



RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

ANNEXE

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande pour des prestations d'études Techniques Thermique et Fluides en milieu hospitalier et médico social pour des missions d'audits, d'expertise et de maîtrise d'œuvre et d'assistance à maîtrise d'ouvrage

AVERTISSEMENTS AUX CANDIDATS

Ce cadre constitue le support exclusif d'évaluation de la Valeur Technique. Il ne s'agit pas d'évaluer votre simple acceptation des normes du CCP, mais de juger la crédibilité, la sécurité et l'optimisation de vos méthodes. Vos réponses vaudront engagement contractuel.

Il est formellement interdit au candidat de modifier la structure de ce Cadre de Réponse Technique (ajout, suppression ou fusion de paragraphes/sous-critères). Le candidat est autorisé à y intégrer directement les éléments techniques (schémas, exemples de rapports, captures d'écran) qu'il juge nécessaires pour assurer la clarté et la complétude de son propos. Toute offre s'appuyant sur un mémoire technique produit en substitution, ou ne respectant pas stricto sensu la trame imposée par le présent document, sera déclarée irrégulière.

Les délais d'intervention optimisés proposés par le Titulaire dans son Cadre de Réponse Technique (CRT / Sous-critères 1.1, 1.2, 1.3, 1.6) se substituent de plein droit aux délais maximaux du CCP et serviront de base de calcul exclusive pour l'application des pénalités de retard.

SOUS-CRITÈRE 1.1 : Maîtrise des risques sanitaires et fluides médicaux (M1, M12, M9-F) - 12.0 pts

L'Acheteur évalue ici la maîtrise du risque "zéro coupure" et l'ingénierie de phasage. Sera jugée votre capacité à réaliser des opérations critiques sur les fluides sans aucune rupture de la continuité des soins, ainsi que la robustesse de votre circuit d'urgence vitale.

- **Réactivité d'Alerte Sanitaire (M1) :**

En cas de péril sanitaire, le CCP impose l'émission d'une Fiche Alerte Flash sous 12h maximum, et 4h pour le Niveau 1. Décrivez votre circuit d'astreinte. Engagement attendu : À quel délai maximum optimisé et fermez-vous engagez-vous contractuellement pour la transmission de cette alerte ?

- **Exécution en Milieu Occupé (M12) :**

Détaillez votre processus d'ingénierie pour mener les tests d'étanchéité sous haute pression et de non-croisement des gaz prescrits par la norme NF EN ISO 7396-1 sur les racks de secours locaux (200 bar). Comment garantissez-vous qu'aucune interruption de l'alimentation en O2/Air médical d'un bloc opératoire actif ne surviendra ?

- **Démantèlement N2O et substitution (M12 / M9-F) :**

Déclinez votre mode opératoire technique (phasage, purge à l'azote neutre, sécurisation) pour auditer et concevoir la condamnation des anciens réseaux de Protoxyde d'Azote (N2O) et valider la conformité des locaux de stockage des bouteilles de MEOPA.

SOUS-CRITÈRE 1.2 : Ingénierie CVC et résilience climatique (M2, M9-CVC) - 8.0 pts

L'Acheteur juge ici la sécurisation absolue des Zones à Atmosphère Contrôlée (ZAC) et votre agilité face à la criticité de crise, évaluée sur des délais d'intervention tangibles.

- **Gestion de Crise et PCA (M2-CRIS) :**

Le CCP impose l'arrivée d'un expert sur site sous 24h (7j/7) et la remise d'une Note de Crise sous 48h. Détaillez le Plan de Continuité d'Activité (PCA) qui vous permet de garantir cela. Engagement attendu : Vous engagez-vous contractuellement sur des délais optimisés (en heures) pour l'arrivée sur site et la remise de la note ?

- **Traitement de l'air en Zones à Risques :**

Lors de la rédaction du DCE (M9-CVC), comment structurez-vous la Matrice des Gammes et Livrables de Preuve pour verrouiller l'obligation de résultat du mainteneur concernant le maintien des cascades de pression (surpression/dépression) et les tests d'intégrité par aérosol des filtres HEPA H14 en blocs (classes ISO 5 à 8 selon NF S 90-351) ?

SOUS-CRITÈRE 1.3 : Cybersécurité, Smart Building, Télécoms et Sûreté (M14 à M17) - 10.0 pts

L'Acheteur évalue votre stratégie d'ouverture technologique (anti-verrouillage) et l'inviolabilité des réseaux hospitaliers (directives NIS 2), ainsi que la latence de vos architectures critiques mais également votre capacité à intégrer le cadre de gouvernance et de conformité du SI-H.

- **Interopérabilité, Anti-Verrouillage et Gestion des Identités (IAM) :**
Comment verrouillez-vous vos CCTP en phase de conception (M15/M17) pour interdire les clauses captives et imposer des protocoles ouverts (BACnet IP, ONVIF, OSDP v2) ? Au-delà des réseaux, comment imposez-vous techniquement l'interfaçage des systèmes OT (BOS, VMS) avec l'annuaire du GHT (Active Directory) pour garantir une authentification centralisée de type Single Sign-On (SSO) et un contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC) ?
- **Cybersécurité OT et implication du RSSI (M14 à M17) :**
Le respect de la PSSI-S et de la directive NIS 2 est exigé. Au-delà des audits de durcissement (VLAN, suppression des mots de passe usine), comment articulez-vous vos travaux avec le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) ? Détaillez votre mode opératoire pour lui fournir la cartographie des flux IT/OT, l'assister dans la constitution des dossiers d'homologation de sécurité (méthodologie EBIOS RM), et obtenir son quitus formel lors du recettage cyber des installations.
- **Conformité RGPD et implication du DPO (M14 à M17) :**
Le déploiement de la vidéoprotection, du contrôle d'accès ou d'une Hypervision génère un traitement massif de données à caractère personnel. Comment intégrez-vous le Délégué à la Protection des Données (DPO) dans vos missions de conception et d'audit ? Décrivez votre processus pour l'assister dans la rédaction des Analyses d'Impact sur la Protection des Données (AIPD / PIA), évaluer la durée de conservation des logs, et verrouiller les clauses de sous-traitance RGPD dans vos DCE.
- **Performance de la Chaîne d'Alerte (M16) :**
Le CCP exige un temps de traversée des alarmes critiques vers les mobiles soignants (DECT/Smartphones) strictement inférieur à 2 secondes. Décrivez précisément votre protocole d'essai sur site (provocation, mesure) pour certifier cette performance de bout en bout lors du recettage.
- **Diagnostic de Pannes Complexes, Troubleshooting et Appui à l'Escalade Technique (M14) :**
En cas de dysfonctionnement systémique, de panne récurrente ou de blocage d'interopérabilité trans-métier (entre GTB, Sûreté, Télécoms/DECT, Appel Malade et Hypervision) non résolu par les exploitants ou mainteneurs en titre :

Methodologie & Outillage : Détaillez votre méthodologie d'analyse de causes racines (*Root Cause Analysis* - RCA). Quels outils d'investigation, d'analyse de logs et de capture de trames réseaux (IT/OT) vos experts déploient-ils sur site ?

Gestion du litige & Escalade : Décrivez votre mode opératoire pour appuyer la Direction des Services Techniques (DST) et la DSI dans le pilotage de crise technique. Comment formalisez-vous les constats de carence et les rapports d'expertise contradictoires pour contraindre les titulaires de maintenance défaillants à la résolution du problème ?

Engagement de réactivité : Sous quel délai d'intervention d'urgence (en heures) vous engagez-vous pour mobiliser un expert *troubleshooting* sur site à compter de l'émission d'un bon de commande d'expertise ?

SOUS-CRITÈRE 1.4 : Adéquation des Moyens Humains et Plan de Continuité (M1 à M17) - 8.0 pts

L'Acheteur note l'agilité de vos ressources humaines, la préservation de la mémoire du projet, et votre méthodologie de pilotage tripartite respectant l'urbanisation du Système d'Information du GHT.

FOCUS ATTENTE DE L'ACHETEUR : L'URBANISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION (SI-GHT)

Pour répondre efficacement à la question relative à l'urbanisation du SI-GHT, les candidats sont informés que l'Acheteur et la DSI du GHT 83 exigent une approche stricte de convergence IT/OT. Votre méthodologie sera jugée sur votre capacité à éradiquer le "Shadow IT" (installations informatiques isolées ou décidées hors du contrôle de la DSI) et concevoir le Smart Building selon 4 piliers de l'urbanisation :

1. La fin des silos : Interdiction des architectures fermées et intégration obligatoire sur les infrastructures mutualisées de la DSI.
2. L'interopérabilité : Prescription exclusive de standards ouverts (BACnet, API REST, MQTT) pour garantir le dialogue universel des équipements.
3. L'identité unique : Interfaçage systématique des consoles d'exploitation avec l'Active Directory du GHT (Single Sign-On - SSO / MFA / RBAC).
4. Le cloisonnement cyber : Conception de réseaux techniques (OT) rigoureusement isolés du réseau médical (IT) en stricte conformité avec la directive NIS 2 et la PSSI-S.

- **Continuité de Service des Experts :**

L'exécution impose la présence de personnels essentiels. En cas d'absence ou de départ de l'expert référent Cybersécurité OT ou Fluides médicaux, détaillez votre vivier RH. Engagement attendu : Vous engagez-vous à fournir un profil de substitution de qualification strictement équivalente sous 72h, sans délai de carence ?

- **Gouvernance Tripartite (DSI / DST / DAT) et Urbanisation du SI (SI-GHT) :**

Les projets de BOS, d'Hypervision et de Sûreté impactent directement le réseau informatique hospitalier. Démontrez comment le Directeur de mission assure le pilotage partagé entre la Direction des Travaux (pour le bâti), la Direction des Achats (pour le cadre juridique) et la Direction des Systèmes d'Information (DSI). Comment garantissez-vous que vos choix d'architectures numériques locales s'intègrent de manière cohérente dans la trajectoire d'urbanisation globale du SI de Territoire (SI-GHT), en évitant les initiatives isolées ?

- **Indépendance et Transfert de Compétences :**

Afin de préserver l'autonomie des établissements sur le long terme face aux fournisseurs, comment intégrez-vous systématiquement les exigences de réversibilité, de formation des exploitants internes et de transfert de documentation technique dans vos cahiers des charges (CCTP) ?

SOUS-CRITÈRE 1.5 : Adéquation des Matériels, Logiciels et Souveraineté (8.0 pts)

L'Acheteur juge votre indépendance technologique (outillage en propre) et la sanctuarisation de ses données face aux juridictions extraterritoriales.

- **Souveraineté de la GED d'Exécution et Circuit de Validation :**
Le CCP exige le déploiement exclusif de votre plateforme GED, hébergée dans l'UE, étanche aux lois extra-territoriales (US Cloud Act) et utilisant des transferts chiffrés. Justifiez l'architecture de votre GED, ses certifications (SecNumCloud/HDS) et confirmez l'accès illimité et gratuit pour les agents du GHT 83. Par ailleurs, détaillez les workflows de validation (PVA/VISA) intégrés à votre outil, et expliquez comment la DSI, le RSSI et le DPO sont formellement intégrés dans ces circuits de visa numérique.
- **Mise à disposition de l'administration d'une plateforme de conformité légale et de vigilance**
Le candidat confirme s'engager à déployer la plateforme de conformité légale et de vigilance exigée à l'Annexe I du CCP, et atteste avoir inclus les coûts correspondants dans son offre financière (Condition de conformité de l'offre).
- **Rétrocession des Formats Natifs :**
Le CCP interdit les livrables en PDF d'images figées et impose la restitution des fichiers natifs éditables (.DWG avec calques, .CAN, tableurs non verrouillés). Confirmez posséder les licences nécessaires et décrivez le moyen de coercition appliqué aux entreprises lors du VISA et du DOE pour obtenir ces formats natifs sous peine de bloquer leurs acomptes.
- **Capacité Métrologique :**
Listez vos équipements de diagnostic en propre (débitmètres ultrasons, dataloggers) et justifiez de leur étalonnage réglementaire de moins d'un an.

SOUS-CRITÈRE 1.6 : Fiabilité des Études, Sécurisation Financière et Délais de Passation (M3 à M7, M10, M15) (7.0 pts)

L'Acheteur évalue l'étanchéité budgétaire de vos DCE (limitation du risque d'avenants travaux), votre acuité à traquer les offres financières artificielles lors des consultations, ainsi que votre réactivité d'instruction lors du suivi d'exécution.

Rendement de Conception (M3 / M4) :

Le CCP impose une tolérance maximale d'estimation de +5% en phase APD/PRO, sous peine de reprise gratuite de vos études en cas de dépassement lors des offres travaux (M5). Démontrez la fiabilité de vos méthodes de chiffrage (outils, bases de données) et confirmez votre acceptation expresse de cette clause autonome de rendement.

Rapidité d'Instruction des VISAS et Suivi de Chantier (M6) :

Le CCP fixe le délai maximal d'examen et de visa des documents d'exécution à 8 jours ouvrés. Engagement attendu : Sur les chantiers hautement critiques à forte continuité de service (M6-CPLX), quel délai d'instruction fast-track (en jours) proposez-vous pour ne jamais bloquer l'entreprise d'exécution ?

Traque Financière, OAB et Garantie Totale (M5 / M10) :

Lors de l'analyse des offres de travaux et de services, comment structurez-vous votre Rapport Technique d'Analyse des Offres (RATO) pour détecter les Offres Anormalement Basses (OAB) et démasquer les clauses d'exclusions abusives dissimulées par les candidats pour s'affranchir de la Garantie Totale (P3) sur le renouvellement des matériels ?

Délais de Passation et de Négociation (M5 / M10 / M15) :

Le CCP fixe des délais de 48h ouvrées pour les réponses aux questions des candidats (Q&R) et de 72h pour la production d'un addendum technique modificatif au DCE. Engagement attendu : Confirmez-vous formellement le respect de ces délais ? À quel délai optimisé et ferme (en jours ouvrés) vous engagez-vous pour la remise du RATO final post-négociations ?

SOUS-CRITÈRE 1.7 : Suivi d'Exploitation, Audit Énergétique, Décarbonation et BEGES (M8, M11, M13)
- 7.0 pts

L'Acheteur juge ici votre force coercitive face aux exploitants et mainteneurs (verrou financier et application mathématique des pénalités), votre rigueur dans la modélisation de la transition énergétique (Décrets Tertiaire et BACS), ainsi que votre justesse scientifique sur le bilan carbone hospitalier.

Contrôle de Maintenance, Réfractions et RASE (M8) :

- Le Titulaire agit comme un véritable verrou financier et méthodologique (contrôle des devis hors forfait, vérification de la Garantie Totale P3, calcul des indicateurs de performance PFI et audit des sources de secours).
- Décrivez la méthodologie d'élaboration de votre Rapport Annuel de Synthèse d'Exploitation (RASE).
- Comment établissez-vous le calcul des réfractions tarifaires pour prestations non exécutées, et comment fondez-vous juridiquement et techniquement l'application des pénalités ou le déclenchement d'une procédure d'exécution aux frais et risques contre un exploitant défaillant ?

Contrôle de Maintenance et Audit des Systèmes de Sécurité Incendie SSI (M8-SSI) :

- En cas d'activation de la prestation de suivi du marché de sécurité incendie (M8-SSI), détaillez votre méthodologie d'audit sur site.
- Comment contrôlez-vous l'application stricte des gammes de maintenance préventive et corrective de l'exploitant selon la norme NF S 61-933 (détection, CMSI, équipements de ventilation liés à la sécurité incendie tels que les exutoires, volets tunnels, volets coupe-feu VCF et clapets coupe-feu CCF) ?
- Décrivez votre mode opératoire pour auditer la bonne tenue du Registre de Sécurité, suivre la levée des réserves des organismes de contrôle agréés et assister techniquement l'établissement lors des passages de la Commission de Sécurité.

Audit Énergétique, Simulation STD et Décret Tertiaire (M11) :

Pour accompagner les établissements dans l'atteinte des objectifs de sobriété énergétique :

- Modélisation dynamique : Quels logiciels et méthodes de Simulation Thermique Dynamique (STD) utilisez-vous pour modéliser les charges spécifiques des plateaux techniques lourds (blocs, imagerie, stérilisation) ?
- Stratégie de Décarbonation : Comment structurez-vous vos scénarios de travaux pour garantir la conformité aux Décrets Tertiaire et BACS (architecture GTB 3 niveaux) ?
- Analyse comparative ENR : Détaillez votre méthode d'analyse technico-économique comparative en Coût Global de Possession (TCO sur 20 ans) entre une solution par Pompe à Chaleur (PAC) et une solution Géothermique adossée aux données du BRGM.

Fiabilité Réglementaire BEGES, Scope 3 et Outils de Reporting (M13) :

L'analyse carbone hospitalière impose une évaluation approfondie du Scope 3 (DASRI, achats de dispositifs médicaux et médicaments, valorisation de la suppression des réseaux N2O).

- Engagement méthodologique : Confirmez-vous votre engagement de reprise intégrale et à vos frais exclusifs des modélisations et livrables si le bilan est rejeté par les services de l'ADEME pour non-conformité ?
- Intégration Reporting : Confirmez-vous votre capacité à intégrer et saisir directement l'ensemble des données, indicateurs et preuves documentaires dans la plateforme de reporting RSE/ESG ou le tableur institutionnel désigné par l'établissement ?

Appui au Schéma Directeur Immobilier (SDI) et Prospective Pluriannuelle (M11) : Lorsque l'Établissement active l'option d'appui à la rédaction de son Schéma Directeur Immobilier (M11-OPT-SDI), le Titulaire doit agir en tant que coordinateur stratégique et financier :

- Consolidation multisites et multi-audits : Décrivez votre méthodologie pour agréger et synthétiser de manière cohérente les données hétérogènes issues de multiples audits (vétusté sanitaire M1/M2, performance énergétique M11, urbanisation numérique M14) et des diagnostics antérieurs de l'établissement.
- Ingénierie de phasage et "opérations tiroirs" : En milieu hospitalier occupé et en fonctionnement H24, comment concevez-vous le macro-planning pluriannuel et le phasage des travaux pour garantir l'absence totale de rupture dans la continuité des soins et la sécurité des patients ?
- Soutenabilité financière et formatage ARS : Quelle est votre méthodologie pour modéliser les macro-coûts d'investissement et traduire les scénarios de restructuration en un format directement exploitable dans le Plan Global de Financement Pluriannuel (PGFP) exigé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) ?