

## CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE

Nom du candidat : .....

-.-.-.-

Informations générales	Réponse
Nom de la société	
Adresse du siège social	
Coordonnées du directeur (nom, prénom, téléphone et adresse de messagerie)	
Moyens humains	Réponse
Coordonnées du responsable de la maintenance (nom, prénom, téléphone et adresse de messagerie)	
Nombre de techniciens formés et disposant des compétences	
Jours et heures de travail	
Caractéristiques du centre technique d'appel	
Téléphone	
Adresse de messagerie	
Jours et heures d'ouverture	
Description de l'organisation globale du SAV (idéalement, fournir une plaquette de présentation et un organigramme)	
Une partie de la prestation est-elle sous-traitée ?	OUI/NON
<i>Si oui, quel est le périmètre de la prestation sous-traitée ?</i>	
<i>Nom de la société sous-traitante</i>	
<i>Coordonnées de la société sous-traitante</i>	
Coordonnées du directeur de la société sous-traitante (nom, prénom, téléphone et adresse de messagerie)	
Coordonnées du responsable SAV de la société sous-traitante (nom, prénom, téléphone et adresse de messagerie)	
Descriptif des outils et des moyens matériels dont la société sous-traitante dispose pour assurer les prestations demandées ?	
Description de l'organisation globale du SAV de la société sous-traitante (idéalement, fournir une plaquette de présentation et un organigramme) : nombre de techniciens, horaire de réception des appels et d'intervention, ...	
Moyens matériels et gestion des pièces détachées	Réponse
Descriptif des outils et des moyens matériels dont la société dispose pour assurer les prestations demandées ?	
Existe-t-il un stock de pièces détachées au sein même de la société ?	OUI/NON
Modalités de gestion des pièces détachées gérées en stock (tous modèles et marques confondus) ?	
Provenance des pièces détachées ?	FABRIQUANT/REVENDEUR/AUTRE (préciser)
Type des pièces détachées ?	ORIGINE/ADAPTABLE
Durée de garantie des pièces détachées ?	
Modalités d'intervention/réparation curative	Réponse
Quels sont les moyens mis en place pour limiter au maximum l'indisponibilité des DM défectueux ?	
Quels sont les équipements pour lesquels la maintenance curative n'est pas possible <sup>1</sup> (ventilation, échographie, imagerie médicale, ...) ?	
Quels sont les équipements pour lesquels une intervention ponctuelle sur site n'est pas possible (défibrillateur, pousse-seringues, lève-malades, moniteur de surveillance, nébuliseur, ...) ?	
Quelles sont les modalités de réalisation du diagnostic (déplacement sur site, envoi du matériel, télémaintenance, télédiagnostic, ...) ?	
Possibilité de disposer de matériel de prêt ?	OUI/NON

<sup>1</sup> Les DM listés dans l'offre de base du dossier de la consultation doivent obligatoirement être inclus dans le périmètre

## CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE

<i>Si oui, est-il payant<sup>2</sup> ?</i>	OUI/NON
<i>Si oui, préciser la liste des dispositifs médicaux disponibles (marque, modèle, quantité, ...) notamment pour les DM de perfusion, les défibrillateurs, les moniteurs de PNI/SpO<sub>2</sub>, ...</i>	
En cas d'envoi au SAV d'un DM, quelles sont les modalités d'acheminement de l'équipement au SAV (envoi, récupération sur place, ...) ?	
Quels sont les documents remis à la fin d'une intervention de maintenance curative (fournir impérativement un exemple) ?	
Existe-t-il des spécificités, pour les maintenances curatives, liées à l'éloignement géographique des établissements du GHT concernés par le présent marché (délais, récupération sur place, ...) ?	OUI (préciser)/NON
<b>Modalités de réalisation des maintenances préventives</b>	<b>Réponse</b>
Quels sont les moyens mis en place pour limiter au maximum l'indisponibilité des DM ?	
Quels sont les équipements pour lesquels la maintenance préventive n'est pas possible <sup>3</sup> (ventilation, échographie, imagerie médicale, ...) ?	
Quelles sont les modalités pratiques de réalisation de la campagne de maintenance préventive (nécessité de disposer d'un local, ...) ?	
Possibilité de disposer de matériel de prêt ?	OUI/NON
<i>Si oui, préciser la liste des dispositifs médicaux disponibles (marque, modèle, quantité, ...) notamment pour les DM de perfusion, les défibrillateurs, les moniteurs de PNI/SpO<sub>2</sub>, ...</i>	
Contenu des prestations incluses dans la maintenance préventive (y compris délai, pièces changées, ...)	
<i>Pousse-seringues</i>	
<i>Moniteur de PNI/SpO<sub>2</sub></i>	
<i>Lève-malades mobile</i>	
<i>Verticalisateur</i>	
<i>Défibrillateur (semi-)automatique</i>	
<i>Moniteur-défibrillateur</i>	
<i>Aspirateur à mucosités</i>	
Lors de la campagne de maintenance préventive, comment sont remontés (et gérés) les éventuels dysfonctionnements et réparations supplémentaires (délai, coût, ...) ?	
Quels sont les documents remis à la fin d'une campagne de maintenance préventive (fournir impérativement un exemple) ?	
<b>Délais</b>	<b>Réponse</b>
Délai de réalisation du diagnostic ?	
<i>Envoi au SAV : à compter de la réception du DM</i>	
<i>Sur site : à compter de la réception de la demande</i>	
Délai de réalisation d'un devis pour la réparation d'un équipement ?	
Délai de remise en service à partir de la validation du devis et la réception du bon de commande ?	
<i>Réparation au SAV</i>	
<i>Sur site</i>	

<sup>2</sup> Le cas échéant, préciser les modalités et le montant de la facturation

<sup>3</sup> Sur la base des inventaires fournis dans le dossier de la consultation mais, aussi, de manière plus générale

## CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE

### Points forts de l'offre

Fait à....., le.....  
Signature + cachet de la société.