



MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

*Etabli en application des articles L2113-10 (Allotissement),
L2124-2, R2124-2, R2161-2 à R2161-5 (Appel d'offres ouvert),
ET L2125-1, R2161-1 à R2162-6, R2162-13 et R2162-14 (Accord-cadre à bons de commande)
du Code de la commande publique*

Pouvoir adjudicateur :

**Centre hospitalier Bretagne Atlantique
Fonction Achat mutualisée – Secteur Travaux**

En qualité d'Etablissement support du Groupement hospitalier Brocéliande Atlantique

Etablissements bénéficiaires :

**Centre hospitalier Bretagne Atlantique
Centre hospitalier Alphonse Guérin
Centre hospitalier de Josselin
EHPAD de Malestroit
Centre hospitalier de Belle-Ile-en-Mer
Centre hospitalier Basse Vilaine
Etablissement Public de Santé Mentale Morbihan
EHPAD La Rose des Vents**

Objet du marché public :

FOURNITURE DE PIECES DETACHEES ET MAINTENANCE CURATIVE DES SYSTEMES APPELS MALADES

SOMMAIRE

1. GENERALITES	3
1.1 – Objet de l'accord cadre	3
1.2 – Allotissement.....	3
2. CLAUSES COMMUNES RELATIVES A L'ACHAT DE PIECES DETACHEES.....	3
2.1 – Devoir de conseil	3
2.2 – Fiches techniques des produits	3
2.3 – Modalités de commande des pièces	4
2.4 – Normes – garanties	4
2.5 – Livraisons	4
3. CLAUSES COMMUNES RELATIVES AUX INTERVENTIONS CURATIVES OU D'ASSISTANCE TECHNIQUE (LOTS 1 ET 2)	5
3.1 – Dispositions générales.....	5
3.1 – Définition de l'intervention curative	5
3.2 – Initiative des opérations de dépannage	5
3.3 – Délai des interventions de dépannage	6
3. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS	6

1. Généralités

1.1 – Objet de l'accord cadre

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières ont pour objet de définir les conditions particulières dans lesquelles le titulaire doit :

- Assurer l'approvisionnement en fournitures pour l'entretien des systèmes appels malades.

Le marché couvre la fourniture et la livraison de produits et de pièces détachées d'usage courant utilisés pour les opérations d'entretien des systèmes appels malades réalisées en régie par les techniciens de l'établissement.

- Pour les lots 1 et 2, accessoirement**, en cas d'impossibilité de réaliser en interne la réparation, assurer les dépannages des installations listées au présent marché, il peut être demandé au titulaire une mission d'assistance technique (type programmation).

1.2 – Allotissement

L'accord cadre est composé de 3 lots :

- Lot 1 : Entretien des systèmes appels malades de marque ACKERMANN

**Centre hospitalier BRETAGNE ATLANTIQUE
Centre hospitalier Alphonse GUERIN PLOERMEL
Centre hospitalier de JOSSELIN
Etablissement Public de Santé Mentale MORBIHAN**

- Lot 2 : Entretien des systèmes appels malades de marque TELEVIC

**Centre hospitalier BRETAGNE ATLANTIQUE
EHPAD de MALESTROIT
Centre hospitalier de BELLE-ILE-EN-MER
Centre hospitalier BASSE VILAINE NIVILLAC
Etablissement Public de Santé Mentale du MORBIHAN
EHPAD LA ROSE DES VENTS QUIBERON**

- Lot 3 : fourniture de solutions handicap

**Centre hospitalier BRETAGNE ATLANTIQUE
Centre hospitalier Alphonse GUERIN PLOERMEL
Centre hospitalier de JOSSELIN
EHPAD de MALESTROIT
Centre hospitalier de BELLE-ILE-EN-MER
Centre hospitalier BASSE VILAINE NIVILLAC
EHPAD LA ROSE DES VENTS QUIBERON**

2. Clauses communes relatives à l'achat de pièces détachées

2.1 – Devoir de conseil

Le titulaire s'engage à répondre aux éventuelles questions techniques sur les matériels proposés et à mettre un interlocuteur unique pour répondre aux questions techniques et administratives.

2.2 – Fiches techniques des produits

Le titulaire s'engage à mettre à disposition des établissements sur demande les fiches techniques des produits pour l'ensemble des produits de leur offre soit par leur site internet soit par mail.

2.3 – Modalités de commande des pièces

L'établissement émet une demande de devis auprès du titulaire par fax ou messagerie électronique en lui précisant les caractéristiques du besoin, les contraintes ainsi que tous les éléments nécessaires à l'appréhension du dossier.

Le titulaire établit le devis nécessaire à la réalisation des prestations et indique les délais de réalisation. Puis, il le communique à l'établissement par messagerie électronique.

Ce devis est établi sur la base des prix unitaires figurant au BPU.

Pour les prestations non prévues au BPU, le titulaire fait une proposition sur la base des tarifs figurants à son catalogue et affectés du coefficient de remise figurant au BPU.

Le titulaire dispose d'un délai de 3 jours ouvrés pour transmettre son devis.

L'établissement est réputé avoir accepté le devis par l'envoi d'un bon de commande.

Les livraisons sont effectuées au vu des bons de commande émanant de l'établissement et signés par son directeur ou la personne ayant reçu délégation de signature.

Le titulaire fournit automatiquement, avant chaque échéance annuelle les statistiques de consommation sous forme de tableaux présentant les commandes passées au cours de l'année : nature du produit, article, référence, quantité commandée, montant des commandes.

2.4 – Normes – garanties

Les fournitures, matériels et pièces livrés au titre du présent marché sont garanties contre tout vice de fabrication et d'adaptation. La garantie doit être au minimum d'un an à compter de la livraison. Pendant la période de garantie, l'entreprise doit assurer à ses frais la maintenance, la réparation ou le remplacement des pièces défectueuses.

Les fournitures doivent être conformes à la législation et à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux prescriptions techniques et normes françaises et européennes édictées en la matière. Pour chaque appareil, l'entreprise fournit tous les justificatifs de conformité aux normes et réglementations en vigueur.

2.5 – Livraisons

Le titulaire du marché s'engage à ce que les qualités des fournitures livrées soient totalement conformes à celles qui sont décrites aux Bordereaux de prix, ainsi qu'aux normes françaises et européennes en vigueur le jour de la livraison.

En cas de non-respect de cette clause, l'établissement refuse la livraison et les frais de retour des fournitures sont à la charge du titulaire.

Chaque commande fait l'objet d'une livraison en une fois. Aucune livraison partielle n'est acceptée.

La qualité des emballages doit être appropriée aux conditions et modalités de transport. Elle est de la responsabilité du titulaire.

Le transport s'effectue, sous la responsabilité du titulaire jusqu'au lieu de livraison. Le conditionnement, le chargement, l'arrimage et le déchargement sont effectués sous sa responsabilité.

Les fournitures livrées à l'établissement spécifiées sur chaque bon de commande sont accompagnées d'un bulletin de livraison indiquant :

- La date de livraison,
- La référence de la commande,
- L'identification du titulaire,
- La désignation claire en quantité des fournitures livrées,
- Les prix,
- La nature des emballages, l'indication de leur mise à disposition (consigné ou perdu).

Lors de la livraison, la marchandise est déchargée puis vérifiée en présence du titulaire ou de son préposé.

Le client se réserve le droit de refuser les fournitures par simple lettre, e-mail ou fax dans l'un quelconque des cas suivants :

- - non-conformité des fournitures livrées avec la commande,
- - non-respect des conditions de livraison (dates et heures de livraison),
- - livraison incomplète,
- - malfaçon,

- - livraison endommagée.

Le titulaire doit reprendre à ses frais les fournitures refusées dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date de notification par le client du refus de la livraison.

Si les résultats des vérifications sont satisfaisants, l'admission est prononcée par le client.

3. Clauses communes relatives aux interventions curatives ou d'assistance technique (lots 1 et 2)

3.1 – Dispositions générales

Les prestations de dépannage ou d'assistance technique sont déclenchées par un bon de commande et facturées sur la base des prix du BPU.

Elles sont applicables au parc existant de matériels dans les établissements parties ainsi qu'aux futures acquisitions.

Le Titulaire doit proposer une assistance téléphonique et prise en main à distance (du lundi au vendredi) permettant aux techniciens des établissements parties de demander par téléphone à un interlocuteur qualifié, une marche à suivre pour utiliser l'équipement, aider à diagnostiquer une panne voire obtenir une conduite à tenir pour y remédier. Cette hotline doit être le point d'entrée unique pour tout signalement de dysfonctionnement.

Le Titulaire s'engage à suivre les préconisations du constructeur pour l'exécution de la prestation.

Les personnes intervenantes doivent impérativement disposer des compétences nécessaires et être munies du matériel nécessaire dans les tâches qui leur incombent.

3.2 – Définition de l'intervention curative

Les interventions curatives ont pour objet la remise en état de fonctionnement des matériels et équipements à la suite d'une défaillance. Elles ne sont demandées au Titulaire que si les agents techniques de l'établissement partie ne peuvent procéder à la réparation du matériel défectueux, et exclusivement par la Direction de l'établissement.

Le technicien remet le matériel en fonctionnement. En cas d'impossibilité, il en rend compte immédiatement auprès du responsable technique de l'établissement et il lui indique la durée d'indisponibilité.

Il informe l'établissement de la liste des pièces remplacées ou réparées au cours des dépannages. Elles sont indiquées sur le rapport d'intervention.

Sont considérés aussi comme des dépannages, les remplacements du matériel défectueux ou donnant signe de vétustés.

3.3 – Initiative des opérations de dépannage

Les opérations de dépannage interviennent sur simple appel téléphonique de la personne responsable représentant l'établissement, confirmé par télécopie sur laquelle il est précisé :

- Le site,
- Le bâtiment,
- L'identification de l'équipement,
- La nature de l'intervention demandée.

La demande est adressée au service compétent du titulaire dont le nom et le numéro d'appel, le numéro de télécopie sont précisés par le titulaire à la signature du contrat.

Suite à l'appel du technicien de l'établissement, le prestataire diligente un technicien compétent sur place qui doit remettre le matériel en état de fonctionnement.

Le titulaire doit informer les services techniques avant d'effectuer toute intervention et avoir reçu un accord préalable.

L'intervention fait l'objet d'un bon de commande de régularisation sur la base d'un devis qui doit inclure :

- Le forfait de déplacement du technicien sur site
- Le nombre d'heures de main d'œuvre
- Les pièces détachées remplacées et leur montant

3.3 – Délai des interventions de dépannage

A) Pour les établissements du continent

- Jours et heures ouvrés : 2 heures de 08h à 18h00

B) Pour le Centre Hospitalier de Belle ile en mer

- Jours et heures ouvrés : 24 heures de 08h à 18h00

En cas de difficulté de remise en service normal, le titulaire rend compte sans délai auprès du responsable technique de l'établissement.

Après constat de la panne et dans l'hypothèse où la panne est non réparable immédiatement par le technicien, la société propose :

- Une installation mobile de secours qu'elle met en œuvre durant sa recherche de panne (exemple : médaillon) afin d'assurer la continuité de service pour la surveillance des patients. Cette installation mobile doit pouvoir équiper un service de 100 patients (déploiement de plusieurs centrales selon la capacité des centrales dont dispose le titulaire) ;
- Une offre de réparation dans un délai de 5 jours ouvrés. Le délai accepté par l'établissement devient contractuel.

A chaque intervention, le personnel d'intervention tient à jour le livret d'entretien et établit un rapport d'intervention où sont consignés :

- La date et l'horaire d'intervention ;
- La nature de l'intervention ;
- Les actions réalisées et les pièces remplacées référencées suite aux éventuelles anomalies constatées ;
- Le nom du technicien qui est intervenu ;
- Observations faites au cours des visites et notamment lors des périodes de fonctionnement ;
- Essais réalisés suite à la maintenance.

3. Description des installations

Les installations pour l'ensemble des établissements sont listées dans l'annexe 1 du CCTP.

Le nombre de chambre par site est précisé afin que l'entreprise ait une information sur la quantité minimale d'équipements existants à entretenir et à maintenir (hublots de portes, blocs porte, prises manipulateurs, manipulateurs, tirette d'appel...).