



DIRECTION DES ACHATS

GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE

SOMME LITTORAL SUD

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières définit le cadre de la proposition, ainsi que les limites des prestations entre le(s) fournisseur(s) et le groupement hospitalier de territoire Somme Littoral Sud.

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 1
----------	---	--------

1. Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet :

- La fourniture de 2 stockeurs rotatifs verticaux pour la pharmacie à usage intérieur du CHU Amiens Picardie et leur interface avec le logiciel de gestion de la PUI (logiciel Gildas - Hospilog, société KLS LOGISTICS) ;
- Les installations des équipements commandés, y compris la partie informatique ;
- Les mises en service des équipements commandés ;
- Les formations des utilisateurs (pharmaciens, préparateurs, administratifs et techniciens) : formation initiale à la mise en service et formation de rappel six mois après la mise en service (une journée minimum) ;
- La maintenance (préventive, curative, remplacement des pièces détachées, déplacement et main d'œuvre pour une utilisation normale) de ces équipements pendant toute la durée du marché, de la date de fin de garantie jusqu'à la date de fin du marché
- Prestation supplémentaire éventuelle obligatoire : fourniture des contenants associés.

2. Description des fournitures et des prestations demandées

2.1 Données sur le stockage

Ces deux stockeurs rotatifs verticaux sont destinés à recevoir des médicaments :

1. Le stockeur 1 dédié aux Médicaments dérivés du plasma devra contenir au minimum :
 - a. 46 grands bacs dont les dimensions minimales 800(L)x600(l)x290(H) ;
 - b. 105 bacs moyens dont les dimensions minimales 600(L)x400(l)x270(H) ;
 - c. 36 petits bacs dont les dimensions minimales 400(L)x300(l)x270(H).
2. Le stockeur 2 dédié aux Médicaments disposant d'un statut particulier (éventuellement anti-cancéreux) devra contenir au minimum :
 - a. Pôle ATU :
 - 28 petits bacs dont les dimensions minimales 400 (L) x115 (l) x 100(H) ;
 - 42 bacs moyens dont les dimensions minimales 600 (L)x400(l)x270(H)
 - 199 grands bacs dont les dimensions minimales 400(L)x230(l)x150(H).
 - b. Pôle UPCO :
 - 55 petits bacs dont les dimensions minimales 400 (L) x 115 (l) x100 (H)) ;
 - 25 bacs moyens dont les dimensions minimales 600 (L)x400(l)x270(H)
 - 130 grands bacs dont les dimensions minimales 400(L)x230(l)x150(H).

Ces dimensions extérieures sont données en mm et peuvent varier en fonction des modèles de stockeurs.

2.2 Caractéristiques générales des stockeurs

Le titulaire devra proposer des stockeurs verticaux rotatifs avec débrayage manuel en cas de panne, conformes aux réglementations et normes en vigueur.

Les caractéristiques et performances minimales des stockeurs sont les suivantes :

- Chaque stockeur fonctionnera de manière indépendante.
- Leurs volumes de stockage (en nombre d'unités de médicaments) seront en adéquation avec les bacs indiqués à l'article 2.1.
- Les stockeurs sont équipés d'un plan de travail éclairé adapté aux contenants définis à l'article 2.1,

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 2
----------	---	--------

- Les stockeurs sont interfacés avec le logiciel de gestion de la PUI cité précédemment, qui sera le logiciel maître (liaison informatique bidirectionnelle).
- Chaque stockeur devra comporter un écran affichant les informations suivantes : code produit/libellé produit/adresse de stockage/quantité des produits/données de traçabilité (N° lot et date de péremption)
- L'écran d'affichage pourra proposer de modifier les paramètres ci-dessus lors des inventaires
- Le stockeur devra assister l'opérateur par différents modes de repérage pour le rangement et le prélèvement (schéma à l'écran, led lumineuse, etc.)
- Les adresses de stockage pourront être identifiées directement sur les plateaux
- Les stockeurs sont équipés de système(s) de secours et d'un mode dégradé pour accéder aux médicaments en cas de panne ;
- Les stockeurs pourront être pilotés de façon autonome via un module de pilotage directement installé sur l'appareil ;
- Les Fonctionnalités minimales disponibles sont :
 - Rangement et prélèvement
 - Consultation,
 - Inventaire,
 - Correction des stocks (quantités, lots et péremptions) et des emplacements,
 - Exportation et importation des données,
 - Prise en compte des données en provenance du logiciel de gestion de la PUI (entrées et mouvements de stock, retours des services et demandes d'inventaire),
 - Affichage à l'écran au moment du rangement et du prélèvement des codes produit/libellé produit/adresse de stockage/quantité des produits/données de traçabilité (N° lot et date de péremption),
 - Mises à jour automatique des bases de données lors des modifications de celle du logiciel de gestion de la PUI ;
- Les stockeurs devront être équipés des sécurités utiles et nécessaires, notamment pour prévenir les blessures corporelles des agents et les destructions/dommages sur les biens ;

2.3 Prestation supplémentaire éventuelle obligatoire : fourniture de bacs de stockage

Le titulaire aura proposé une offre de contenants adaptés aux stockeurs et répondant aux dimensions mentionnées dans le paragraphe 2.1

2.4 Prestations pour la mise en service des stockeurs

Le titulaire aura intégré dans son offre toutes les prestations utiles et nécessaires pour permettre la mise en service et l'exploitation des fournitures, et notamment :

- La vérification et la validation de la commande ;
- La vérification avant livraison de la conformité de l'environnement ;
- La gestion de la commande ;
- La planification et le suivi des prestations ;
- L'encadrement quotidien sur site de ses techniciens ;
- La surveillance du respect des engagements contractuels ;
- La collaboration à la rédaction du plan de prévention en matière d'hygiène et de sécurité ;
- La transmission de toutes les informations et tous les documents demandés, dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à réception de la demande ;
- Toutes les mesures de protection (hygiène & sécurité, nuisances sonores, ...) des biens et des personnes ;
- La participation aux réunions de travail et de chantier (compris état des lieux) organisées par l'établissement,
- Les livraisons (réceptions, déchargements, déballages et acheminements dans le local de destination, compris évacuation et traitement des déchets d'emballage), y compris tous les moyens de manutention et de protection, en une seule fois les jours programmés pour l'installation (pas de stockage provisoire sur site),
- Les installations (montage, mise en place et de niveau, fixations, raccordements, ...) ;
- La mise en service : paramétrages, programmations, essais et contrôles ;

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 3
----------	---	--------

- La remise en état des lieux d'intervention.
- La maintenance (préventive, curative, remplacement des pièces détachées, déplacement et main d'œuvre pour une utilisation normale des appareils.) associée aux fournitures proposées.

Le titulaire devra élaborer et transmettre tous les documents utiles et nécessaires à l'exploitation des stockeurs (utilisation et maintenance).

2.5 Prestations de formation

Tous les frais de formation des utilisateurs et des techniciens de maintenance (services maintenance et informatique) de l'établissement, sur toutes les fournitures livrées et les prestations réalisées, seront supportées par le titulaire.

Le titulaire formera (matériels et logiciels) sur site tous les agents habilités par l'établissement :

- Quinze (15) utilisateurs à l'exploitation des fournitures ;
- Techniciens : quatre (4) à minima jusqu'au 3ème niveau normalisé de maintenance ;

Le nombre, la durée et les dates de ces formations tiendront compte de la nécessité de continuité de service. Dans son offre, le titulaire précisera les contenus, les modalités, les moyens et la durée de chaque formation.

2.6 Réception des stockeurs

La réception des stockeurs ne pourra être réalisée qu'après la levée des éventuelles réserves signalées.

La réception se déroulera en deux étapes :

- A la demande du titulaire, après le constat que toutes les prestations aient été réalisées et que les stockeurs soient mis en service, et ce sans réserves quelles que soient leur nature et leur importance,
- Puis, après un mois de fonctionnement sans dysfonctionnements. L'apparition d'un dysfonctionnement ou d'un défaut, quel que soit sa nature et son importance, entraînera la prolongation d'un mois supplémentaire à compter de la résolution du dysfonctionnement.

3. Contraintes d'installation

3.1 Localisation

Les stockeurs seront implantés dans la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie, au sous-sol du bâtiment CHB (Centre de Biologie Humaine) conformément au plan en annexe 1 au présent CCTP.

La hauteur sous plafond disponible à la PUI est de 6 000 mm.

Le titulaire pourra proposer l'étude d'autres implantations dans le local existant et la zone actuellement réservée pour les stockeurs futurs.

3.2 Caractéristiques des ouvrages et des équipements.

Le titulaire aura fourni :

- Un descriptif détaillé et exhaustif de leurs exigences (charge au sol, alimentation, télécommunication, dimensions, température et hygrométrie ambiantes, ...), ainsi que les performances environnementales (polluants sonores en veille et en fonctionnement, olfactifs, dégagement calorifique, ...) ;
- Un plan d'implantation à l'échelle annoté (observations, caractéristiques, ...) et coté du local (y compris les autres biens mobiliers conservés, notamment ceux déplacés).

Une visite du site d'implantation obligatoire aura été effectuée avant la remise des offres.

3.3 Intervenants

Le personnel du titulaire (ses co-traitants et ses sous-traitants compris), et leurs suppléants, susceptibles d'intervenir dans le cadre du présent marché auront :

- Les qualifications, les formations, les habilitations et l'expérience requises ;

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 4
----------	---	--------

- Les qualités propres à travailler dans un milieu hospitalier (exemples : hygiène, discrétion et confidentialité) ;
- La maîtrise des matériels mis à leur disposition.

Le titulaire mettra à disposition de son personnel tous les matériels, les équipements et les fournitures utiles et nécessaires à la réalisation de leurs interventions (y compris les équipements de mesures et d'analyses et leurs consommables, les équipements de sécurité, de manutention et de ventilation, les matériels et les produits de nettoyage et de désinfection). Ceux-ci seront vérifiés, mis à jour, maintenus en parfait état de fonctionnement et en conformité avec les réglementations et les normes en vigueur, les recommandations de leur fabricant ou de leur constructeur.

Le titulaire est le seul interlocuteur de l'établissement. Ainsi, il doit gérer ses co-traitants et ses sous-traitants au même titre que ses propres intervenants.

Tout sous-traitant ou co-traitant devra être déclaré auprès de, et accepté par, l'établissement avant toute intervention de sa part.

Les techniciens en charge des prestations :

- Porteront une tenue propre, soignée, décente, munie d'une identification visible et lisible (noms de la société et du technicien) et adaptée aux prestations à réaliser et aux risques encourus ;
- Respecteront et mettront en œuvre les mesures de prévention définies dans le plan de prévention (y compris vis-à-vis du COVID19) ;
- Feront preuve de discrétion et de courtoisie envers le public, le personnel et les occupants ;
- Rangeront et nettoieront les zones d'intervention et leurs cheminements d'accès avant de les quitter et au moins quotidiennement ;
- Procéderont à l'enlèvement quotidien de tous les produits inflammables et les déchets triés ;
- Veilleront à éteindre les appareils électriques et à fermer les points de puisage après chaque utilisation et avant de quitter les lieux ;
- Maintiendront fermées les ouvertures-fermetures intérieures et extérieures ;
- Utiliseront exclusivement les moyens de leur société ;
- Porteront les équipements de protection individuelle (EPI) et utiliseront ceux collectifs (EPC).

3.4 Planification et organisation

L'installation des stockeurs ne devra pas perturber le travail des agents de la pharmacie et prendra toute disposition pour s'adapter aux contraintes de fonctionnement de la pharmacie.

Vu que ses prestations seront exécutées dans un établissement recevant du public (ERP) de santé, en fonctionnement vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7), le titulaire devra prendre toutes les mesures (exemples : protéger les occupants et les matériels vis-à-vis des risques engendrés, intégrer les exigences en matière de prévention des risques incendie et infectieux, garder libre accès aux locaux occupés et utilisés, aux circulations, aux communs, aux voies de circulation, aux places de parking réservées, aux moyens de secours et d'évacuation) pour s'adapter à ces contraintes, sans pouvoir se soustraire aux obligations du présent marché, même si cela conduit à des interruptions d'intervention.

4. Obligations et responsabilités

Le système informatique des stockeurs raccordés au réseau de télécommunication du CHU Amiens Picardie sera compatible avec les prérequis, les standards, les procédures et l'adressage du service informatique de l'établissement :

- Les postes de travail sous OS Windows 10 2004, ou supérieure, devront accepter l'installation de l'Antivirus Endpoint de Microsoft ;
- Le titulaire devra fournir au service informatique la liste des exclusions à ajouter à l'antivirus ;
- Imprimantes en réseau déclarées sur serveur d'impression, partagées et publiées dans l'Active Directory ;
- Architecture serveur VmWarevSphere 6.5 ;
- Système d'exploitation serveur Windows 2016 standard, ou supérieure, en langue française ;
- Logiciel anti-virus Microsoft Endpoint, bases de données ORACLE 19c ou SQL SERVER 2016 ou supérieure ;
- EAI Antares V2 de la société Enovacom pour les interfaces logicielles de communication ;
- Excel 2016, ou supérieure, pour l'export des données ;
- Les processus applicatifs devront démarrer ou s'arrêter en mode service sans ouverture de session en

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 5
----------	---	--------

mode console ;

- Lors d'un arrêt/relance du serveur, tous les services doivent être réinitialisés et relancés, pour permettre le retour au fonctionnement normal de l'application, sans intervention spécifique de l'utilisateur ;
- Les télémaintenances sur serveurs se font par lien VPN via internet (firewall : Stormshield _ Moyens de télémaintenance : RDP SSL Tunnel VPN Stormshield et portail/bastion Wallix) ;
- Toute opération de télémaintenance fera l'objet d'une demande préalable auprès du service informatique, suivie de la transmission d'un rapport par le fournisseur suite à l'intervention.

Avant l'établissement de son offre, le titulaire aura pris toutes les dispositions pour respecter son obligation de résultat et le cas échéant, aura :

- Posé toutes les questions utiles et nécessaires pour avoir une parfaite adéquation de son offre avec le besoin de l'établissement ;
- Pris connaissance des lieux pour appréhender : toutes les difficultés inhérentes à l'installation des nouveaux stockeurs, la configuration des locaux, leurs accès et les caractéristiques techniques des ouvrages existants.

En l'absence de preuve(s) formelle(s) permettant de dégager sa responsabilité, le titulaire du marché est seul responsable :

- Des dommages causés pendant ses interventions, directement ou indirectement, à des tiers, à son personnel et aux occupants, ainsi qu'à leurs biens.
- Des éventuelles pertes d'activités et des dépenses financières causées par ses carences, ses erreurs, ses retards et les dommages cités précédemment.

Il devra fournir les justificatifs dont il dispose, notamment le(s) contrat(s) d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires en cas de dommage(s) corporel(s) et/ou matériel(s).

Les biens fournis et les ouvrages réalisés sont sous la responsabilité du titulaire tant qu'ils ne sont pas réceptionnés.

5. Maintenance

5.1 Objectif

La disponibilité du système doit être supérieure à 95 % de 6h à 20h 7/7 sur 365 jours par an.

Les stockeurs sont réputés fiables et robustes. Néanmoins, en cas de défaillance, les produits doivent être accessibles par tout moyen. Une procédure dégradée doit être proposée pour des besoins immédiats au travers d'un accès au stock de manière manuelle. En cas de panne la remise en service doit être effective dans un délai maximum de 8 heures ouvrées.

Le titulaire présentera les statistiques de système équivalent.

5.2 Garantie

Le candidat précisera la durée de garantie initiale, de 12 mois minimum. Cette dernière ne débutera qu'après la réception des prestations.

5.3 Consommables, accessoires et pièces détachées

Pour apprécier les coûts de fonctionnement liés au matériel et anticiper les achats de consommables, seront fournis les renseignements suivants :

- Liste, quantités estimées et prix des pièces détachées, des pièces d'usure et des consommables « techniques » dont le changement sera nécessaire pendant la durée de garantie, puis au-delà de cette période (dans ce cas indiquer le délai de garantie). Pour les pièces d'usure, préciser la durée de vie prévisionnelle.
- Liste des consommables et accessoires nécessaires en précisant si un consommable similaire d'un autre fournisseur peut être utilisé.

Un stock minimum de pièces détachées sur éléments présentant des risques d'usure doit être disponible sur la plateforme logistique du CHU. Le titulaire définira et valorisera ces besoins.

5.4 Organisation du service après-vente.

Le titulaire s'oblige à assurer la maintenance complète des équipements proposés, soit directement, soit par sous-traitance (à préciser), pour une durée minimale de 10 ans après l'arrêt futur de commercialisation de l'installation (disponibilité des pièces détachées et des opérations de maintenance préventive et curative). Ils préciseront les moyens humains et logistiques dont ils disposent pour ce faire, ainsi que les horaires de fonctionnement de leur Service Après-Vente.

Il sera en particulier précisé dans l'offre :

- Le lieu d'implantation du S.A.V., avec adresses et coordonnées téléphoniques,
- Les moyens humains quantitatifs, ainsi que les niveaux et domaines de compétence des techniciens dont ils disposent pour assurer le Service Après-Vente au niveau de la France et de la Région Hauts-de-France, en précisant la composition et la qualification de l'équipe susceptible d'intervenir ;
 - Les horaires de disponibilité du S.A.V. et les possibilités d'intervention en journée de 8h00 à 18h00 et en dehors de ces horaires : de 18h00 à 8h00, le samedi, le dimanche et les jours fériés.;
- Les délais d'intervention garantis sur appel téléphonique du CHU pour intervention urgente suite à une panne bloquante, d'une part en semaine de 08h00 à 18h00 du lundi au vendredi, et d'autre part en dehors de ces horaires
- Le délai maximum de remise en fonctionnement opérationnel de l'équipement en cas de pannes bloquantes liées à un dysfonctionnement des organes de pilotage et de commande.
- La périodicité, la durée d'immobilisation et le descriptif exhaustif des diverses opérations de maintenance préventive et de réglages nécessaires au maintien de l'installation dans ses spécifications initiales, y compris la répartition des actions entre le CHU et le S.A.V. du fournisseur (plan et gamme de maintenance préventive) ;
- Les modalités pratiques de dépannage et d'évolution des logiciels pendant la période de garantie et à l'issue de celle-ci ;
- Les divers coûts (déplacement, tarif horaire de main d'œuvre, ...) pour les interventions sur bons de commande, pour des prestations non couvertes par d'éventuels contrats de maintenance ;
- Les modalités éventuelles de télésurveillance et/ou télémaintenance du système, en précisant les modalités pratiques de fonctionnement (équipements surveillés, horaires de disponibilité du service, ...), de raccordement sur réseau de télécommunication, coût de la prestation ;

5.5 Maintenance préventive et curative

5.5.1 Contrat de maintenance – prestations à prévoir:

Le titulaire aura proposé une offre de maintenance totale globale et forfaitaire comprenant l'ensemble des opérations suivantes pour la durée totale du marché dans le cadre d'une utilisation normale (durant la période de garantie puis annuellement au-delà de la période initiale de garantie) :

- **Visites de maintenance préventive,**
- **Opérations de maintenance curative,**
- **Fourniture et remplacement des pièces détachées,**
- **Frais de déplacement,**
- **Main d'œuvre.**

L'activité de base à prendre en considération pour le contrat est de 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le contrat de maintenance prendra la forme juridique d'un marché à prix global et forfaitaire pour la couverture de l'équipement selon les prestations définies, et en bons de commande éventuels et supplémentaires pour la couverture des dépannages résultant d'opérations exclues du forfait de maintenance selon la tarification du fournisseur en vigueur au moment de l'intervention concernée et après devis préalable accepté par un représentant dûment habilité du CHU.

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 7
----------	---	--------

Les conditions d'exclusion du forfait de maintenance seront clairement précisées par le titulaire dans sa réponse.

L'offre de contrat de maintenance sera obligatoirement valorisée pour les équipements correspondant à l'offre du titulaire.

Les pièces détachées considérées comme hors contrat de maintenance seront précisées par le titulaire, avec la fourniture d'un extrait de catalogue (lien internet, fichier Excel ou PDF). Toute pièce détachée non stipulée dans cette liste sera considérée comme intégrée au contrat de maintenance.

5.5.2 Visites systématiques de maintenance préventive

L'entretien préventif et périodique permettra au titulaire de procéder aux vérifications des éléments mécaniques, électroniques, électriques, le cas échéant informatiques, aux réglages, à la réparation ou au remplacement des pièces jugées défectueuses, usées ou présentant une usure évidente à la suite d'une utilisation normale de l'équipement, ainsi qu'au nettoyage complet de l'équipement.

5.5.2.1 Dates et heures

La périodicité d'intervention est la suivante :

En début de l'accord-cadre, le titulaire proposera un calendrier d'intervention avec la périodicité annuelle.

Les dates et heures exactes des visites sont fixées d'un commun accord avec les cadres de la pharmacie, les pharmaciens concernés et avec le responsable du service technique du CHU AMIENS-PICARDIE 2 mois avant l'intervention.

Toute maintenance nécessitant l'indisponibilité des stockeurs, devra être effectuée après 17 heures les jours ouvrés.

Les visites systématiques peuvent être effectuées en même temps que les dépannages et réparations.

5.5.2.2 Information du responsable avant la visite

Le personnel chargé de la visite se présente auprès des cadres et pharmaciens dès son arrivée dans les locaux.

5.5.2.3 Temps maximum d'indisponibilité

Les visites de maintenance préventive ne doivent pas conduire à une indisponibilité du matériel ; sauf en cas d'accord donné préalablement par les cadres de la pharmacie ou les pharmaciens concernés du CHU AMIENS-PICARDIE

5.5.2.4 Rapport de visite

A chaque visite, le personnel d'intervention du titulaire établit le compte rendu sur le carnet de maintenance sur lequel :

- Il atteste que les opérations systématiques ont été effectuées. Il signale les interventions effectuées à son initiative ainsi que les dates et heures de début et de fin de ces interventions.
- Il porte ses observations telles que : anomalies constatées, usures de certains organes, risques de détérioration, ...

Le carnet de maintenance est remis immédiatement après la visite.

5.5.2.5 Propositions d'intervention

Par la suite, le titulaire formule ses propositions d'intervention (liste des travaux, temps d'intervention et d'immobilisation, etc.) pour celles qui ne sont pas de l'initiative ou de la compétence du personnel chargé de la visite, en indiquant les conséquences que pourrait entraîner une décision négative du chef d'établissement ou du chef de service.

Il donne tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation des appareils et les améliorations à apporter.

Il est tenu, sauf à engager sa responsabilité, de signaler toute non-conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur.

Le contrat de maintenance proposé inclura les frais de main d'œuvre, déplacement et hébergement induits par les opérations préventives et curatives à réaliser destinées à maintenir les spécifications techniques de l'équipement installé, à un niveau de performance optimum et à réduire les risques de pannes inopinées.

5.5.3 Maintenance curative

5.5.3.1 Programme d'exécution

Les prestations de maintenance curative, la fourniture et le remplacement des pièces détachées, les déplacements et la main d'œuvre sont compris au titre du contrat de maintenance, dans le cadre d'une utilisation normale des stockeurs.

Pour les prestations curatives non comprises dans le contrat de maintenance, sur demande de l'une ou l'autre des parties, un programme d'exécution est défini par bon de commande,

Si le titulaire estime que certaines prestations ne peuvent être effectuées que dans ses usines ou ateliers, il en informe au préalable le responsable de l'établissement afin que ce dernier mette en œuvre en temps utile les dispositions qu'il juge nécessaires.

5.5.3.2 Initiative des interventions

Interventions faisant l'objet d'une rémunération forfaitaire :

Le titulaire intervient de sa propre initiative ou sur demande compte tenu des stipulations du 5.5.3.1

5.5.3.3 Le personnel chargé de l'intervention se présente dès son arrivée dans les locaux.

Interventions rémunérées hors forfait en régie d'heures (pour les prestations non comprises dans le contrat de maintenance) :

Le titulaire intervient sur bon de commande comme à partir d'une proposition détaillée :

- Forfait de déplacement.
- Délai d'intervention.
- Tarif horaire par catégorie de main d'œuvre.
- Coût des pièces (joindre liste des pièces détachées).

Lorsqu'en cours d'exécution le titulaire constate que des prestations supplémentaires sont à effectuer ou au contraire que des opérations prévues se révèlent inutiles, il doit demander l'accord avant toute modification dans l'exécution des prestations.

5.5.3.4 Compte rendu d'intervention

L'ensemble des interventions donne lieu à l'établissement par le titulaire d'un compte-rendu, à l'occasion duquel des propositions d'interventions supplémentaires sont faites, si nécessaire, dans les mêmes conditions que celles indiquées à l'article 5.5.2.4.

5.5.3.5 Délais des interventions (pannes bloquantes empêchant l'utilisation du mode manuel)

En cas de panne bloquante empêchant l'utilisation du mode manuel, sur appel téléphonique, les dépannages et réparations devront pouvoir être effectués de jour ou de nuit (dimanches et jours fériés inclus) **dans un délai maximum de 12 heures.**

6. Documents à fournir.

6.1 Dans les offres

En complément des informations figurant dans les pièces administratives et leurs annexes, le titulaire aura précisé :

- Pour chaque fourniture et chaque prestation proposée :
 - Son type (fourniture ou prestation, équipement, accessoire ou consommable)
 - Sa désignation standardisée
 - Ses références (marque, gamme, modèle, version et code)
 - Sa quantité (avec son conditionnement s'il existe)
 - Son prix unitaire hors taxes (PUHT)
 - La durée [minimum 12 mois] et les clauses de la garantie (à compter de la date de réception sans réserves) totale et sans conditions sur site (maintenance, contrôle, assistance, pièces détachées,

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 9
----------	---	--------

- mises à jour, mains d'œuvre et déplacements, ...)
- L'année de sa première commercialisation en France
- Pays de fabrication/construction
- Pour le titulaire, ses co- et sous- traitants éventuels : à remettre au CCAP
 - Le nom de chaque société, leurs adresses postales et Internet [siège social et agence(s)], leur(s) fonction(s) et leur(s) mission(s) dans le cadre du présent marché (fournisseur, constructeur/fabricant, prestataire, ...)
 - Le nom et les coordonnées (téléphone et adresse électronique) de la personne habilitée à engager la société et des interlocuteurs (commercial, technique, responsable qualité, fonctions & missions à préciser)
 - La copie des attestations de certification

Le titulaire aura joint à son offre les documents suivants sur support informatique (compatible avec les logiciels de l'établissement décrits ci-dessous) :

- Les certificats (CE, ...), les attestations et les procès-verbaux d'essais pour chaque bien.
- Un mémoire technique sur :
 - ✓ Les fournitures proposées, les prestations réalisées et demandées au marché (documents commerciaux et techniques, questionnaire technique renseigné, complété et adapté, ...) de chaque équipement/matériel/sous-ensemble/ensemble/logiciel/proiciel/connexion (voire composant) proposé : caractéristiques, performances, fonctionnalités, innovations, particularités, formats, types de sécurisation informatique/télécommunications, évolutivités, plus-values en matière de développement durable, ... et planning détaillé des prestations (à minima correspondant aux prestations proposées) de la notification à la réception des stockeurs sans réserves.
 - ✓ Les contraintes d'installation (cf. article 3)
 - ✓ Leurs conditions d'exploitation, entre autres :
 - Les consommations : énergie, fluide, produit, etc.
 - La ou les agence(s) de service-après-vente dont dépendrait l'établissement : localisation, nombre de techniciens qualifiés et habilités à intervenir sur toutes les fournitures proposées et leur couverture géographique, les jours et horaires d'intervention, etc.
 - La durée et les conditions (exclusions, restrictions, limites, ...) des garanties sur les fournitures et les prestations.
 - Durée de disponibilité des fournitures et des prestations à compter de la fin de la période de garantie.
 - ✓ Les instructions/procédures/protocoles/tâches périodiques à la charge de l'établissement (nature, personnel concerné, durée et périodicité).
 - ✓ Les manuels d'utilisation et technique.
 - ✓ Les caractéristiques de chaque formation (utilisateurs et techniciens _ cf. article 2.2) : contenu détaillé, durée, personnel concerné, nombre de participants de l'établissement, dates, moyens, qualifications des intervenants,
 - ✓ La liste exhaustive des établissements/centres en France équipés des fournitures proposées (nom, adresse, coordonnées du cadre et du responsable du service, références des fournitures détenues).
 - ✓ Le nom, le prénom et les coordonnées du ou des responsables qualité pour la France et l'Europe (téléphone et adresse électronique).

N.B. :

Les données listées ci-dessus, qui engage contractuellement le titulaire, devront être rédigées en français et suffisamment détaillées pour permettre à l'établissement de juger de la qualité des fournitures et des prestations proposées.

Tous les documents non conformes aux exigences décrites précédemment ne seront pas pris en compte dans l'analyse des offres.

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 10
----------	---	---------

L'établissement se laisse la possibilité d'interroger chaque candidat pour préciser des informations remises avec son offre.

6.2 A remettre avant réception des stockeurs

Un (1) exemplaire version papier reproductible et une (1) version informatique modifiable (format compatible avec les logiciels de l'établissement, à savoir : Adobe Reader 21, Autocad LT 2021, Word et Excel 2016), en français, de la documentation de chaque fourniture, et notamment :

- ✓ Le manuel/notice d'utilisation (emploi, sécurité, compatibilités, nettoyage, désinfection, décontamination, montage/démontage, installation, ...) et les guides (mise en route, ...) ;
- ✓ Le manuel de maintenance et technique (vues éclatées accompagnées de leur légende, synoptiques de fonctionnement annotés, plans normalisés, pièces détachées à tenir en stock, gammes de maintenance et de contrôle, check-lists, procédures, protocoles, liste des codes d'erreur avec leur diagnostic et les mesures à prendre, performances, classements, codes, clés, logins et mots de passe pour accéder à tous les niveaux de maintenance, ...) ;
- ✓ Les valeurs des réglages, les paramétrages, les sauvegardes, ... effectués en usine et lors de la mise en service;
- ✓ Les feuilles d'émargements et les attestations de participation aux formations ;
- ✓ Les certificats de conformité ;
- ✓ Les bons de livraison ;
- ✓ Les rapports d'interventions, d'essais et de contrôle ;
- ✓ Les plans, les schémas et les synoptiques des installations/ouvrages modifiées ou créées, ainsi que les informations nécessaires à la mise à jour de leurs dossiers ;

6.3 A remettre après réception

Les attestations de levée des réserves

7. Annexes

Annexe 1 : plan du service.

24TE0137	Fourniture, installation, mise en service et maintenance de deux stockeurs verticaux à la pharmacie à usage intérieur (PUI) du CHU Amiens Picardie	Page 11
----------	---	---------