera à partir d'un poste numérique en appuyant sur une touche interactive du terminal puis en accédant à un guidage vocal et/ou visuel (sur écran d'un poste numérique) de façon à éviter tout recours systématique à un manuel d'exploitation. <b>Réponse :</b>			
7	Il doit être possible d'utiliser la messagerie vocale pour la fonction « répondeur seul ». <b>Réponse :</b>			
8	Des messages vocaux pourront guider tous les fixes et mobiles. <b>Réponse :</b>			
9	Le manuel d'exploitation pour les fonctions avancées de la messagerie vocale sera accessible au travers l'INTRANET. <b>Réponse :</b>			
10	Chaque terminal, qu'il soit analogique, IP ou mobile DECT doit pouvoir disposer d'une boîte vocale. Le renvoi du poste sur sa messagerie vocale se fera par code ou touche de fonction sur un poste IP, ou encore selon les options de renvoi choisies par l'utilisateur (non réponse, occupation, renvoi en fonction des tranches horaires, etc.)			
11	L'interrogation de la messagerie doit pouvoir se faire depuis un poste externe. <b>Réponse :</b>			
12	L'interrogation de la messagerie vocale doit être précédée d'un accès protégé par mot de passe personnel. <b>Réponse :</b>			
13	Si l'interrogation se fait à travers un poste IP avec afficheur, il doit être possible de disposer de touches « avance rapide », « stop », « retour rapide », et « pause ». <b>Réponse :</b>			
14	Les messages seront horodatés. <b>Réponse :</b>			

15	Après avoir écouté le ou les message(s) il doit être possible de le(s) réécouter, de le(s) effacer, le(s) stocker ou de le(s) rerouter vers un autre utilisateur ou un ensemble d'utilisateurs. <b>Réponse :</b>			
16	Dans ce dernier cas il doit être possible d'ajouter au message d'origine un commentaire de transmission. <b>Réponse :</b>			
17	<b>GESTION DE LA MESSAGERIE VOCALE</b> La messagerie vocale doit pouvoir être gérée du point de vue : . de l'annuaire des utilisateurs, <b>Réponse :</b>			
18	. des codes d'accès et/ou d'authentification, <b>Réponse :</b>			
19	. de l'utilisation des boîtes vocales ; il doit notamment être possible d'être informé de la non utilisation des boîtes par des postes ( <i>à développer</i> ). <b>Réponse :</b>			
20	. des messages non lus dans un laps de temps à définir ( <i>à développer</i> ). <b>Réponse :</b>			
21	Le soumissionnaire indiquera si le nombre de boîtes vocales livrées dépend : . de la taille du DD, . d'un nombre de licences livré de base, . d'une licence par boîte vocale. <b>Réponse :</b>			
22	Il précisera également la durée globale d'enregistrement et évaluera la durée effective disponible pour les dépôts de messages. <b>Réponse :</b>			
23	Il précisera le nombre de boîtes vocales pouvant être créé dans la configuration livrée, ainsi que le nombre de boîtes au total sans changer le système par une migration ou un remplacement physique. <b>Réponse :</b>			
24	Il expliquera si : . Une boîte peut être affectée à une SDA virtuelle de groupe par exemple, quel est le poste dans ce cas qui est averti des dépôts de messages ? <b>Réponse :</b>			
25	. Il est possible d'avertir plusieurs postes d'un dépôt de message sur un même poste (exemple secrétariat averti d'un dépôt de message sur le poste du chef de service) et si oui comment est sécurisé ce mode de fonctionnement. <b>Réponse :</b>			

## MUSIQUE D'ATTENTE

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESSCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le système sera doté de base d'un système de musique de patience <b>Réponse :</b>			
2	Le message sera à distribuer depuis le début et ce pour chaque mise en garde depuis le PO ou depuis un poste interne pour autant qu'il s'agisse d'un appel externe. <b>Réponse :</b>			
3	Les messages seront en .wav ou équivalent. <b>Réponse :</b>			

4	Aucun système qui nécessite des moyens d'enregistrement autre qu'informatique ne sera retenu. <b>Réponse :</b>			
5	Chaque site pourra bénéficier d'une musique et d'un message d'attente. Les enregistrements seront à la charge du soumissionnaire. La musique devra être <b>libre de droits d'auteur et de production</b> . La fourniture des musiques est à la charge du soumissionnaire. <b>Réponse :</b>			
6	Le soumissionnaire indiquera si la musique d'attente peut être émise par une gateway ou par un serveur spécifique. <b>Réponse :</b>			

## GUIDES VOCAUX ET ACCUEIL VOCAL INTERACTIF

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le système sera doté d'un certain nombre de guides vocaux permettant d'informer les utilisateurs des possibilités qui leur sont offertes en fonction de l'état du poste ou de la conversation ou encore pour les informer de l'activation d'une fonction telle que le renvoi commandé par exemple. <b>Réponse :</b>			
2	De façon générale, les guides vocaux remplacent des tonalités spécifiques. <b>Réponse :</b>			
3	Les guides doivent être accessibles depuis tout poste du réseau. <b>Réponse :</b>			
4	Des guides pourront être implémentés sur l'ensemble des sites <b>Réponse :</b>			
5	Le système devra permettre de mettre en place un serveur vocal donnant la possibilité à l'appelant de joindre un autre poste proposé en cas de besoin par la fonction « taper 1 », « taper 2 » ... Ce fonctionnement est aujourd'hui en place sur les trois sites. Il sera à reconduire. <b>Réponse :</b>			
6	Le SVI devra permettre plusieurs points d'entrée : <b>au MINIMUM 8.</b> Par point est entendu plusieurs numéros. <b>Réponse :</b>			
7	Le soumissionnaire indiquera si les services vocaux peuvent être émis par une gateway ou par un serveur spécifique. <b>Réponse :</b>			



## ATTENTE DE DECROCHAGE ET GESTION DES FILES D'ATTENTE

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le prédécroché et la gestion des files d'attentes sont un traitement des appels à destination du standard. La fonction prédécroché ne se déclenche que si toutes les opératrices ou postes possédant cette classe de service sont occupées et seulement après 2 sonneries. Une licence pour au moins 5 prédécrochés, sera livrée de base. <b>Réponse :</b>			
2	Le service en charge du message d'accueil au moment du prédécroché pourra modifier ce message, sans aucune intervention du mainteneur ni des techniciens. <b>Réponse :</b>			
3	En cas de non réponse par une standardiste un premier message se déclenche dans un laps de temps prédéfini (temps T0) et qui est de l'ordre de 10 secondes, soit environ 2 sonneries. <b>Réponse :</b>			
4	Dès l'écoulement de ce temps préalable (T0), le système décroche systématiquement et informe l'appelant que son appel a bien abouti. Il est alors informé qu'une personne va répondre à sa demande, et l'appel est mis en garde avec diffusion d'une musique d'attente. <b>Réponse :</b>			
5	Si entre-temps il n'est pas possible de répondre à l'appel et après avoir mis en garde l'appelant durant une période prédéfinie (temps T1), un nouveau message de patience lui est délivré ou d'excuse en demandant de rappeler. <b>Réponse :</b>			
6	Chaque message sera toujours diffusé depuis le début du message. <b>Réponse :</b>			
7	Les messages parlés et musiques seront des fichiers au format .wav ou équivalent <b>Réponse :</b>			
8	Le système de pré décroché et de gestion de files d'attente ne doit en aucun cas être limité par un nombre d'appels simultanés. <b>Réponse :</b>			
9	Conscients que les descriptifs peuvent nécessiter la mise en œuvre de plusieurs fonctions pas forcément implémentées sur les mêmes plates-formes, nous ne pouvons que recommander de bien expliciter le concept de la solution proposée par le soumissionnaire afin de l'évaluer dans les meilleures conditions. <b>Réponse :</b>			

## ANNUAIRES

### DEFINITION DES TERMES

#### ANNUAIRE INTERNE AU PBX

Par annuaire interne au PBX est entendu celui qui permet d'afficher les noms des appelants internes **ET** externes identifiés sur les écrans des **TERMINAUX FIXE OU MOBILE** et **des POPC**.



### **ANNUAIRE MANAGEMENT**

Par annuaire management est entendu l'annuaire qui est la base de données de paramétrage des équipements et fonctions des postes, lignes et fonctions système. C'est par son biais (mais à travers l'INTRANET) que sont créés, supprimés ou modifiés par exemple des numéros.

### **ANNUAIRE EXTERNE**

C'est l'annuaire qui inclut les numéros externes identifiés tels que les numéros des fournisseurs ou des relations professionnelles fréquentes.

### **ANNUAIRE OPERATRICES**

Il s'agit de l'annuaire disponible sur le PO.

### **ANNUAIRE INTRANET**

C'est l'annuaire accessible depuis le portail. Il permet des recherches et de lancer la numérotation de façon automatique. (format HTML)

### **ANNUAIRE VOICEMAIL**

C'est l'association entre les numéros des postes internes, réels ou fictifs, pour lesquels une boîte vocale est attribuée.

Pour éviter de nommer les annuaires dont l'appellation et l'implémentation peuvent être totalement différentes d'une solution à l'autre, nous décrivons ici les contraintes et les questions concernant la fonction, accessible par type de terminal.

<b>PRESCRIPTIONS TECHNIQUES &amp; QUESTIONS</b>				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	<b><u>ANNUAIRE ACCESSIBLE DEPUIS LES TERMINAUX FIXE OU MOBILE</u></b> L'annuaire accessible depuis ces postes permet notamment d'afficher le nom de l'appelant lors de la présentation de l'appel. <b>Réponse :</b>			
2	Il permet également de rechercher des noms dans l'annuaire interne ou externe pour autant qu'il dispose d'un clavier AZERTY (PSN) ou équivalent et de lancer l'appel une fois l'interlocuteur recherché trouvé. <b>Réponse :</b>			
3	<b><u>ANNUAIRE DES POSTES OPERATEURS PC</u></b> Le POPC devra être doté d'une fonction annuaire qui permettra à l'opératrice : . De disposer de l'identité de l'appelant avant réponse. <b>Réponse :</b>			
4	. De connaître le nom de l'appelé en cas de retour SDA. <b>Réponse :</b>			
5	. De transférer en cliquant sur le nom de son annuaire personnel (postes supervisés). <b>Réponse :</b>			
6	. De rechercher un interlocuteur par : . Le nom du service. <b>Réponse :</b>			
7	. Le nom d'une personne dotée d'un poste attribué. <b>Réponse :</b>			
8	. L'activité. <b>Réponse :</b>			
9	. La spécialisation. <b>Réponse :</b>			

10	. L'évènement. <b>Réponse :</b>			
11	. Par mémotechnique. <b>Réponse :</b>			
12	. Le nom d'une personne sans poste attribué. <b>Réponse :</b>			
13	. Il doit être possible d'introduire plusieurs noms pour un même poste (ateliers par exemple) et de rechercher par le nom. <b>Réponse :</b>			
14	Il doit être possible d'introduire une adresse de messagerie dans l'annuaire. <b>Réponse :</b>			
15	Cette adresse doit disposer d'un lien hypertexte permettant d'ouvrir immédiatement le logiciel de messagerie interne. <b>Réponse :</b>			
16	<b><u>ANNUAIRE ACCESSIBLE DEPUIS L'INTRANET</u></b> . Un annuaire INTRANET devra être créé permettant d'accéder à l'ensemble des informations à travers un browser et ce à partir de n'importe quel PC client du réseau, ce qui implique que l'annuaire est raccordé sur le LAN. <b>Réponse :</b>			
17	. L'annuaire INTRANET devra englober les 'fiches' des interlocuteurs externes avec les champs minimums suivants : . Nom de la société, adresse, CP, ville. <b>Réponse :</b>			
18	. Interlocuteurs : . par fonction . par spécialité . Par région <b>Réponse :</b>			
19	. Numéro SDA. <b>Réponse :</b>			
20	. Numéro standard <b>Réponse :</b>			
21	. Numéro GSM <b>Réponse :</b>			

## GESTION FINANCIERE TELECOM

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	<b><i>GESTION FINANCIERE TELECOM ADMINISTRATIVE</i></b> Le candidat indiquera obligatoirement ici la solution qu'il propose. Il s'agit là d'un résumé de 2 pages au maximum. <b>Réponse :</b>			
2	La solution proposée se raccordera sur le LAN du réseau informatique. <b>Réponse :</b>			
3	L'accès au serveur se fera à travers un browser et exploité en « web » <b>Réponse :</b>			
4	<b><u>Ce serveur, collectera l'ensemble des tickets justificatifs du réseau à chaque fois qu'un terminal quelconque aura terminé un appel vers l'extérieur et vers l'intérieur du réseau. Cette contrainte est obligatoire.</u></b> <b>Réponse :</b>			



5	La collecte des tickets justificatifs se fera en temps réel <b>Réponse :</b>			
6	Le serveur générera chaque jour et automatiquement une sauvegarde de l'ensemble des tickets générés sur un support de stockage interne et extractible (CD RW, DAT). <b>A préciser</b> <b>Réponse :</b>			
7	L'extraction de l'ensemble des tickets générés pour une période donnée sera possible sous format .xls, .csv ou .txt. l'extraction doit être automatisable. Le candidat précisera le protocole de transfert des données. <b>Réponse :</b>			
8	L'application proposée gèrera : <ul style="list-style-type: none"> <li>La taxation à la seconde et tenant compte de la seule indication fournie par le réseau de l'opérateur utilisé au décroché et en ignorant les autres indications que le réseau génère éventuellement.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le crédit temps qui doit être paramétrable par opérateur et par destination.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le coût du crédit temps qui dépend de la destination et de l'opérateur</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le prix à la minute qui dépend de la destination et de l'opérateur.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre d'opérateurs, le nombre différent de destinations, de coût de crédit temps, la durée de crédit temps ainsi que toutes les autres indications pouvant interférer dans le calcul du coût d'une communication en particulier, ne sont pas limités.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'application doit pouvoir masquer au minimum les 4 derniers chiffres par pas de 1 chiffre.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
14	<b><u>Chaque utilisateur final</u></b> a accès aux données concernant son seul poste : <ul style="list-style-type: none"> <li>dépenses mensuelles par destination,</li> <li>évolution des coûts sur 12 mois glissants,</li> <li>les appels les plus longs du mois analysé,</li> <li>les appels les plus coûteux du mois analysé,</li> <li>les numéros les plus fréquemment appelés du mois analysé.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
15	<b><u>Chaque responsable de service</u></b> a accès aux données concernant son seul service : <ul style="list-style-type: none"> <li>dépenses mensuelles par destination,</li> <li>les appels les plus longs du mois analysé,</li> <li>les appels les plus coûteux du mois analysé,</li> <li>les numéros les plus fréquemment appelés du mois analysé.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
16	<b><u>Chaque direction</u></b> a accès aux données concernant l'ensemble des services de sa direction et ce service par service et pour l'ensemble de la direction : <ul style="list-style-type: none"> <li>dépenses mensuelles par destination,</li> <li>les appels les plus longs du mois analysé,</li> <li>les appels les plus coûteux du mois analysé,</li> <li>les numéros les plus fréquemment appelés du mois analysé.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			

17	<p><b><u>La direction générale</u></b> a accès aux données concernant l'ensemble des directions et ce direction par direction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. dépenses mensuelles par destination,</li> <li>. les appels les plus longs du mois analysé,</li> <li>. les appels les plus coûteux du mois analysé,</li> <li>. les numéros les plus fréquemment appelés du mois analysé.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
18	<p><b><u>Le manager du réseau</u></b> a accès à toutes les données concernant l'ensemble des postes, services et directions.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
19	<p>En outre le <b><u>manager du réseau</u></b> dispose de tous les outils de paramétrages et de programmations ainsi que des éléments suivants :</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
20	<ul style="list-style-type: none"> <li>. d'un terminal ou d'un groupement de terminaux selon les indications fournies par ailleurs avec au minimum les données suivantes :</li> <li>. Détail appel par appel pour une période paramétrable :</li> <li>. Date de l'appel</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Heure de début de communication</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Durée de l'appel</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>. N° appelé</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Type de destination (appels locaux, longue distance, international, vers GSM, vers N° spéciaux)</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Coût engendré pour l'appel basé sur les éléments réels.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
26	<p>Le serveur sera rendu opérationnel avec les paramétrages nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
27	<p>D'autres indicateurs seront accessibles au manager du système :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Coût pour une période pour l'ensemble des destinations.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
28	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Coût par destination pour une période.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
29	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Durée globale par période et par destination pour l'ensemble ou une partie du réseau.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
30	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Nombre d'appels par période et par destination pour l'ensemble ou une partie du réseau.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
31	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Nombre d'appels à destination d'un faisceau en particulier qui peut-être :</li> <li>. Un lien d'interconnexion avec d'autres sites</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
32	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Un faisceau d'interfaces GSM (en cas de besoin)</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
33	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Un raccordement vers la boucle locale</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
34	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Un ensemble de raccordements vers la boucle locale.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
35	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Les volumes en temps, nombre d'appels et coûts pour le trafic adressable.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			

36	. Idem pour le trafic adressable <b>Réponse :</b>			
37	Les dates « bornes » de début et de fin d'observation sont programmables par le gestionnaire et peuvent aller jusqu'à une année. <b>Réponse :</b>			
38	La période d'archivage active (= ticket de tous les postes disponibles sur requête) est d'une année. <b>Réponse :</b>			
39	Il doit être possible de transmettre mensuellement et de façon automatisée dans la messagerie de chaque chef de service, les dépenses engendrées par son service en y apportant une comparaison avec le mois précédent et le même mois de l'année précédente. <b>Réponse :</b>			
40	Le format du document électronique envoyé sera de type HTML ou .pdf. <b>Réponse :</b>			
41	Le système doit pouvoir gérer les systèmes par impulsion et le décompte à la minute. <b>Réponse :</b>			
42	<b>GESTION FINANCIERE TELECOM HOSPITALIERE</b> Le candidat indiquera obligatoirement ici la solution qu'il propose. Le logiciel actuellement en place est Imagine Soft Marseo <b>Réponse :</b>			
43	Si le patient le souhaite, l'opérateur, à travers son PC, accède au serveur de taxation pour demander, après avoir introduit l'identification du patient, un numéro SDA sans l'affecter à un équipement précis qui ne sera connu qu'après installation du patient dans sa chambre. <b>Réponse :</b>			
44	L'opérateur indique au système une somme versée par le patient (librement paramétrable par l'HISL) permettant de couvrir la mise à disposition du terminal (somme fixe à déduire de la somme versée) et des communications téléphoniques à hauteur de la somme restante. <b>Réponse :</b>			
45	L'affectation de l'équipement physique avec le numéro SDA se fera par le patient à partir de son poste ( <i>procédure à préciser</i> ). <b>Réponse :</b>			
46	La prestation inclut donc de base l'ensemble des matériels, interfaces, développements éventuels et prestations de services nécessaires pour une solution opérationnelle. <b>Réponse :</b>			
47	A l'épuisement du crédit de communication versé par le patient, le système, après avoir informé par un signal sonore de l'éminence de la coupure de la communication, coupe cette dernière. <b>Réponse :</b>			
48	Le patient peut alors à nouveau alimenter son crédit en se rendant au Bureau des entrées qui après interrogation du nom du client, entre la nouvelle somme versée et valide par ce geste le crédit. <b>Réponse :</b>			

49	<p>A la sortie du patient il doit être possible, par interrogation de son seul nom, d'éditer sur une imprimante (spécifique à la taxation ou non mais dans ce dernier cas la prestation inclus le paramétrage diverses du LAN), une facture indiquant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nom prénom, numéro SDA</li> <li>– date entrée</li> <li>– date sortie</li> <li>– somme initiale versée</li> <li>– somme déduite pour mise à disposition de la ligne et son infrastructure</li> <li>– versements intermédiaires</li> <li>– sommes consommées</li> <li>– détail des communications (date, heure d'appel, numéro appelé, durée, coût)</li> <li>– somme non consommée.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
50	<p>Le service collectant les paiements des factures de téléphone n'étant pas forcément le même que celui qui attribue les numéros SDA et codes secrets, l'accès au serveur de gestion financière télécom se fera à travers le LAN.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
51	<p>Le serveur de gestion financière sera donc par conséquent raccordé sur le LAN et disposera des licences multi accès et comme tous les autres serveurs du réseau téléphonique de licences antivirus.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
52	<p>Le soumissionnaire proposera un système de pré paiement.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
53	<p>Le soumissionnaire indiquera le contenu précis d'un ticket de communication généré en apportant la signification de chaque champ.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
54	<p>Il apportera toute information qu'il juge nécessaire pour permettre au client d'apprécier la pertinence de sa solution.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
55	<p>Il fournira l'architecture proposée, la configuration des matériels et logiciels et leurs éventuelles limites.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
56	<p>Est-il possible de générer une alarme et si oui sous quelle forme dès lors qu'un poste de service dépasse un seuil de coût de communications ?</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
57	<p>Le soumissionnaire indiquera ici le fonctionnement du pré-paiement qu'il propose.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
58	<p>Le soumissionnaire indiquera ici comment le système de pré paiement gère les changements de chambre d'un patient.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			

## STATION D'ENERGIE

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI

1	Chaque station d'énergie doit être dimensionnée pour assurer, sans adjonction ou modification, l'alimentation des équipements de communication et leurs annexes (notamment les serveurs) pour la capacité câblée, hormis pour les salles serveurs. <b>Réponse :</b>			
2	La station d'énergie permettra, par simple adjonction et non par remplacement, la prise en compte des extensions au-delà de la capacité câblée. <b>Réponse :</b>			
3	Les redresseurs de chaque station d'énergie permettront le fonctionnement floating, l'égalisation et la charge forcée. <b>Réponse :</b>			
4	Les batteries qui seront proposées permettront une autonomie du fonctionnement des gateway ainsi alimentée durant 10 heures minimum et en charge maximale pour le site principal (possibilité de s'appuyer sur les batteries existantes), et 4 heures minimum et en charge maximale pour les sites externes équipées de gateway. <b>Réponse :</b>			
5	Le passage sur batterie se fera sans coupure, ni microcoupure. <b>Réponse :</b>			
6	Un coupe-circuit est à prévoir partout où cela est nécessaire. <b>Réponse :</b>			
7	Les redresseurs proposés sont de préférence manageables SNMP. <b>Réponse :</b>			
8	En cas de panne sur batteries une alarme urgente est générée. <b>Réponse :</b>			
9	Une retransmission de l'alarme batterie est elle possible ? et si oui dans quelles conditions ? <b>Réponse :</b>			

## ANALYSE DU TRAFIC ET DE LA QUALITE DE L'ACCUEIL

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Il sera possible de connaître avec précision la qualité de l'accueil téléphonique : . Du groupe d'accueil téléphonique (l'ensemble des PO/POPC actifs à un moment donné pour une période donnée) <b>Réponse :</b>			
2	. D'un PO/POPC en particulier <b>Réponse :</b>			
3	. D'un terminal quelconque autre que le PO/POPC <b>Réponse :</b>			
4	. D'un groupe de terminaux (service) <b>Réponse :</b>			

5	. D'un groupe de numéros (éventuellement virtuels) <b>Réponse :</b>			
6	Par ailleurs il doit être possible de connaître le nombre de communications simultanées pour une période donnée et libre de programmation : . Vers un accès en particulier à la boucle locale (T2 ou T0 par exemple) <b>Réponse :</b>			
7	. Vers un ensemble d'accès à la boucle locale (groupement de T2 ou de T0 par exemple) <b>Réponse :</b>			
8	. Vers une interface GSM, si un jour le <b>HISL</b> souhaite en installer. <b>Réponse :</b>			
9	Pour chacune de ces cibles il sera possible de connaître par période d'observation libre de programmation par l'opérateur : . Le nombre d'appels reçus <b>Réponse :</b>			
10	. Le nombre d'appels efficaces <b>Réponse :</b>			
11	. Le nombre d'appels inefficaces <b>Réponse :</b>			
12	. Le nombre d'abandons avant réponse <b>Réponse :</b>			
13	. Le nombre d'appels efficaces après un délai d'attente de T1, T2 ou T3 (T = libre de programmation) <b>Réponse :</b>			
14	Le soumissionnaire joindra un justificatif d'appel entrant le plus riche possible avec la signification de chaque champ et la signification de l'information possible dans chaque champ et de façon générale toute information que les IPBX sont en mesure de fournir. <b>Réponse :</b>			
15	Le système sera livré, paramétré et en ordre d'exploitation. <b>Réponse :</b>			
16	Le soumissionnaire indiquera : . si les justificatifs sont « mélangés » avec ceux des appels sortants ou s'il s'agit d'une autre interface physique, <b>Réponse :</b>			
17	. le type d'interface, <b>Réponse :</b>			
18	. le format des informations. <b>Réponse :</b>			
19	Il précisera s'il est possible d'éditer à partir d'un numéro de poste la liste des appelants internes et externes (N° complet pour ces derniers) bornée par des dates de début et de fin d'observation. <b>Réponse :</b>			
20	Idem pour évaluer le temps passé au téléphone pour un terminal donné (par période d'observation libre de programmation). <b>Réponse :</b>			
21	Idem pour évaluer le temps passé au téléphone pour un ensemble de terminaux (par période d'observation libre de programmation) <b>Réponse :</b>			

## LE LOGICIEL D'ADMINISTRATION

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le nombre de connexions simultanées sur la plateforme de gestion sera de 2. <b>Réponse :</b>			
2	Le management du système se fera à partir d'un PC Client via un navigateur WEB sur le serveur de management. <b>Réponse :</b>			
3	Plusieurs niveaux d'accès seront à créer. Chaque niveau d'accès peut être affecté à un ou plusieurs utilisateurs : . niveau d'accès 1 . accès global manager – un seul accès - sans restriction . niveau d'accès 2 . accès manager opérationnel – 5 accès - configuration standard, création, suppressions, modification de terminaux, de faisceaux, etc. . niveau d'accès 3 . accès utilisateur final – une dizaine - modification de données non sensibles telles que le nom, l'affectation de bureaux, les données spécifiques d'exploitation des terminaux non accessibles depuis les postes (paramétrage couple de postes en renvoi différés,...) - <b>Réponse :</b>			
4	Le système de management doit au minimum gérer : . l'ensemble des paramètres des postes, . les paramètres de système, . les applications implémentées dans les systèmes de communication <u>(le soumissionnaire précisera les applications concernées).</u> <b>Réponse :</b>			
5	Le système doit permettre la centralisation et la gestion des alarmes par le système de management. <b>Réponse :</b>			
6	En temps normal la page d'accueil du système de management affiche le réseau physique, c'est-à-dire l'ensemble du futur réseau. <b>Réponse :</b>			
7	En cas de fonctionnement anormal, une couleur (ou tout autre indication) permet de le savoir. <b>Réponse :</b>			
8	L'accès au diagnostic de la panne se fera alors en cliquant successivement sur l'élément en défaut qui passera à chaque clic sur un niveau plus fin et ce jusqu'à l'élément en dérangement. <b>Réponse :</b>			
9	Le soumissionnaire précisera les sécurités induites pour éviter tout accès frauduleux au système de management. Cette sécurité doit être valable pour les intervenants de l'HISL mais également pour les intervenants en télémaintenance. <b>Réponse :</b>			
10	Il indiquera si des alarmes sont automatiquement transmises à son centre de gestion et de maintenance en cas de problème de fonctionnement ou de panne. Il expliquera notamment si des informations annonçant des pannes futures (dégradation progressive) sont transmises. <b>Réponse :</b>			

11	Il est conseillé de joindre une documentation technique qui décrit parfaitement les possibilités offertes par le système de management proposé, en insistant plus particulièrement sur les possibilités de gestion en réseau et du réseau. <b>Réponse :</b>			
----	--	--	--	--

## NUMERO UNIQUE, CONVERGENCE FIXE-MOBILE ET OUTILS COLLABORATIFS

N°	Prescriptions Techniques	O	N	CI
1	L' <b>HISL</b> souhaite prévoir de base 50 licences pour les besoins de convergence fixe/mobile (DECT) et pour les outils collaboratifs. La solution proposée devra fonctionner en mode client léger, TSE, ou client serveur sur les postes de travail des agents  La solution proposée fonctionnera indifféremment sur des postes de type PC, Mac et tablette. <b>Réponse :</b>			
2	L' <b>HISL</b> souhaite prévoir également de base 50 licences pour les besoins suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fonction numérateur universel : click to call</li> <li>- Fonction gestion de présence</li> <li>- Fonction numéro unique : fixe/gsm</li> <li>- Messagerie instantanée</li> <li>- Visioconférence monoposte</li> <li>-</li> </ul> La solution proposée devra fonctionner en mode client léger, TSE, ou client serveur sur les postes de travail des agents et se présenter sous forme d'une fenêtre sur le poste informatique (ou tablette)  La solution proposée fonctionnera indifféremment sur des postes de type PC, Mac et tablette. <b>Réponse :</b>			
3	Le candidat indiquera très précisément la solution qu'il souhaite déployer. <b>Réponse :</b>			
5	Le candidat indiquera ici comment ils souhaitent intégrer ces outils collaboratifs avec la solution téléphonique proposée ? <b>Réponse :</b>			
6	Quel est le type de licences ? (pack ? unité ?) <b>Réponse :</b>			



## IV.2 LE RESEAU DECT

### ARCHITECTURE FONCTIONNELLE RETENUE

Il y a un besoin très **fort besoin de mobilité** sur le site principal: **un système de téléphonie sans fil** sur bornes est à prévoir, et permettrait de joindre plus facilement les agents.

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES & QUESTIONS				
N°	DESCRIPTIF	OUI	NON	CI
1	Le candidat indiquera obligatoirement ici la solution qu'il propose. Il s'agit là d'un résumé de 2 pages au maximum. Un détail précis est attendu sur le mode de localisation par borne des appels d'urgence (PTI) souhaité par l'HISL. <b>Réponse :</b>			
2	La solution qui sera mise en place sera en DECT sur IP. <b>Réponse :</b>			
3	Le fonctionnement souhaité est le suivant (en cas de couplage téléphone fixe et DECT): <ul style="list-style-type: none"> <li>Un appel fera sonner le poste fixe et le portatif DECT simultanément.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de non réponse, notamment par la non couverture du portable, l'appel sera transféré sur la messagerie vocale.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dès que le portatif sera à nouveau couvert, le système émettra un appel vers le portable afin d'informer de la présence de messages non lus (notification de dépôt de message).</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le portatif et le poste fixe disposent d'un seul numéro (le portable ne prend pas de numéro du plan de numérotation).</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le portable a accès à toutes les fonctions téléphoniques d'un poste fixe.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le portable DECT peut-il bénéficier de la fonction vibreur et main-libre ?</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
9	Les terminaux DECT offrent au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>Un écran de grande taille.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un clip pour l'accrocher.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résistant à la poussière et aux projections d'eau.</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
12	Ils seront livrés avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>Une coque/housse de protection contre les chutes</li> </ul> <b>Réponse :</b>			
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un chargeur de table (charge d'une autonomie de 12 heures au minimum pour chaque poste DECT)</li> </ul> <b>Réponse :</b>			

14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les accessoires nécessaires pour faire fonctionner le système selon les contraintes.</li> <li><b>Réponse :</b></li> </ul>			
15	<p>Il doit être possible de créer des groupements de DECT pouvant être appelés par un poste.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
16	<p>Ces groupements doivent recevoir un message texte signalé par un signal sonore même si le DECT est en communication et ce, autre que par une tonalité d'appel en attente par exemple.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
17	<p>Il doit être possible de créer plusieurs groupements de DECT.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
18	<p>Un DECT doit pouvoir appartenir à plusieurs groupements.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
19	<p>Les bornes devront être dimensionnées pour pouvoir supporter <b>6 appels par borne.</b></p> <p><b>Réponse :</b></p>			
20	<p>Les postes DECT pourront être couplés avec le système d'appels malades.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
21	<p>Un agent pourra se déplacer d'un site à l'autre avec son DECT, celui-ci devant être reconnu et utilisable.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
22	<p>Les gestionnaires de l'<b>HISL</b> pourront paramétrer et déclarer un nouveau DECT sur le réseau sans intervention du mainteneur.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
23	<p>Le soumissionnaire précisera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si les portables sont DECT / GAP.</li> <li><b>Réponse :</b></li> </ul>			
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si l'adjonction d'une borne nécessite la reprogrammation du réseau ou si la prise en compte est automatique.</li> <li><b>Réponse :</b></li> </ul>			
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre maximum de portables dans le réseau.</li> <li><b>Réponse :</b></li> </ul>			
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre maximum de sites géographiques différents pouvant être pris en compte par le réseau.</li> <li><b>Réponse :</b></li> </ul>			
27	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'il est possible d'envoyer un message écrit à plusieurs portables simultanément.</li> <li><b>Réponse :</b></li> </ul>			
28	<p>Il est souhaité de pouvoir appeler plusieurs portables simultanément. Il indiquera de quelle façon ce besoin peut être satisfait.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
29	<p>Il précisera les dimensions et le poids du portable, l'autonomie en veille et en conversation et joindra une documentation.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
30	<p>Quelles sont les compatibilités, facultés et restrictions du système selon le type de DECT proposé ? (Propriétaire, GAP, GAP + CAP) ?</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
31	<p>Le réseau DECT proposé permet il l'affichage du numéro de l'appel sur les appels externes ? les appels internes ?</p> <p><b>Réponse :</b></p>			



32	<p><b><u>L'étude de couverture DECT sera effectuée sur plan. Les plans seront remis au candidat sur demande (voir RC).</u></b></p> <p><b><u>Le candidat s'engage sur le nombre FORFAITAIRE de bornes à prévoir.</u></b></p> <p><b><u>Si lors du déploiement il est constaté des zones non couvertes, des bornes supplémentaires, AINSI QUE SON CÂBLAGE, seront à la charge du titulaire.</u></b></p> <p><b>Réponse :</b></p>			
33	<p>Une moyenne de l'ensemble des bornes proposées par chaque candidat sera réalisée.</p> <p>Si sur l'offre du candidat analysé, il est constaté que le nombre de bornes est inférieur à plus de 15 % de la moyenne globale, 2 points seront retirés de la note technique.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
34	<p>Les portatifs PTI auront un bouton d'appel d'urgence et auront également la fonction « perte de verticabilité ». Cette fonction pourra être inhibée ou non.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			

## V. PRESTATIONS ATTENDUES

### A. POUR LA TELEPHONIE ET LE DECT

N°	Prescriptions Techniques	O	N	CI
1	<b>LIMITES DES PRESTATIONS</b>			
2	Seront inclus dans . la fourniture de l'ensemble ou d'une partie des matériels, logiciels et prestations demandés pour répondre aux besoins décrits dans le présent Cahier des Charges. <b>Réponse :</b>			
3	. Le raccordement de matériels, terminaux et périphériques <b>Réponse :</b>			
4	. L'assistance pour la définition des paramètres d'exploitation. <b>Réponse :</b>			
5	. La collecte des données d'exploitation pour les paramètres systèmes (plan de numérotation, discrimination, groupements, reroutages, ...) <b>Réponse :</b>			
6	. La programmation des données d'exploitation et leur sauvegarde. <b>Réponse :</b>			
7	. L'analyse, la définition des modes d'exploitation et la programmation des outils vocaux retenus. <b>Réponse :</b>			
8	. Les tests et essais nécessaires avant les mises en service. <b>Réponse :</b>			
9	. La préparation aux essais Client (mise à disposition des équipements et terminaux, programmations spécifiques pour valider des fonctions qui ne seraient pas mises en œuvre immédiatement, ...) <b>Réponse :</b>			
10	. La présence lors de la recette avant mise en service, notamment pour assurer les éventuelles manipulations. <b>Réponse :</b>			
11	. Le basculement et la mise en service des équipements et du réseau, dont la dépose des anciens équipements. <b>Réponse :</b>			
12	. L'essai des postes IP et DECT avec un appel départ et un appel arrivé (l'ordre des essais sera défini lors de la phase déploiement et préparation au basculement). <b>Réponse :</b>			
13	. Le nettoyage et la mise au propre des locaux, ainsi que la dépose et la récupération de l'ensemble des solutions en place actuellement. Un bordereau de suivi des déchets et des destructions sera à rédiger par le futur titulaire. <b>Réponse :</b>			
14	. Un Cahier répartiteur à jour au moment du basculement et sous format électronique. <b>Réponse :</b>			
15	. Fourniture d'une documentation technique complète des postes, serveurs, applications diverses, sous format électronique. <b>Réponse :</b>			
16	. La fourniture d'un manuel sous format HTML et disposant des liens hypertextes à implémenter sur l'INTRANET du Client pour : - L'utilisation des postes IP (un par gamme si nécessaire)			

	- <b>Réponse :</b>			
17	- L'exploitation de la messagerie vocale - <b>Réponse :</b>			
18	- L'utilisation des données issues du système de gestion financière télécom. - <b>Réponse :</b>			
19	- L'utilisation des annuaires (un par type d'annuaire si l'exploitation est différente) - <b>Réponse :</b>			
20	Les <b>corrections techniques</b> du matériel et / ou des logiciels seront à assurer à titre gracieux pendant l'année de garantie et de maintenance. <b>Réponse :</b>			
21	Le constructeur devra s'engager à maintenir pendant une période de 10 années la pérennité des produits. <b>Réponse :</b>			
22	<b>PLAN DE DEPLOIEMENT</b>			
23	. Analyse des locaux d'installation, définition des travaux à réaliser pour les rendre conformes aux normes d'installation. <b>Réponse :</b>			
24	. Production d'un plan d'exploitation indiquant l'ensemble des fonctions disponibles pour définir des « profils types d'utilisateurs ». <b>Réponse :</b>			
25	. Fourniture d'un document électronique de collecte de données <b>Réponse :</b>			
26	. Présentation commentée du document de collecte des données au Chef de Projet et aux agents éventuellement chargés de la collecte sur site. <b>Réponse :</b>			
27	. Collecte des données d'exploitation système et applications avec le Chef de Projet du pouvoir adjudicateur. <b>Réponse :</b>			
28	. Gestion de la relation avec les opérateurs. <b>Réponse :</b>			
29	. Organisation du basculement <b>Réponse :</b>			
30	. Organisation des différentes formations. <b>Réponse :</b>			
31	. Présence lors des éventuelles réunions de suivi de projet. <b>Réponse :</b>			
32	. Présence lors de la réception qui aura lieu en amont de la mise en service <b>Réponse :</b>			
33	. Basculement <b>Réponse :</b>			
34	. Assistance au démarrage (présence de techniciens le jour de la mise en exploitation) et après basculement jusqu'à l'élimination de tous les problèmes et/ou dysfonctionnements. <b>Réponse :</b>			
35	. Présence du formateur des opératrices le jour du basculement. <b>Réponse :</b>			
36	. Préparation et élaboration du dossier d'exécution (plans, cahier électronique répartiteur, documentations, ...): <b>Réponse :</b>			
37	Le soumissionnaire veillera au respect des règles de l'art. <b>Réponse :</b>			
38	L'ensemble des matériels, pièces, logiciels et licences fournis par le futur			

	titulaire devra être listé sur support tableur avec les références, n° de série et lieu géographique d'implantation. <b>Réponse :</b>			
39	Le client devra être informé au préalable de toutes interventions du Titulaire. De plus, ce dernier devra être accompagné d'une personne de l' <b>HISL</b> pour les interventions sur site <b>Réponse :</b>			
40	Toute fourniture, prestation, logiciel ou travaux nécessaires non décrits indispensables pour faire fonctionner les équipements dans les conditions optimales. <b>Réponse :</b>			

## B. POUR L'ENSEMBLE DU PROJET

N°	Prescriptions Techniques	O	N	CI								
1	La Société retenue nommera un Chef de Projet dans le cadre du déploiement, seul interlocuteur de l’HISL. <b>Réponse :</b>											
2	La Société retenue assurera une présentation des équipements installés, des logiciels fournies et des fonctionnalités disponibles à l’équipe technique de l’HISL. <b>Réponse :</b>											
3	Le déploiement se fera en concertation avec l’équipe technique de l’HISL. <b>Réponse :</b>											
4	La fourniture d’un Dossier des Ouvrages Exécutés à l’achèvement de l’ensemble des prestations. <b>Réponse :</b>											
5	Chaque candidat indiquera ici le nombre de jours estimé pour l’ensemble des prestations à réaliser : <table><tr><th>Projets</th><th>Nombre de jours de prestations</th></tr><tr><td>Téléphonie</td><td></td></tr><tr><td>DECT</td><td></td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td></td></tr></table>	Projets	Nombre de jours de prestations	Téléphonie		DECT		<b>Total</b>				
Projets	Nombre de jours de prestations											
Téléphonie												
DECT												
<b>Total</b>												
6	Toutes réunions jugées nécessaires par l’HISL pour mener à bien le projet, en commençant par l’initialisation du projet et la définition du calendrier prévisionnel d’exécution. . Le nombre de réunions sera optimisé tant que faire se peut. Toutefois une limitation en nombre de participations aux réunions de la part de la société retenue n’est pas acceptée. <b>Réponse :</b>											
7	En fonction des applications décrites en annexe, chaque candidat veillera à la compatibilité et au maintien du bon fonctionnement actuel, particulièrement lors de la migration d’adressage IP, du fait que certaines applications métiers critiques s’appuient sur un adressage IP fixe. <b>Réponse :</b>											
8	La fourniture des pièces administratives liées à la sécurité d’intervention dans des zones occupées et en milieu hospitalier. <b>Réponse :</b>											



### C. RECEPTIONS : MISE EN SERVICE, VABF ET VSR

N°	Prescriptions Techniques	O	N	CI
1	La mise en service, la VABF et la VSR se feront pour chaque bon de commande émis. <b>Réponse :</b>			
2	La Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF) sera réalisée lorsque l'ensemble des mises en service seront réalisées. Un plan de test sera proposé par le candidat. Le Dossier des Ouvrages Exécutés sera remis à ce moment-là. <b>Réponse :</b>			
3	La Vérification du Service Régulier (VSR) sera prononcée lorsque l'ensemble des réserves mentionnées lors de la VABF sera levé. <b>Réponse :</b>			

## VI. GARANTIE ET MAINTENANCE

### A. POUR LA TELEPHONIE ET LE DECT

N°	Prescriptions Techniques	O	N	CI
1	<b>POUR LA TELEPHONIE</b>			
2	<p>Les conditions de la Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et de Rétablissements (GTR) sont les suivantes :</p> <p>1. Pour chaque site : 24/24 et 7/7 :</p> <p>a. Panne majeure : GTI 2 heures et GTR 4 heures : sont concernées toutes les pannes en dehors des postes téléphoniques</p> <p>b. Panne mineure : GTI 24 heures et GTR 30 heures : sont concernées les pannes impactant moins de 5 postes non critiques (à l'appréciation de l'HISL) hors service</p> <p>Réponse :</p>			
3	<b>POUR LE DECT</b>			
4	<p>Les conditions de la Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et de Rétablissements (GTR) sont les suivantes :</p> <p>a. Panne majeure : GTI 2 heures et GTR 4 heures : panne totale du réseau DECT</p> <p>b. Bornes et postes : de 8h à 18h du lundi au vendredi : livraison sur site J+5, le paramétrage et l'installation restant à la charge de l'HISL.</p> <p>Réponse :</p>			

### B. POUR L'ENSEMBLE DU PROJET

N°	Prescriptions Techniques	O	N	CI
1	<p>Prévoir la visite annuelle préventive incluse de base dans le prix de maintenance.</p> <p>Réponse :</p>			
2	<p>Prévoir le nettoyage des locaux lors de cette visite annuelle ainsi que le contrôle des connexions électriques.</p> <p>Réponse :</p>			
3	<p>Prévoir la mise à jour logicielle de l'ensemble des applications.</p> <p>Réponse :</p>			
4	<p>Il expliquera synthétiquement son organisation de maintenance en abordant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la prise en compte de la demande,</li> <li>- le diagnostic,</li> <li>- la télémaintenance,</li> <li>- l'intervention,</li> <li>- la traçabilité,</li> </ul> <p>les livrables sous forme de rapports d'interventions.</p> <p>Réponse :</p>			
5	<p>Toute intervention sur site devra se faire selon les règles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter le plan de prévention de l'HISL "phase maintenance"</li> </ul>			



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chaque arrivée et départ sur site devra être signalé aux services techniques et devra faire l'objet d'une signature sur le registre de sécurité de l'hôpital</li> <li>- Respecter l'activité hospitalière, l'hygiène du site et les règles de non-prolifération des maladies nosocomiales.</li> <li>- Respecter le code de la route sur les sites</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
6	<p>Tous travaux, réparations ou améliorations faisant l'objet d'une demande préalable de l'<b>HISL</b>, et sortant du cadre de la garantie post ouvrage se fera sur la base des prix fixés au bordereau de prix unitaires ou sur au prorata des prix du marché initial</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
7	<p>Toute intervention devra faire l'objet d'un bon d'intervention signé par le représentant de l'<b>HISL</b> et mentionnant clairement le travail réalisé, la zone de réalisation des prestations, les fournitures éventuellement installées, le nom du technicien, le timing de l'opération et les actions consécutives à l'intervention.</p> <p>Seul ce bon d'intervention signé pourra éventuellement justifier une commande de régularisation ultérieure si la prestation n'entre pas dans le champ des garanties du marché ou des actions d'achèvement du présent marché d'installation.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
8	<p>A la fin de cette période de maintenance un rapport d'activité sera fourni reprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la totalité des interventions réalisées,</li> <li>- un état des lieux complet de l'installation et des éventuelles améliorations préconisées,</li> <li>- les codes d'accès et programme source de l'installation,</li> <li>- les différents numéros de licence ou contrat de garantie constructeur,</li> <li>- les notices d'emploi et d'entretiens</li> <li>- Les plans de recollement, synoptiques et fiches produits à jour</li> <li>- Tout document contractuel permettant une totale jouissance du contenu matériel et immatériel de l'installation.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>			
9	<p>Un coût d'intervention (horaire et à la demi-journée) avec les frais de déplacement d'hébergement sera à chiffrer sur la DPGF, quelque soit le profil, pour des interventions sur site et à distance.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			
10	<p>En plus de l'organigramme de la société, le titulaire du marché aura à fournir le numéro de GSM de la direction commercial.</p> <p><b>Réponse :</b></p>			

## VII. FORMATIONS

### A. POUR TOUS LES PROJETS

N°	Prescriptions Techniques	O	N	CI								
1	Le candidat fournira ici l'ensemble des plans de formation pour chaque projet. <b>Réponse :</b>											
2	Quel est le numéro d'agrément, pour la formation, du candidat ? <b>Réponse :</b>											
3	Le candidat fournira le CV de chaque formateur. <b>Réponse :</b>											
4	Un support sera fourni à l'issue de chaque formation aussi bien aux gestionnaires, qu'aux utilisateurs et qu'aux opératrices. <b>Réponse :</b>											
5	Chaque candidat indiquera ici le nombre de jours de formation estimé pour l'ensemble des prestations à réaliser (projet par projet) : <table border="1" data-bbox="258 857 1107 994"> <thead> <tr> <th>Projets</th><th>Nombre de jours de prestations</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Téléphonie</td><td></td></tr> <tr> <td>DECT</td><td></td></tr> <tr> <td><b>Total</b></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Projets	Nombre de jours de prestations	Téléphonie		DECT		<b>Total</b>				
Projets	Nombre de jours de prestations											
Téléphonie												
DECT												
<b>Total</b>												
6	Le nombre de personnes à former, pour tous les projets, est le suivant : 1. Pour la téléphonie et DECT : entre 10 et 15 personnes sur chacun des sites. <b>Réponse :</b>											
7	Moment où se dérouleront les formations : Pour la TELEPHONIE : 1. Une cession pendant la collecte des données permettant une plus forte implication dans le paramétrage global. 2. Une cession après la mise en service <b>Réponse :</b>											

## VIII. ANNEXES

### ANNEXE 1 : LISTE DES TRAVAUX A LA CHARGE DU CLIENT

Le soumissionnaire portera dans le tableau suivant les travaux qui sont expressément exclus de son offre et nécessaires à une réalisation "clé en mains" du projet.

N°	DESCRIPTIF PRECIS DES TRAVAUX RESTANT A LA CHARGE DU CLIENT
00	<input type="checkbox"/> Pas de travaux restant à la charge du client
01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	

Les travaux qui ne seront pas reportés sur cette liste et qui s'avèreront indispensables lors de la réalisation du projet resteront à la charge du soumissionnaire retenu. Seul le client ou son représentant sera habilité à définir la nécessité de certains travaux.

**ANNEXE 2 : REFERENCES DANS LE DOMAINE DE LA SANTE ET POUR DES PROJETS TOIP ET DECT SUR LES TROIS DERNIERES ANNEES (2014-2016)**

N°	NOM CLIENT	SECTEUR D'ACTIVITE	ANNEE REALISATION	COORDONNEES INTERLOCUTEUR	CONSTRUCTEUR	NBR DE SITES GEOGRAPHIQUES
1				Nom : .....		
				Fonction : .....		
				Téléphone : .....		
2				Nom : .....		
				Fonction : .....		
				Téléphone : .....		
3				Nom : .....		
				Fonction : .....		
				Téléphone : .....		
4				Nom : .....		
				Fonction : .....		
				Téléphone : .....		
5				Nom : .....		
				Fonction : .....		
				Téléphone : .....		

**Nota : Il est demandé à chaque soumissionnaire de respecter les cadres de réponse et de personnaliser au mieux leur offre. Merci.**

### ANNEXE 3 : ATTESTATION DE VISITE DES SITES

#### « ATTESTATION DE VISITE SUR SITES »

<b>Société :</b> <b>Coordonnées de la société :</b> <b>Nom du représentant de la société :</b>
--

LOCAUX VISITES	REMARQUES SPECIFIQUES AUX LOCAUX	
Local _____	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Local _____	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Local Energie	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Local Informatique	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Les Sous Répartiteurs	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
AUTRES LOCAUX VISITES		
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	

« J'atteste sur l'honneur avoir effectué la visite de l'ensemble des sites concernés pour l'exécution de la prestation et m'être entouré de tout détail me permettant de conceptualiser les enjeux du marché ».

## ANNEXE 4 : DETAIL DE L'EXISTANT

### SITE DE VERTOUX :

#### Infrastructure Matérielle

- coffret
  - nb coffret ext=0
  - type=XL
  - nombre de position=14
  - i-button=01-06-00-00-CC-25-08
- carte0-04
  - type=PTX
- carte0-05
  - type=HSCX
- carte0-06
  - type=BVF
- carte1-0a
  - type=UCV2L
  - code article=CNMBHJ0065AJ02
  - adresse MAC eth0=00-08-5D-87-D1-7C
- carte1-0d
  - type=ADS
- carte1-00
  - type=PT2
  - version logicielle=PT2V42 Gen5.2Aed9 02 FRA
  - nb de voies=16
- carte1-01
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-02
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-03
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte1-04
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-10
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte1-12
  - type=LA16XI



- code article=CNMHJ4431AB04
- carte1-13
  - type=LN16XI
  - code article=CNMHJ4475AB04
- Compact flash
  - Model=SFCF4096H1BO2TO-C-D1-523-SMA
  - Size=4110188544
  - Firmware version=091110
  - Serial number=000060074297B0000216
  - Size\_GB=4

### **Infrastructure Logicielle**

- Version Information
  - CompanyName = Aastra
  - FileVersion = F6V174 GenH.4DedA
  - ProductName=A5000 R5.4 SP4 /DA01
  - ProductVersion = R5.4
  - Type=Delta
  - Surcharge=01
  - ReferenceVersion=F6V174 GenH.4Ded9
  - ReferenceSurcharge=03

### **SITE DE LOROUX : IPBX Aastra 5000 AXSeries**

### **Infrastructure Matérielle**

- coffret
  - nb coffret ext=3
  - type=XXXL
  - nombre de position=14
  - i-button=01-06-00-00-C6-0F-24
- carte0-04
  - type=PTX
- carte0-05
  - type=HSCX
- carte0-06
  - type=BVF
- carte1-0a
  - type=UCV2L
  - code article=CNMBHJ0065AJ02
  - adresse MAC eth0=00-08-5D-87-BF-86
- carte1-0d
  - type=ADS
- carte1-00
  - type=LT2



- version logicielle=LT2V21 Gen2.1Aed4 03 FRA
- configuration=RNIS
- carte1-02
  - type=PT2
  - version logicielle=PT2V42 Gen5.2Aed9 02 FRA
  - nb de voies=32
- carte1-04
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-05
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-06
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-07
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-09
  - type=LR4
- carte2-0a
  - type=RUC
- carte2-0d
  - type=ADS
- carte2-00
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte2-01
  - type=LA16XI
  - code article=CNMBHJ4431AB04
- carte2-02
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte2-03
  - type=LA16XI
- o code article=CNMHJ4431AB04
- carte2-04
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte2-05
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte2-08
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte2-10



- type=LN16XI
- code article=CNMHJ4475AB04

carte2-11

- type=LN16XI
- code article=CNMHJ4475AB04

· carte3-0a

- type=RUC

· carte3-0d

- type=ADS

· carte3-00

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-01

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-02

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-03

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-04

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-05

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-06

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-07

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-08

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-09

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-10

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04

· carte3-11

- type=LA16XI
- code article=CNMHJ4431AB04



- carte3-12
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- Compact flash
  - Model=SFCF4096H1BO2TO-C-D1-523-SMA
  - Size=4110188544
  - Firmware version=091110
  - Serial number=000060074297B000020F
  - Size\_GB=4

### **Infrastructure Logicielle**

- Version Information
  - CompanyName = Aastra
  - FileVersion = F6V174 GenH.4DedA
  - ProductName=A5000 R5.4 SP4 /DA01
  - ProductVersion = R5.4
  - Type=Delta
  - Surcharge=01
  - ReferenceVersion=F6V174 GenH.4Ded9
  - ReferenceSurcharge=03

### **SITE DE LA MAS DE LOROUX : IPBX Aastra 5000 AXSeries**

### **Infrastructure Matérielle**

- coffret
  - nb coffret ext=0
  - type=XL
  - nombre de position=14
  - i-button=01-06-00-00-CC-25-08
- carte0-04
  - type=PTX
- carte0-05
  - type=HSCX
- carte0-06
  - type=BVF
- carte1-0a
  - type=UCV2L
  - code article=CNMBHJ0065AJ02
  - adresse MAC eth0=00-08-5D-87-D1-7C
- carte1-0d
  - type=ADS
- carte1-00
  - type=PT2
  - version logicielle=PT2V42 Gen5.2Aed9 02 FRA
  - nb de voies=16
- carte1-01



- type=LD4
- version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-02
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-03
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte1-04
  - type=LD4
  - version logicielle=LD4NV11Gen1.1Bed3 03 FRA
- carte1-10
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte1-12
  - type=LA16XI
  - code article=CNMHJ4431AB04
- carte1-13
  - type=LN16XI
  - code article=CNMHJ4475AB04
- Compact flash
  - Model=SFCF4096H1BO2TO-C-D1-523-SMA
  - Size=4110188544
  - Firmware version=091110
  - Serial number=000060074297B0000216
  - Size\_GB=4

## Infrastructure Logicielle

- Version Information
  - CompanyName = Aastra
  - FileVersion = F6V174 GenH.4DedA
  - ProductName=A5000 R5.4 SP4 /DA01
  - ProductVersion = R5.4
  - Type=Delta
  - Surcharge=01
  - ReferenceVersion=F6V174 GenH.4Ded9
  - ReferenceSurcharge=03



Le \_\_\_\_\_

**Candidat (Signature)**

**Le représentant de l'Etablissement (Signature)**

Fait à ..... ,

Le.....

Le Titulaire,

Mention manuscrite « lu et approuvé »

Paraphe de toutes les pages et signature

Nom et qualité du signataire

Tampon de la société