



-
MARCHE PUBLIC DE SERVICES
-

MAINTENANCE CORRECTIVE DES SYSTEMES D'APPELS MALADES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

SOMMAIRE

| | |
|--|----------|
| ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ | 3 |
| ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT | 3 |
| ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DES MATERIELS A ENTRETENIR..... | 3 |
| ARTICLE 4 - DEFINITION & LIMITES DES PRESTATIONS, PERIODICITE & DELAI D'INTERVENTION..... | 3 |
| 4.1. MAINTENANCE PREVENTIVE | 3 |
| 4.2. MAINTENANCE CORRECTIVE..... | 3 |
| 4.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS | 3 |
| 4.2.2. DELAI D'INTERVENTION | 3 |
| 4.2.3. DUREE D'INDISPONIBILITE..... | 4 |
| 4.2.4. MATERIEL DE REMPLACEMENT..... | 4 |
| 4.2.5. LIMITES DES PRESTATIONS..... | 4 |
| ARTICLE 5 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS | 5 |
| 5.1. MODALITES D'INTERVENTION | 5 |
| 5.1.1. INITIATIVE DES INTERVENTIONS..... | 5 |
| 5.1.2. PROPOSITION D'INTERVENTION SOUMISE A ACCORD PREALABLE DE L'ETABLISSEMENT PARTIE BENEFICIAIRE | 5 |
| 5.1.3. INTERVENTIONS NECESSITANT UNE COUPURE DE L'ENERGIE | 5 |
| 5.1.4. INFORMATION DE L'ETABLISSEMENT PARTIE BENEFICIAIRE | 5 |
| 5.1.5. PIECES DE RECHANGE | 5 |
| 5.1.6. STOCK DE PIECES DETACHEES | 6 |
| 5.1.7. PETITES FOURNITURES & CONSOMMABLES..... | 6 |
| 5.2. MODIFICATION DU PARC EN COURS DE MARCHE..... | 6 |
| 5.2.1. MATERIEL, EQUIPEMENT ET INSTALLATION SOUS GARANTIE..... | 6 |
| 5.2.2. AJOUT OU SUPPRESSION DE MATERIEL, EQUIPEMENT OU INSTALLATION | 6 |
| ARTICLE 6 - VERIFICATION DES PRESTATIONS | 7 |
| 6.1. FICHE D'INTERVENTION | 7 |
| 6.2. VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS..... | 7 |
| 6.3. CONTROLE, PROPRIETE DES PIECES DEFECTUEUSES | 7 |
| ARTICLE 7 – DISPOSITIONS DIVERSES | 8 |
| 7.1. GARANTIE TECHNIQUE & DE PERFORMANCE | 8 |
| 7.2. ACCES AUX LOCAUX, MATERIELS, EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS – DISCIPLINE..... | 8 |
| 7.3. PRISE EN CHARGE DU PARC..... | 9 |
| 7.4. REMISE DU PARC EN FIN DE MARCHE..... | 9 |
| 7.5. REDACTION DU BILAN ANNUEL D'ACTIVITE | 9 |
| 7.6. OUTILLAGE & MATERIELS..... | 9 |
| 7.7. DOCUMENTATION TECHNIQUE | 9 |
| 7.8. SECURITE | 9 |
| 7.9. ASTREINTE..... | 9 |
| 7.10. EVACUATION & ELIMINATION DES DECHETS | 10 |
| 7.11. CATALOGUE | 10 |

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) a pour objet de définir les prestations à assurer dans le cadre de la maintenance corrective des systèmes d'appels malades dans les différents Etablissements Parties bénéficiaires du Groupement Hospitalier Universitaire de Champagne (GHUC).

Le titulaire est responsable du bon fonctionnement des matériels, équipements et installations dont il a la charge. Il s'engage à réaliser les prestations objet du présent marché dans le respect des normes et règlements en vigueur (hygiène etc.).

ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT

Les prestations du présent marché public font l'objet d'un lot unique.

ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DES MATERIELS A ENTREtenir

Les marques et références des matériels, équipements et installations à entretenir, leur nombre et leur emplacement sont précisés au sein de l'annexe « 2 – Annexe financière » à l'Acte d'Engagement.

ARTICLE 4 - DEFINITION & LIMITES DES PRESTATIONS, PERIODICITE & DELAI D'INTERVENTION

4.1. MAINTENANCE PREVENTIVE

Sans objet

4.2. MAINTENANCE CORRECTIVE

4.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Ces interventions ont pour objet **la remise en service** des matériels, équipements et installations à la suite d'une défaillance constatée par l'Etablissement Partie bénéficiaire ou par le Titulaire lors de ses vérifications.

Elles pourront avoir lieu sur tous les matériels, installations et équipements présents dans les différents sites des Etablissements Parties bénéficiaires (matériels, installations et équipements identifiés ou non dans l'annexe 3 du CCTP.

4.2.2. DELAI D'INTERVENTION

En cas d'arrêt, d'impossibilité d'utilisation ou de nécessité de réglage d'un matériel, d'un équipement ou d'une installation, le Titulaire intervient au plus tard dans les **2 heures consécutives** qui suivent la réception de la demande de l'Etablissement Partie bénéficiaire.

Le titulaire communique **un numéro unique d'appel pour les demandes de dépannage**.

La durée des prestations doit être aussi réduite que possible. Elles sont toujours effectuées de manière à n'entraîner qu'une gêne minimum dans le fonctionnement du service.

S'il est établi que la durée de la prestation est exagérée, par négligence ou pour tout autre raison justifiée, l'Etablissement Partie bénéficiaire est en droit de contester la demande de paiement correspondant et de demander la refaction, à plus forte raison si l'immobilisation prolongée de l'appareil altère le fonctionnement du service.

| |
|---|
| NOTA : Ce délai s'entend en jours calendaires, soit une intervention 24h/24 et 7j/7 . |
|---|

4.2.3. DUREE D'INDISPONIBILITE

La durée maximale d'indisponibilité des matériels, équipements et installations est fixée à **24 heures consécutives à compter de la réception par le Titulaire de la demande formulée par l'Etablissement Partie bénéficiaire.**

NOTA : Ce délai s'entend en jours calendaires, soit une intervention 24h/24 et 7j/7.

4.2.4. MATERIEL DE REMPLACEMENT

Lorsque la durée maximale d'indisponibilité d'un matériel excède le délai d'indisponibilité cité à l'article 4.2.3 du présent CCTP, le Titulaire met sans délai et gratuitement à la disposition de l'Etablissement Partie bénéficiaire un matériel de remplacement jusqu'au jour où le matériel est remis en service dans les locaux.

4.2.5. LIMITES DES PRESTATIONS

Les prestations donnant lieu à **facturation au titre de la maintenance corrective** sont les suivantes :

- la main d'œuvre,
- La mise à disposition du personnel d'astreinte 7j/7 et 24h/24
- les frais de déplacement et de séjour indemnisant notamment :
 - les frais inhérents au déplacement :
 - le temps passé par le technicien (ou par l'ensemble de son équipe) pour se rendre sur le site de l'Etablissement Partie bénéficiaire,
 - les frais induits par l'usage du véhicule : usure, carburant, péage, frais d'entretien...
 - les éventuels frais de séjour pour le technicien (ou pour l'ensemble de son équipe) : restauration, hôtellerie...
- la fourniture des pièces, organes ou composants garanties « pièces d'origine » (dans leur emballage d'origine) nécessaire aux réparations, remplacements ou remise en état.
- toutes prestations et fournitures qui seraient dues à la constatation et à la réparation de dommages ou défauts provoqués par accident, utilisation anormale et, en général, celles consécutives à un incident ou événement imputable à un matériel, équipement et installation.

Les prestations **dues au titre de la maintenance corrective et ne donnant pas lieu à facturation** sont les suivantes :

- l'ensemble des moyens conformes à la réglementation en vigueur, nécessaires à la bonne exécution de ses prestations, notamment :
 - les véhicules,
 - les E.P.I et l'outillage,
 - les équipements de manutention,
 - les protections,
 - les matériels de télécommunication.

RAPPEL :

Conformément aux termes de l'art 5.1.7. du présent C.C.T.P. : la fourniture et la pose des petites fournitures et consommables (produits d'entretien et nettoyage, graisse, etc ...) sont à la charge du titulaire.

ARTICLE 5 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1. MODALITES D'INTERVENTION

5.1.1. INITIATIVE DES INTERVENTIONS

Le représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire est seul habilité à demander l'intervention du Titulaire.

La demande d'intervention est faite **par simple appel téléphonique, elle est confirmée par mail.**

A compter de la réception de cette demande par mail, le Titulaire s'engage à intervenir dans le délai fixé au 4.2.2. supra.

Toute intervention fait l'objet d'un rapport écrit « fiche d'intervention » conformément aux termes de l'art. 6.1.2. du présent C.C.T.P.

5.1.2. PROPOSITION D'INTERVENTION SOUMISE A ACCORD PREALABLE DE L'ETABLISSEMENT PARTIE BENEFICIAIRE

Tout remplacement de pièces doit au préalable recevoir l'accord du représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire, un devis devra dans ce cas être produit.

L'Etablissement Partie bénéficiaire se réserve le droit de ne pas faire réaliser la réparation, dans ce cas le matériel, l'équipement ou l'installation non réparé devra être restitué à l'Etablissement Partie bénéficiaire qui procédera à sa destruction.

5.1.3. INTERVENTIONS NECESSITANT UNE COUPURE DE L'ENERGIE

Hormis les cas d'urgence mettant en cause la sécurité des biens et/ou des personnes, les interventions nécessitant une coupure de l'énergie pouvant entraver le fonctionnement normal des sites, sont obligatoirement effectuées après accord exprès du représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire.

Une planification est établie par le titulaire et validée par le représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire.

Le Titulaire est tenu de respecter strictement les recommandations du représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire pour toute intervention nécessitant une coupure d'électricité.

5.1.4. INFORMATION DE L'ETABLISSEMENT PARTIE BENEFICIAIRE

Avant toute intervention, le Titulaire informe en temps utile le représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire de tout événement susceptible de perturber le bon fonctionnement des process ou d'occasionner une gêne aux occupants et d'indiquer la durée de la perturbation.

Dans ce cas, le Titulaire ne peut intervenir (hors cas d'urgence) que sous réserve d'un accord préalable du représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire.

Lorsqu'une intervention a lieu dans des zones sensibles, le Titulaire informe la personne chargée du suivi du marché ou son représentant, afin de définir la date et la durée de l'intervention.

5.1.5. PIECES DE RECHANGE

Les pièces détachées de remplacement (pièces, organes ou composants) sont :

- neuves.
- garanties « pièces d'origine » (dans leur emballage d'origine).
- disposant du dernier indice technique.
- respectant les règles d'associativité entre matériels, équipements et installations.

Elles seront facturées à l'Etablissement Partie bénéficiaire dans le cadre des prestations de maintenance corrective.

5.1.6. STOCK DE PIÈCES DÉTACHÉES

Le Titulaire dispose d'un stock pièces détachées nécessaires pour les interventions.

Le Titulaire est entièrement responsable du maintien du stock de toutes les pièces de rechange nécessaires au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations.

Il appartient au Titulaire de faire en temps voulu les démarches nécessaires pour l'achat de ces produits et matériels compte tenu des délais d'approvisionnement afin de pouvoir assurer en permanence la réparation selon les modalités prévues au présent C.C.T.P.

Ces pièces sont en principe des pièces courantes qui sont communes aux matériels, équipements et installations.

Les pièces détachées doivent être disponibles sous un délai permettant de respecter le délai maximum d'indisponibilité fixé aux art. 4.2.3 du présent C.C.T.P.

5.1.7. PETITES FOURNITURES & CONSOMMABLES

Le Titulaire a à sa charge les fournitures et consommables (fourniture et pose) indispensables à la réalisation des prestations de maintenance corrective des matériels, équipement et installations.

Les consommables utilisés dans le cadre du présent marché sont de classification CE.

Aussi, il n'est accepté aucune demande de paiement relative au remplacement ou utilisation des pièces suivantes :

- | | |
|--------------------------|------------|
| ○ visserie, | ○ fusible, |
| ○ graisse, | ○ filerie, |
| ○ produits de nettoyage, | ○ etc ... |

5.2. MODIFICATION DU PARC EN COURS DE MARCHE

La liste des matériels, équipements et installations à entretenir est donnée dans l'annexe 3 du CCTP.

Rappel : Cette liste ne revêt pas un caractère exhaustif

5.2.1. MATERIEL, EQUIPEMENT ET INSTALLATION SOUS GARANTIE

Les prestations de maintenance s'appliquent également aux matériels, équipements et installations sous garantie.

Le Titulaire vérifie au préalable que le constructeur ou la société ayant installée le matériel, l'équipement ou l'installation qui est responsable de la garantie, est d'accord sur le fait qu'il assure ces prestations.

Dans le cas contraire, le Titulaire informe l'Etablissement Partie bénéficiaire de l'avis négatif du constructeur ou de la société ayant installée le matériel.

5.2.2. AJOUT OU SUPPRESSION DE MATERIEL, EQUIPEMENT OU INSTALLATION

À tout moment de l'exécution du marché, l'Etablissement Partie bénéficiaire peut procéder à l'adjonction ou suppression de nouveaux matériels, équipements ou installations.

Cette évolution du parc fait l'objet d'une mise à jour de l'annexe 3 du CCTP.

ARTICLE 6 - VERIFICATION DES PRESTATIONS

6.1. FICHE D'INTERVENTION

Chacune des prestations exécutées au titre du marché est enregistrée sur une fiche (format papier) établie en double exemplaire par le Titulaire.

Le Titulaire fournit également un exemplaire informatisé (au format de type WORD, EXCEL, PDF) qu'il adresse par messagerie électronique au représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire.

Les deux exemplaires de la version papier sont signés par le Titulaire et par le représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire, seul habilité à viser la fiche.

Chacune des parties reçoit un exemplaire portant ces deux signatures.

La fiche d'intervention indique notamment :

- le nom et la qualité de l'intervenant ;
- la date et la durée d'intervention ;
- la désignation et la localisation des matériels, équipements ou installations ;
- la nature et la consistance des prestations exécutées ;
- la date de prise d'effet de la garantie des matériels et pièces installés lors de l'intervention ;
- les observations et recommandations relatives aux matériels, équipements ou installations.

Toutes les fiches d'intervention doivent être remises au représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire **immédiatement à l'issue de la prestation.**

6.2. VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les opérations de vérification sont effectuées par le représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire ou son adjoint.

Ces opérations qui ont pour but de constater la quantité et la qualité des prestations fournies par le Titulaire (essais de fonctionnement, essais pour la vérification des résultats, contrôles visuels) ont lieu à l'occasion des interventions de maintenance ou indépendamment de celles-ci.

Elles peuvent être exécutées à tout moment, avec l'aide d'un organisme extérieur spécialisé.

L'Etablissement Partie bénéficiaire se réserve le droit, et cela à tout moment, de contrôler l'état des prestations.

6.3. CONTROLE, PROPRIETE DES PIECES DEFECTUEUSES

L'Etablissement Partie bénéficiaire se réserve le droit de contrôler ou de faire tester par un organisme compétent de son choix, les organes, pièces ou composants défectueux à remplacer ou réparer.

Les pièces non réutilisables et les résidus sont évacués par le Titulaire.

Dans le cas d'une déclaration de sinistre et/ou sur demande du représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire, les pièces pourront être conservées pour expertise.

Le Titulaire conserve la propriété des pièces faisant l'objet d'un échange standard et de celles remplacées à ses frais.

ARTICLE 7 – DISPOSITIONS DIVERSES

7.1. GARANTIE TECHNIQUE & DE PERFORMANCE

L'Etablissement Partie bénéficiaire se réserve la faculté de contester tout devis relatif à une intervention survenant manifestement trop peu de temps après un dépannage de même nature.

Les matériels et pièces fournis par le Titulaire seront garantis une année à compter de leur mise en service. Les fiches d'interventions mentionnent la date de prise d'effet de la garantie.

Si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à un an, il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation.

Pendant la période de garantie d'un an due par le Titulaire, le Titulaire assiste l'Etablissement Partie bénéficiaire pour mettre en évidence des défauts, défaillances, malfaçons ou non façons et faire jouer les garanties.

Il est tenu de porter à la connaissance de l'Etablissement Partie bénéficiaire de tout vice caché qu'il aurait découvert.

Les prestations exécutées dans le cadre des prestations de maintenance corrective, ou les améliorations apportées sont couverts par les garanties qui résultent des articles 1792-3 et 1792-4 du Code Civil.

Dès la réception d'un nouvel équipement ou installation, le Titulaire le prend en charge immédiatement.

7.2. ACCES AUX LOCAUX, MATERIELS, EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS – DISCIPLINE

Pour permettre l'exécution de toutes les prestations prévues, le libre accès aux matériels, équipements ou installations est garanti au Titulaire par l'Etablissement Partie bénéficiaire qui accorde au technicien le temps nécessaire à l'accomplissement de sa tâche et des contrôles y afférents.

Le personnel du titulaire présent dans des bâtiments de l'Etablissement Partie bénéficiaire doit obligatoirement porter de façon visible un dispositif d'identification indiquant de façon claire la raison sociale du titulaire et le nom de la personne.

L'Etablissement Partie bénéficiaire veille à l'observation des conditions d'utilisation conformément aux prescriptions écrites du constructeur.

Les personnels désignés par le Titulaire sont seuls autorisés pour la vérification, l'entretien et la remise en service des matériels, équipements et installations faisant l'objet du marché.

Le Titulaire doit respecter le règlement intérieur de l'Etablissement Partie bénéficiaire, ainsi que l'ordre et la sécurité, et d'une manière générale les instructions qui peuvent lui être données par l'Etablissement Partie bénéficiaire ou son représentant.

Le Titulaire maintient en état de propreté les locaux dans lesquels il est amené à intervenir.

Le Titulaire enseigne à son personnel, placé sous son autorité, les diverses consignes de sécurité et d'hygiène générales ou particulières à l'Etablissement Partie bénéficiaire, qui lui ont été communiquées par l'Etablissement Partie bénéficiaire et contrôle fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues des intéressés.

L'Etablissement Partie bénéficiaire fournit au Titulaire les moyens d'accès aux matériels, équipements, installations et prend les mesures en vue d'assurer sa sécurité. Il met gratuitement à disposition du Titulaire l'énergie nécessaire à l'accomplissement des tâches relevant de sa prestation.

7.3. PRISE EN CHARGE DU PARC

Un état des lieux contradictoire de l'état des matériels, équipements et installations sera réalisé dans les 15 jours suivants la notification du marché.

Les prestations indispensables pour le bon fonctionnement des matériels, équipements et installations sont exécutées par le Titulaire dans les délais fixés ci-avant.

Le Titulaire reconnaît être parfaitement informé des besoins, de la constitution et de l'état des matériels, équipements et installations.

Le Titulaire peut procéder à toutes vérifications et à tous relevés nécessaires à son information.

Le Titulaire dispose d'un droit d'information sur les travaux dont il n'est pas lui-même chargé, avec communication préalable des projets de réalisation.

7.4. REMISE DU PARC EN FIN DE MARCHE

En fin de marché, ou en cas de résiliation, le Titulaire s'engage à laisser les matériels, équipements et installations en parfait état de fonctionnement, de propreté et d'entretien.

Il sera procédé, au plus tard huit jours avant l'expiration du marché, à un état des lieux contradictoire relatant l'état d'entretien et de fonctionnement des matériels, équipements et installations.

Cet état des lieux est dressé entre les deux parties et consigné dans un procès-verbal.

En cas de contestation, un expert est désigné d'un commun accord ; à défaut d'accord, l'affaire est soumise au Tribunal Administratif, à l'initiative de la partie la plus diligente.

7.5. REDACTION DU BILAN ANNUEL D'ACTIVITE

Il est demandé au Titulaire de faire parvenir 2 mois avant le 31 décembre de chaque année couverte par le marché, un bilan annuel d'activité reprenant les différents matériels, le nombre et la nature des interventions.

Ce bilan sera communiqué à l'Etablissement Partie bénéficiaire en 2 exemplaires (1 exemplaire informatique reproductible et 1 exemplaire papier).

Une réunion entre le Titulaire et l'Etablissement Partie bénéficiaire pourra être demandée (à l'initiative de l'Etablissement Partie titulaire) afin d'échanger sur ce bilan.

7.6. OUTILLAGE & MATERIELS

Le Titulaire doit mettre en œuvre l'ensemble des moyens courants ou spécialisés nécessaires à la bonne exécution des prestations notamment au niveau des véhicules, de l'outillage, des équipements de manutention, des moyens d'accès et des protections.

7.7. DOCUMENTATION TECHNIQUE

Le Titulaire procède à un inventaire des pièces et des documents remis lors de la prise en charge des matériels, équipements et installations.

Le Titulaire s'engage à restituer, en fin d'exécution du marché, toute la documentation remise lors de la notification du marché. Un procès-verbal contradictoire constate l'état du dossier. Tous les frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation sont à la charge du Titulaire.

7.8. SECURITE

Le titulaire garantit que les matériels, équipements et installations respectent les conditions d'hygiène et de sécurité afin de préserver l'intégrité physique des utilisateurs.

7.9. ASTREINTE

Le présent marché impose la mise en place d'une astreinte, disponible 7j/7 et 24h/24.

7.10. EVACUATION & ELIMINATION DES DECHETS

Le Titulaire a l'obligation contractuelle d'éliminer et/ou valoriser l'ensemble des déchets produits.

En aucun cas, le Titulaire n'est autorisé à utiliser les matériels de collecte de déchets situés sur les différents sites de l'Etablissement Partie bénéficiaire.

7.11. CATALOGUE

Dès la notification du présent marché, le Titulaire devra mettre à disposition de l'Etablissement Partie bénéficiaire les catalogues des marques citées à la feuille C « Bordereau de remises tarifaires » de l'annexe financière.

Ces catalogues seront proposés au format dématérialisé.

Les catalogues sont mis à jour annuellement et automatiquement envoyés par mail au représentant de l'Etablissement Partie bénéficiaire.

Ces catalogues font l'objet d'un taux de remise sur le tarif public des articles neufs.

Fait à Reims, le 03 Décembre 2024

Pour la Directrice Générale
et par délégation,
Le Directeur des Achats

David ROZÉ