

Laurence BIARD

Directrice des Achats GHT

Richard FRAS

Responsable du département
Achats Généraux du GHT

Cellule des Marchés Publics

02.32.73.35.19

cellule.marchespublics@ch-
havre.fr

Affaire suivie par :

Martin BRUMENT

Acheteur GHT

02 32 73 30 25

martin.brument@ch-havre.fr

**MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES
COURANTES ET DE SERVICES**

**FOURNITURE DE PRODUITS DE MATERIELS
D'ENTRETIEN ET D'HEBERGEMENT HOTELIER.
AVEC MISE A DISPOSITION D'UN SYSTEME DE
COMMANDE EN LIGNE**

Numéro de la consultation : 25DAHL024

PROCÉDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT

Selon les articles R. 2124-1 et R. 2124-2 du code de la commande publique.

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES (CCTP)**

Article 1 POUVOIR ADJUDICATEUR

Dénomination : GROUPE HOSPITALIER DU HAVRE	Direction : Direction des Achats du GHT
Adresse Siège social : 55 Bis Rue Gustave Flaubert BP 24	CP : 76 083
Localité / Ville : LE HAVRE	Pays : France
Téléphone : 02.32.73.35.19	Télécopieur : 02.32.73.44.18
Courrier électronique Cellule des marchés publics (Mail) : cellule.marchespublics@ch-havre.fr	SIRET : 267 601 714 000 12

Article 2 DÉSCRIPTION TECHNIQUE DES FOURNITURES ET PRESTATIONS

2.1 Les produits

Le marché comprendra les produits et matériels suivants :

- Produits et matériels d'entretien et d'hygiène des locaux,
- Produits et matériels d'entretien et d'hygiène des cuisines,
- Produits absorbants et de soin cutané
- Produits d'hygiène corporelle & d'hébergement hôtelier

L'ensemble des produits et leurs descriptifs techniques sont mentionnés au Bordereau de Prix Unitaire (BPU) de la présente consultation.

2.2 Prestations associées

- Matériel mis à disposition

Selon le besoin du Groupe Hospitalier du Havre, le titulaire devra mettre à disposition du matériel.

Le prestataire aura à sa charge, sans coût supplémentaire pour le Groupe Hospitalier du Havre, l'installation du matériel, la formation, la fourniture des supports de communication et d'utilisation ainsi que la dépose à la fin du marché

- Centrale de dilution

Caractéristiques techniques :

Le titulaire devra mettre à disposition, des centrales de dilution neuves ou en parfait état de fonctionnement permettant la bonne utilisation de ses produits durant toute la durée du marché.

Ces centrales devront être équipées de :

- Support métallique résistant,
- Un enrouleur / dérouleur
- Plusieurs longueurs de tuyaux disponibles,
- Un réducteur d'eau, permettant d'adapter la pression de l'eau

- Un pistolet adapté (ergonomie, poids/utilisation), notamment pour le poste plus spécifique de la plonge où le pistolet devra pouvoir être bloqué en position continue

Le cas échéant, il pourra être demandé au titulaire d'installer des points d'eau neutres.

A titre indicatif, le Groupe Hospitalier du Havre compte actuellement environ 30 centrales de dilution.

Maintenance du matériel :

Le titulaire aura à sa charge, sans cout supplémentaire, l'entretien à la fois préventif et curatif du matériel mis à disposition.

Les visites de maintenance préventive ont pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances des équipements à un niveau proche de leurs performances initiales, afin d'assurer une utilisation optimale et une mise en conformité permanente avec la réglementation. Cette maintenance doit être conforme à celle préconisée par le fabricant des équipements concernés.

L'entretien curatif doit être effectué après demande d'intervention téléphonique (suivi d'un email) de l'établissement concerné, dans un délai maximum de 48 heures afin d'assurer la meilleure continuité de service possible.

Les opérations de maintenance de doivent pas provoquer des perturbations ni conduire à une indisponibilité des installations durant l'activité du service, sauf accord du responsable.

Chaque intervention préventive ou curative fera l'objet d'un rapport qui sera transmis à l'interlocuteur référent de l'établissement, sous format numérique, dans un délai de 72 heures après intervention.

De plus, il mentionnera dans le rapport les travaux de remise en état ou de mise en conformité à entreprendre et leurs délais, si nécessaire.

En aucun cas les agents du Groupe Hospitalier du Havre ou leur prestataire de maintenance ne sauraient se substituer aux obligations du titulaire.

Toutes les opérations de maintenance préventives et curatives sont à la charge du titulaire. Seules les dégradations manifestes et détérioration volontaires pourront faire l'objet d'une refacturation auprès de l'établissement. Cette refacturation s'effectuera après un constat partagé et accepté par les deux entités et après validation express des référents de l'établissement concerné.

Le défaut ou retard d'intervention sera sanctionné par la pénalité décrite à l'article 12 du CCAP.

Pour plus de clarté et de précision, le titulaire devra transmettre l'organisation et les coordonnées de l'interlocuteur responsable des demandes d'intervention.

Calendrier planning de maintenance préventive :

L'entretien préventif doit être effectué une fois par trimestre minimum. Le titulaire intervient pour l'exécution des visites selon un planning établi d'un commun accord.

Pour la première visite du marché, les candidats présenteront d'abord dans leur offre un projet de calendrier prévisionnel de maintenance préventive. Le titulaire aura par la suite un délai de 60 jours après le début effectif du marché pour décider avec le référent responsable de l'établissement, du planning définitif. La maintenance doit obligatoirement se faire aux heures et jours d'ouverture des locaux.

Installation et reprise du matériel mis à disposition :

- Planning d'installation du matériel

Dans son offre, le soumissionnaire devra transmettre un calendrier prévisionnel d'installation pour le Groupe Hospitalier du Havre.

Au terme de la notification, ce calendrier sera affermi en accord avec l'établissement et les différents responsables de ce dernier.

- Planning de reprise du matériel

Au terme du marché, et dans un délai de 60 jours avant la date de la fin du marché, le titulaire devra proposer au pouvoir adjudicateur un planning de reprise du matériel. A ce titre le titulaire devra maintenir un listing à jour de tout matériel mis à disposition sur les différents sites du Groupe Hospitalier du Havre (type de matériel, date d'installation, visite(s) de maintenance, date de maintenance curative)

Toutes les opérations de reprises et de remise en état des matériels sont à la charge exclusive du titulaire.

2.3 Interlocuteur

A la mise en place du marché, le titulaire doit indiquer au Groupe Hospitalier du Havre son interlocuteur unique pour exécuter les prestations et fourniture objet du marché.

Le rôle de l'interlocuteur unique est le suivant :

- Assurer la coordination commerciale et technique du marché pour l'établissement,
- Organisation et réalisation de réunion de restitution du marché au minimum une fois par an,
- Coordonner et organiser les formations nécessaires avec les différents référents des établissements,
- Coordonner les informations de rupture de produit et des produits de substitution,
- Mise à jour des produits, des fiches produites, des prix, des supports et protocoles,
- Répondre aux demandes de devis
- Mise en œuvre et transmission des plannings de maintenance des matériels mis à disposition
- Coordination de la maintenance curative si besoin

Le délai de réponse des devis ne pouvant pas excéder 48h.

Le candidat devra présenter dans son offre :

- La personne référente qu'il désigne en tant qu'interlocuteur pour le présent marché en précisant : Nom, Prénom, coordonnées, profil et compétences, disponibilité...
- L'organisation ou organigramme commercial, et technique, afin d'assurer la bonne exécution du marché.

2.4 Accompagnement

Le titulaire pourra être sollicité en qualité d'expert pour conseiller les services de l'établissement.

Le titulaire devra fournir, dans un délai de 3 mois suivant la notification, des supports de communication (type d'affichage plastifié) indiquant les protocoles de bonne utilisation du matériel et des produits.

Le défaut de fourniture de ces supports pourra être sanctionné par la pénalité décrite à l'article 12 du CCAP.

En cas de consommation excessive d'un produit, il pourra le cas échéant, être demandé au fournisseur de vérifier, par tout moyen à sa disposition, exemple : débitmètre, la bonne adéquation des produits avec l'utilisation qui en est faite.

Le titulaire doit fournir un suivi mensuel des consommations afin que les services consommateurs puissent apprécier la bonne utilisation des produits.

2.5 Formation des agents

Le titulaire devra planifier une ou plusieurs formations sur les produits ou le matériel mis à disposition (selon les établissements, et la taille des services) sur site, lors de la mise en place du marché.

Le fournisseur pourra convenir d'un planning organisationnel avec les référents de chaque établissement concerné.

Le défaut de formation des agents selon le planning organisationnel établi avec chaque établissement pourra être sanctionné par la pénalité décrite à l'article 12 du CCAP

2.6 Rupture de stock

Le titulaire devra assurer la continuité de l'approvisionnement. Si des ruptures de produits sont constatées, la société titulaire devra en informer par email l'établissement en amont. Si la rupture n'est pas prévenue avant une commande, alors le titulaire devra avertir immédiatement le service demandeur.

A ce titre, il devra proposer des alertes d'informations adaptées, via email, ou affichage sur le site en ligne indiquant que le produit n'est plus disponible.

Il devra obligatoirement proposer en remplacement des produits de qualité équivalente à celle des produits initialement commandés, **sans supplément de prix**. La proposition de produit de substitution sera obligatoirement accompagnée de la fiche technique et de la fiche de sécurité (FDS) du produit proposé et du produit qu'il remplace.

Le produit de substitution est soumis à validation de l'établissement. Si la validation implique un risque sanitaire, alors la validation de changement de référence est faite par l'EOH Equipe Opérationnelle d'Hygiène.

Le titulaire pourra alors poursuivre le processus de commande après validation.

En cas de refus, le titulaire devra proposer un autre produit de substitution. En attendant l'établissement pourra, de manière exceptionnelle s'approvisionner via un autre moyen.

2.7 Garantie des produits et services après-vente

Certains produits peuvent bénéficier d'une période de garantie. Le candidat présentera dans son offre la procédure à suivre en cas de panne. De même, les candidats présenteront leurs solutions de service après-vente.

2.8 Suivi des consommations

Tous les mois, le titulaire du marché transmettra à l'acheteur et au responsable de la coordination budgétaire, un état des consommations par produit, sous format Excel. L'établissement doit pouvoir suivre précisément l'évolution des consommations par produit, et par service.

Une rencontre entre le titulaire et l'établissement de santé peut être organisée une fois par an, ou plus si les conditions l'exigent, afin de faire un point sur l'exécution du marché.

2.9 Respect de la réglementation

L'ensemble des produits proposés devra être conforme à la réglementation en vigueur.

Le prestataire exécutera le marché dans les conditions de sécurité et d'hygiène indiquées par les textes et les normes en cours et s'obligera à suivre la parution des nouveaux textes et normes qu'il devra mettre en œuvre. Il en informera le Groupe Hospitalier du Havre.

Dans le cas où les textes à paraître bouleverseraient l'économie du marché, celui-ci devra être renégocié entre les cocontractants avant la conclusion d'un avenant.

1. Type d'approvisionnement en ligne éclaté par services via un Portail d'E-Procurement (approvisionnement en ligne)

Le Groupe Hospitalier du Havre souhaite que le titulaire mette à disposition des sites du GHH, une solution d'approvisionnement via Internet (Portail web-extranet).

Ainsi via cette solution, le titulaire permet au personnel hospitalier des différents établissements de commander directement des produits autorisés sur le portail, en respectant le budget alloué par service ou par pôle. L'ensemble du processus de commande sera alors dématérialisé par cette solution.

Le portail en ligne à disposition reprendra uniquement les références du BPU, donc des références autorisées et validées par le pouvoir adjudicateur. Il reprendra également les informations comme : le délai, les photos, fiches techniques et Fiche de données de sécurité (FDS).

2. Modalité et fonctionnalité du portail de E-Procurement

Le candidat doit proposer au GHH un support de commande et de communication dématérialisé.

L'outil doit permettre d'avoir accès aux éléments suivants :

- Le référentiel produit dont chaque fiche article comporte une photo, un intitulé, une référence, un conditionnement
- Les fiches techniques
- Les fiches de sécurité (FDS)
- Les tarifs remisés (équivalent au BPU)

Le référentiel produit mis à disposition des utilisateurs doit être limité au listing de produits indiqués dans le BPU. L'outil doit être ergonomique, rapide, intuitif, et doit permettre une recherche de produit par thème ou via une barre de recherche afin de faciliter l'accès au produit.

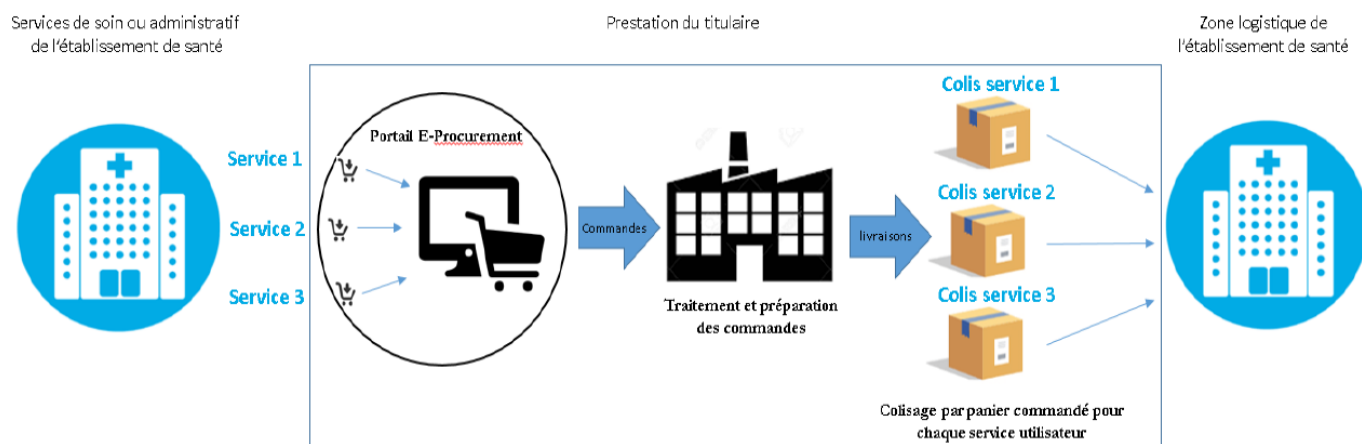
Le candidat devra indiquer dans son offre le nombre d'utilisateurs et de profils possibles. Pour chaque utilisateur, les heures et le lieu de livraison des marchandises sera indiqué.

En outre ce portail internet dédié devra permettre à minima :

- La visualisation des produits, des fiches produits (téléchargement possible), des fiches sécurité (téléchargement possible), et leurs prix remisés à jour affectés au marché,
- La création de plusieurs comptes de commande utilisateur. L'arborescence de compte sera réalisée dès notification avec l'accompagnement du titulaire du marché. Cette arborescence devra être souple et flexible et permettre plusieurs niveaux de paramétrage et d'accès : par établissement, par service, et par utilisateur,
- La définition d'un budget de commande par compte utilisateur selon la fréquence définie par le pouvoir adjudicateur (annuelle, trimestrielle, mensuelle, à préciser par établissement lors de la mise en œuvre du portail)
- La capacité de limiter ou d'ouvrir le catalogue de référence disponible pour les différents comptes utilisateur,
- La passation des commandes avec des étapes de validation par le ou les responsables si nécessaire la création de plusieurs adresses de commande. La validation de la commande générera automatiquement un n° de commande en ligne, à reporter obligatoirement sur l'étiquetage du colis correspondant. Un accusé réception de la commande, indiquant le n° de la commande, sera systématiquement envoyé par email, à l'adresse email de l'utilisateur concerné.
- La visualisation de l'état d'avancement et le statut de la commande (exemple : en cours de préparation, en cours de livraison, livrée...)
- La notification automatique d'alertes via email, ou via l compte en ligne sur le site, en cas de rupture de stock, de changement de référence, ou d'autre messages...

- Une extraction Excel des données de consommation et de dépense à l'échelle des services, et par utilisateur et par produit.

Schéma du type d'approvisionnement en ligne, éclaté par service :



Les commandes passées sur le site internet devront être livrées au magasin de l'hôpital Jacques Monod. Ce site internet devra impérativement être sécurisé.

Le titulaire s'engage à tenir son site internet marchand à jour, de sorte à ce que ce dernier soit un reflet du BPU.

Le titulaire s'engage à assurer les formations et l'assistance nécessaire aux utilisateurs.

3. Type de conditionnement et unité de manutention : 1 colisage par commande validé sur le portail

Dans le cadre de l'approvisionnement éclaté par service via le portail d'E-procurement (approvisionnement en ligne), le titulaire devra impérativement effectuer un colisage correspondant strictement à la commande validée en ligne par le service.

L'étiquetage doit être conforme à la réglementation en vigueur et doit indiquer clairement et obligatoirement sur chaque colis les données récapitulatives de la commande en ligne correspondante :

- Le numéro de commande généré en ligne et le nombre de colis affecté à cette commande
- Référence du compte utilisateur : Le nom du service, son adresse et son numéro UF (identification interne), nom de l'utilisateur à l'origine de la commande

Les produits seront conditionnés dans des emballages intacts et exempts de souillures qui n'émettent aucune odeur particulière (de goudron, de résine, de moisi, etc).

Les sous - emballages doivent indiquer la désignation exacte du produit et la quantité conditionnée dans chaque contenant.

4. Méthodologie, planning et phasage de la solution d'approvisionnement éclaté par services via Portail d'E-Procurement

Le candidat devra proposer dans son offre, la méthodologie, le calendrier, un planning prévisionnel type et les outils de déploiement du Portail d'E-Procurement.

Il devra présenter les différentes étapes pour l'ensemble des sites du GHH :

- Phase de constitution et saisie des fichiers ressources : Outils et durée de l'étape
- Constitution du catalogue en ligne : Outils et durée de l'étape
- L'organisation et les sessions de formation aux utilisateurs
- Les outils de communication
- Autres...

Dans son offre, il devra impérativement décrire et présenter l'organisation commerciale, administrative et technique affectée à la solution.

5. Echantillons

Echantillons décrit à l'article 6.4 du RC.

6. Démonstration

Démonstration détaillée à l'article 6.5 du RC. |

Dressé par le pouvoir adjudicateur du GHT de l'Estuaire de la Seine

Au Havre, le 03/09/2025