

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES MAINTENANCES

Prestations de maintenance et fourniture de Pièces Détachées pour les équipements achetés dans le cadre des accords-cadres issus de l'Appel d'Offres 26-09L destinés à l'ensemble des établissements de l'AP-HP

TOUS LOTS

SOMMAIRE

ARTICLE I – DEFINITION DE L'ACCORD-CADRE	3
I.1 – OBJET.....	3
ARTICLE II – DOCUMENTS CONTRACTUELS	3
ARTICLE III – DEFINITION DES PRESTATIONS	3
ARTICLE IV – ORGANISATION DE LA PRESTATION	4
IV.1 – CONTROLE QUALITE ET/OU MAINTENANCE PREVENTIVE	4
IV.1.1 - DECLenchement ET DELAI DES INTERVENTIONS.....	4
IV.1.2 - CONDITIONS DIVERSES	5
IV.2 – MAINTENANCE CORRECTIVE.....	5
IV.2.1 - DECLenchement ET DELAI DES INTERVENTIONS.....	5
IV.2.2 - PENALITES	6
IV.2.3 - CONDITIONS DIVERSES	6
IV.2.4 - DUREE DES INTERVENTIONS.....	7
IV.3 – FOURNITURES DE PIECES DETACHEES	7
IV.4 – PRETS DE MATERIEL [LE CAS ECHEANT]	8
ARTICLE V – PRESTATIONS EXCLUES DE L'ACCORD-CADRE OU DU FORFAIT	8
V.1 – DECLenchement DES INTERVENTIONS EXCLUES DU FORFAIT.....	8
V.2 – REMUNERATION ET TARIFICATION DES INTERVENTIONS EXCLUES DU FORFAIT ...	8
ARTICLE VI – AUTRES PRESTATIONS.....	8
ARTICLE VII – RAPPEL DES ENGAGEMENTS DU TITULAIRE.....	9
VII.1 – GESTION DU MARCHE.....	9
VII.1.1 - ENGAGEMENTS DU TITULAIRE	9
VII.1.2 - DECISION DE POURSUIVRE (UNIQUEMENT DANS LE CAS D’UN ACCORD-CADRE AVEC MONTANT MAXIMUM).....	9
VII.2 – PERSONNEL DU TITULAIRE	9
VII.3 – ASSURANCE	9
VII.4 – SECRET PROFESSIONNEL	10
VII.5 – CERTIFICAT	10
ARTICLE VIII – OBLIGATIONS DES PARTIES	10
VIII.1 – OBLIGATIONS DE L’AP-HP	10
VIII.2 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	11
ARTICLE IX – BILAN EVALUATIF ANNUEL.....	11
ARTICLE X – DEROGATIONS AU C.C.A.G./FCS	11

Article I – Définition de l'accord-cadre

I.1 – OBJET

Les annexes à l'acte d'engagement correspondent aux annexes 3 à 8 à l'acte d'engagement de l'Appel d'Offres 26-09L

- annexes financières maintenance

Les annexes sont mises à jour annuellement en cas de :

- adjonction de types ou modèles d'appareils et/ou d'accessoires bénéficiant des prestations prévues au présent accord-cadre ;
- retrait de types ou modèles d'appareils et/ou d'accessoires bénéficiant des prestations prévues au présent accord-cadre ;
- adjonction ou retrait de références de pièces détachées liées à l'adjonction de nouveaux types d'appareils.

Ces modifications feront l'objet d'une note d'information.

Article II – Documents contractuels

L'accord-cadre est constitué par les documents mentionnés ci-après, qui en cas de dispositions contradictoires, prévalent dans l'ordre de priorité décroissante suivant :

- L'acte d'engagement et ses annexes (notamment les annexes financières de la tranche ferme et des tranches optionnelles)
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières de l'appel d'offres n° 26-09L et ses annexes
- Le présent Cahier des Clauses Particulières Maintenance de l'appel d'offres 26-09L
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (C.C.A.G./FCS), apouvé par l'Arrêté du 30 mars 2021 publié au Journal Officiel de la République Française n°0078 du 1^{er} avril 2021.
- Les documents techniques proposés par le candidat et admis dans cette consultation

Article III – Définition des prestations

Les prestations de maintenance qui font l'objet de la tranche optionnelle de cette consultation peuvent être les suivantes :

- **Contrôle Qualité** : il concerne l'ensemble des opérations destinées à évaluer le maintien des performances revendiquées par le fabricant.
- **Maintenance Préventive** : elle concerne les visites périodiques ayant pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances des appareils au niveau des performances initiales, en vue d'en assurer une utilisation optimale et sûre, conformément aux recommandations du constructeur.
- **Maintenance Corrective** : elle concerne les interventions ayant pour but la remise en état de fonctionnement des matériels à la suite d'une défaillance.
- **Télémaintenance** : elle permet au Titulaire d'avoir accès à distance à l'informatique de pilotage ou de contrôle de l'équipement. Selon les configurations, la télémaintenance peut permettre de réaliser de l'assistance, du diagnostic et éventuellement de la maintenance.

On distingue 5 niveaux de maintenance (définition AFNOR FD X60-000) :

- ♦ **Niveau 1** : Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien.
- ♦ Ce type d'opération peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.

- ♦ **Niveau 2** : Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance. Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.
- ♦ **Niveau 3** : Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.
- ♦ **Niveau 4** : Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés. Ce type d'opération de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.
- ♦ **Niveau 5** : Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Par définition, ce type d'opérations de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur ou par un service ou société spécialisée avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.

Les prestations demandées devront être présentées pour répondre à des prestations, de type forfaitaires et/ou à l'attachement, et sont définies en annexe de l'acte d'engagement.

Article IV – Organisation de la prestation

IV.1 – CONTROLE QUALITE ET/OU MAINTENANCE PREVENTIVE

Contenu : Au cours des visites périodiques de contrôle qualité et/ou maintenance préventive, il est procédé aux opérations prévues dans l'accord-cadre dans ce but, et dont le détail figure en Annexes de l'acte d'engagement.

Fréquence : Dans le cadre de prestations forfaitaires, le nombre et la durée des visites préventives annuelles sont précisés dans les annexes de l'acte d'engagement.

IV.1.1 - Déclenchement et délai des interventions

IV.1.1.1 - Dans le cadre du forfait

Les équipements couverts par une maintenance forfaitaire font l'objet d'un bon de commande émis après affermissement de la tranche optionnelle. Dans le cas où l'affermissement ne prend pas effet au 1^{er} janvier, le premier bon de commande sera émis après la notification de l'accord-cadre et ne couvrira que l'année civile en cours.

Les visites de maintenance préventive sont programmées par le Titulaire en concertation avec le service utilisateur et le service biomédical, et annoncées par un avis de passage au moins **deux semaines** avant la date prévue pour la visite.

IV.1.1.2 - Dans le cadre de l'attachement

Chaque visite est déclenchée par l'Hôpital par l'émission d'un bon de commande faisant référence à la tranche optionnelle.

Modalités pratiques :

Si l'une des parties souhaite déplacer une visite, elle en informe l'autre au moins huit jours avant la date prévue.

IV.1.2 - Conditions diverses

Fiche d'intervention : chaque visite donne lieu à l'établissement d'une fiche d'intervention, signée contradictoirement par l'intervenant et le Cadre Supérieur du Service utilisateur (qui conservera un exemplaire de ladite fiche).

Elle comporte tous les renseignements nécessaires à la vérification, par l'ingénieur biomédical hospitalier ou son représentant, du service fait.

Cette fiche d'intervention devra notamment et impérativement faire figurer :

- le numéro éventuel du bon de commande,
- le nom du technicien,
- les heures de début et de fin d'intervention,
- l'objet de l'intervention,
- le numéro de série et le numéro d'inventaire de l'appareil,
- la nature et le résultat des contrôles effectués
- la liste des pièces détachées remplacées,
- les contrôles de performances réalisés avant restitution de l'appareil.

Un second exemplaire de la fiche d'intervention doit systématiquement être fourni au service biomédical, sous format électronique. Les adresses électroniques de destination seront définies avec chaque site ou groupe hospitalier.

Equipement non fonctionnel : si l'équipement n'est pas fonctionnel après l'intervention, pour quelque raison que ce soit (maintenance non terminée, panne non résolue, etc.), l'intervenant en avertit le service utilisateur et identifie clairement sur l'équipement qu'il ne doit pas être utilisé.

IV.2 – MAINTENANCE CORRECTIVE

IV.2.1 - Déclenchement et délai des interventions

IV.2.1.1 - Dans le cadre du forfait

Les équipements couverts par une maintenance forfaitaire font l'objet d'un bon de commande émis après affermissement de la tranche optionnelle. Dans le cas où l'affermissement ne prend pas effet au 1^{er} janvier, le premier bon de commande sera émis après la notification de l'accord-cadre et ne couvrira que l'année civile en cours.

En cas d'interruption due à une ou des causes techniques survenant dans le fonctionnement normal des appareils, l'Ingénieur Biomédical ou son représentant déclenchera l'intervention auprès du Titulaire. Il appartiendra à chaque hôpital d'arrêter les modalités de transmission de la demande d'intervention (appel téléphonique, fax...). Le Titulaire sera tenu d'intervenir et de remettre l'équipement en service au plus tard dans les délais fixés en Annexes de l'acte d'engagement.

Le calcul du délai d'intervention, compté en heures, débute à la réception par le titulaire de la demande d'intervention émise par l'établissement et s'arrête à l'arrivée d'un technicien capable d'effectuer l'intervention demandée. En cas de télémaintenance, le délai d'intervention s'arrête lors de la prise en main de l'équipement, à distance, par le titulaire.

Le calcul du délai de remise en service, compté en heures, débute à la réception par le titulaire de la demande d'intervention émise par l'établissement et s'arrête lorsque l'intervention est terminée et que l'équipement, contrôlé et fonctionnel, est remis à la disposition des utilisateurs.

IV.2.1.2 - Dans le cadre de l'attachement

Déclenchement

En cas d'interruption due à une ou des causes techniques survenant dans le fonctionnement normal des appareils entre les visites périodiques, l'établissement émettra un bon de commande correspondant, faisant référence à l'accord-cadre. Le Titulaire sera tenu d'intervenir et de remettre l'équipement en service au plus tard dans les délais fixés en Annexes de l'acte d'engagement.

Le calcul du délai d'intervention, compté en heures, débute à la réception par le titulaire de la demande d'intervention émise par l'établissement et s'arrête à l'arrivée d'un technicien capable d'effectuer l'intervention demandée. En cas de télémaintenance, le délai d'intervention s'arrête lors de la prise en main de l'équipement, à distance, par le titulaire.

Le calcul du délai de remise en service, compté en heures, débute à la réception par le titulaire de la demande d'intervention émise par l'établissement et s'arrête lorsque l'intervention est terminée et que l'équipement, contrôlé et fonctionnel, est remis à la disposition des utilisateurs. S'il s'avère nécessaire d'établir un devis avant réparation, le délai d'acceptation du devis par l'établissement (délai entre la réception du devis par l'établissement et la réception par le titulaire du devis accepté) sera déduit du délai total.

Contestations

S'il est établi que la durée de réparation apparaît anormalement longue, par négligence, qualification insuffisante de l'intervenant, ou pour toute autre raison justifiée, l'AP-HP sera en droit de refuser la facturation correspondante, à plus forte raison si l'immobilisation prolongée de l'appareil doit altérer le fonctionnement du service ; dans un tel cas, il pourra être pourvu à l'exécution de la prestation aux frais et risques du Titulaire.

L'AP-HP se réserve également la faculté de contester une facture relative à une intervention survenant manifestement trop peu de temps après une visite, préventive ou corrective, de même nature.

Enfin, si la situation l'exige, et après mise en demeure restée infructueuse de répondre aux griefs présentés par l'AP-HP, le présent accord-cadre pourra être résilié aux torts du Titulaire et à ses frais et risques.

Devis

Toute intervention susceptible d'entraîner une dépense supérieure au **seuil défini en annexes** de l'acte d'engagement sera soumise à l'acceptation préalable d'un devis par la personne désignée par l'hôpital. Ce devis fera apparaître :

- Le coût de la main-d'œuvre HT (tarif horaire, temps passé, déplacement, et le cas échéant, coût des opérations de constat) ;
- La désignation et le coût des pièces détachées à changer (suivant tarif fourni en Annexe 4 de l'acte d'engagement) ;
- Le montant de la TVA et le montant TTC ;
- La durée d'immobilisation maximale garantie jusqu'à la remise en service du matériel.

IV.2.2 - Pénalités

Pour tout retard au-delà des délais indiqués dans les Annexes de l'acte d'engagement, le Titulaire se verra appliquer une pénalité, en abattement sur la facture correspondante, dont le montant sera calculé selon la formule suivante :

$$P = \frac{1}{5} \times \frac{Dc - Dp}{Dp} \times 100$$

P = Montant de la pénalité (en % du montant total de la facture)

Dc = Délai constaté

Dp = Délai prévu dans les annexes de l'acte d'engagement

Dans le cas d'une intervention à l'attachement, la pénalité sera appliquée sur la facture correspondant à l'intervention concernée. Dans le cas d'une intervention incluse dans un forfait, la pénalité sera appliquée à la facturation trimestrielle de l'équipement concerné par l'intervention.

Exemple : Délai constaté de 25 heures ouvrées pour un délai prévu de 20 heures ouvrées, soit un dépassement de 25 %. La pénalité applicable est de $((25 \text{ h} - 20 \text{ h}) / 20 \text{ h}) \times 100 / 5 = 5 \%$ du montant de la facture.

IV.2.3 - Conditions diverses

Fiche d'intervention : chaque visite de maintenance corrective donnera lieu à l'établissement d'une fiche d'intervention comportant tous les renseignements nécessaires à la vérification du service fait et du contrôle de bon fonctionnement de l'appareil avant remise en service, signée contradictoirement par l'intervenant et le Cadre supérieur du Service concerné (qui conservera un exemplaire de ladite fiche).

Cette fiche d'intervention devra notamment et impérativement faire figurer :

- le numéro du bon de commande,
- le nom du technicien,
- les heures de début et de fin d'intervention,
- l'objet de l'intervention,
- le numéro de série et le numéro d'inventaire de l'appareil,
- les anomalies constatées,
- leurs causes (y compris les cas de mauvaise utilisation et de défauts d'entretien). Dans ce cas, la société devra prévoir la formation des utilisateurs,
- les solutions apportées pour remettre en état de fonctionnement et de sécurité l'appareil concerné (y compris la liste des pièces détachées),
- une observation sur l'état du matériel après intervention,
- les contrôles de performances réalisés avant restitution de l'appareil.

Un second exemplaire de la fiche d'intervention devra systématiquement être fourni au service biomédical de l'hôpital sous format électronique. Les adresses électroniques de destination seront définies avec chaque site ou groupe hospitalier.

Équipement non fonctionnel : si l'équipement n'est pas fonctionnel après l'intervention, pour quelque raison que ce soit (maintenance non terminée, panne non résolue, etc.), l'intervenant en avertit le service utilisateur et identifie clairement sur l'équipement qu'il ne doit pas être utilisé.

Maintenance en atelier : La révision ou la réparation d'un appareil dans les ateliers du Titulaire obéit aux mêmes conditions que ci-dessus quant aux devis et aux fiches d'intervention. La fiche d'intervention sera jointe à l'équipement lors de son retour.

Télémaintenance : toute intervention par télémaintenance ou assistance téléphonique devra également faire l'objet d'une fiche d'intervention.

Sous-traitance : Le Titulaire a la possibilité de faire intervenir toute société de service de son choix afin d'assurer en partie les prestations faisant l'objet du présent accord-cadre, conformément à la réglementation en vigueur sur la sous-traitance ; il devra préalablement obtenir l'accord de l'AP-HP, en indiquant les raisons et les modalités du recours à cette sous-traitance. Le titulaire de l'accord-cadre est responsable de l'ensemble des activités sous-traitées dans le cadre de l'accord-cadre.

Toute sous-traitance non déclarée pourra conduire à un refus de paiement ou à la dénonciation de l'accord-cadre.

Formation : Le Titulaire assure la formation courante des utilisateurs à l'occasion des visites périodiques de maintenance préventive ou en cas de mauvaise utilisation constatée.

IV.2.4 - Durée des interventions

La durée des interventions de maintenance doit être aussi réduite que possible. Elles sont effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement du service.

IV.3 – FOURNITURES DE PIÈCES DÉTACHÉES

Le titulaire s'engage à ce que les pièces détachées qu'il fournira dans le cadre de cet accord-cadre ne modifient en aucune façon les caractéristiques techniques initiales de l'équipement sur lequel elles seront installées, ni sa sûreté de fonctionnement, afin que celui-ci réponde toujours aux exigences essentielles du marquage CE.

L'ingénieur biomédical ou son représentant, déclenchera la commande de pièces détachées auprès du Titulaire par émission d'un bon de commande faisant référence à l'accord-cadre.

Cette fourniture devra intervenir au plus tard dans le délai fixé en Annexes de l'acte d'engagement.

Le calcul du délai de livraison, compté en jours, débute à la réception par le titulaire de la demande de fourniture de pièces par l'établissement et s'arrête à la réception de celles-ci à l'hôpital.

Pénalités :

Pour chaque journée de retard au-delà de ce délai, le titulaire se verra appliquer les mêmes pénalités que celles définies à l'article IV.2.2 du présent CCTP, en abattement sur la facture correspondante.

IV.4 – PRETS DE MATERIEL [le cas échéant]

Dans le cadre des prestations de maintenance (attachement et forfait), des prêts de matériel de substitution seront mis en place selon les modalités définies dans l'Annexe de l'acte d'engagement. L'hôpital restitue le matériel de prêt dès remise en service de l'équipement objet de la maintenance. Dans l'objectif de répondre efficacement aux besoins des utilisateurs, les équipements de prêt devront offrir les mêmes fonctionnalités que ceux qu'ils viennent remplacer, et permettre si possible l'utilisation des mêmes consommables.

Pénalités:

Pour chaque journée de retard au-delà des délais d'obtention d'un matériel de prêt (indiqués dans l'annexe de l'acte d'engagement), les mêmes pénalités que celles définies à l'article IV.2.2 du présent CCP seront applicables.

Article V – Prestations exclues de l'accord-cadre ou du forfait

Sont exclues de l'accord-cadre :

- Toutes interventions ou réparations effectuées par le titulaire sur du matériel non couvert par le présent accord-cadre.

Sont exclues du forfait :

- Toutes interventions ou réparations par le Titulaire sur du matériel non couvert par la prestation forfaitaire retenue
- Toutes interventions consécutives à des défaillances ou des événements dus à des causes étrangères à l'installation tels que :
 - a) incendie, explosion, inondation, affaissement du bâtiment,
 - b) utilisation du matériel non conforme aux prescriptions indiquées par le Titulaire dans le manuel pratique d'utilisation fourni avec l'équipement, prescriptions que l'AP-HP déclare connaître et s'engage à faire respecter.

V.1 – DECLenchement DES INTERVENTIONS EXCLUES DU FORFAIT

Les interventions ainsi que la fourniture des pièces détachées hors forfait sont déclenchées par émission d'un bon de commande de l'hôpital et effectuées au titre de l'attachement.

V.2 – REMUNERATION ET TARIFICATION DES INTERVENTIONS EXCLUES DU FORFAIT

Ces interventions sont rémunérées et tarifées aux conditions indiquées dans l'Annexe de l'acte d'engagement.

Article VI – Autres Prestations

Le Titulaire informe le pouvoir adjudicateur, de toute modification susceptible d'améliorer le fonctionnement et la fiabilité des appareils en service au sein de l'établissement.

Le Titulaire assure la mise à jour et l'évolution des appareils en service au sein de l'Etablissement dans les conditions prévues dans l'acte d'engagement.

Toute modification à apporter sur des équipements objets du présent accord-cadre, effectuée dans le cadre de la matériovigilance suite à l'identification d'un incident ou d'un risque d'incident, sera intégralement prise en charge par le Titulaire, quel que soit le type de maintenance choisi (forfaitaire ou à l'attachement)

Article VII – Rappel des engagements du titulaire

VII.1 – GESTION DU MARCHE

VII.1.1 - Engagements du titulaire

Pour éviter tout rejet de facture par la Direction Spécialisée des Finances Publiques pour l'Assistance publique – hôpitaux de Paris, le titulaire s'engage à :

- veiller à ce que les prestations ou pièces détachées commandées soient bien référencées dans l'acte d'engagement du présent accord-cadre. Dans le cas contraire, il sera fait retour du bon de commande erroné au service émetteur.
- informer sans délai le Directeur des Achats de l'AGEPS de tout changement de raison sociale, de changement de coordonnées bancaires ou postales, de transfert de tout ou partie de l'accord-cadre à une autre société ou de tout autre événement de même nature intervenant durant la période d'exécution de l'accord-cadre. Le titulaire transmettra tout document utile afin que ces changements puissent être pris en compte et que les modifications nécessaires soient réalisées dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas, et quelle qu'en soit la raison, compte tenu de la nature de l'objet de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à ne pas interrompre ses prestations. En cas de litige, le titulaire en informera sans délai le Directeur des Achats de l'AGEPS.

VII.1.2 - Décision de poursuivre (uniquement dans le cas d'un accord-cadre avec montant maximum)

En cas d'atteinte du montant maximum de l'accord-cadre, la poursuite de l'exécution des prestations prévues à l'accord-cadre fera l'objet d'une décision de poursuivre signée par l'AP-HP. Cette décision fixera le nouveau montant maximum de l'accord-cadre et prendra effet à la date de notification au titulaire. Cette décision de poursuivre ne pourra en changer l'objet.

VII.2 – PERSONNEL DU TITULAIRE

Le personnel du Titulaire ou les personnes expressément habilitées par le Titulaire sont les seules à assurer les prestations décrites dans le présent accord-cadre. Elles doivent pouvoir justifier de leur appartenance à l'entreprise titulaire ou de leur habilitation. Une liste de ces personnes sera fournie à l'hôpital et mise à jour par le Titulaire.

Durant leur présence dans les locaux de l'AP-HP, le personnel du Titulaire ou les personnes expressément habilitées par le Titulaire sont tenus de se conformer au règlement en vigueur dans l'établissement concerné par le présent accord-cadre, notamment en matière d'hygiène et de sécurité.

VII.3 – ASSURANCE

Le titulaire doit justifier d'une assurance contractée auprès d'une compagnie bénéficiaire d'un agrément administratif dans les conditions prévues aux articles L. 321-1 et suivants, R. 321-1 du Code des Assurances et suivants, garantissant sa responsabilité civile au titre de l'accord-cadre:

- Pour pertes et dommages causés par des personnes dont l'assuré est civilement responsable, en vertu de l'article 1384 du Code Civil, quelles que soient la nature et la gravité des fautes de ces personnes ;
- Pour pertes et dommages causés aux tiers, du fait d'accidents ou d'incendies par ses matériels d'industrie, de commerce ou d'exploitation.

En cas d'existence d'une franchise dans le contrat souscrit par le titulaire, ce dernier sera réputé la prendre intégralement en charge.

En outre, le Titulaire est tenu d'informer l'AP-HP de toute modification relative à son assurance (résiliation, changement de compagnie), dans les jours suivant sa décision.

VII.4 – SECRET PROFESSIONNEL

Le personnel du Titulaire est lié par le secret professionnel et assujéti à la discrétion d'usage.

VII.5 – CERTIFICAT

Le titulaire est tenu de transmettre tous les six mois, en avril et octobre quelle que soit la date de début de l'accord-cadre et sans que l'AP-HP n'en fasse la demande expresse, les pièces prévues aux articles D8222-5 et D8222-7 du code du travail, et ce jusqu'à la fin de l'exécution de l'accord-cadre. Pour ce faire, l'AP-HP recourt à une plateforme sur laquelle les titulaires de l'accord-cadre devront obligatoirement se créer un compte, puis mettre en ligne et actualiser les documents demandés à la périodicité requise. Les modalités d'accès à la plateforme seront communiquées à la notification.

En cas de non présentation de ces documents dans les délais impartis, une mise en demeure est envoyée au titulaire. Le titulaire est tenu de présenter les documents dans un délai de 15 jours à compter de la mise en demeure.

Article VIII – Obligations des parties

VIII.1 – OBLIGATIONS DE L'AP-HP

L'AP-HP s'engage à :

- Tenir à jour le cahier de bord de l'installation, dans lequel seront reportées, pour chaque interruption de fonctionnement, les données suivantes :
 - heure de la panne
 - heure d'appel du Titulaire
 - heure d'arrivée d'un technicien du titulaire
 - heure de remise en service de l'installation
 - nombre d'heures d'indisponibilité de l'installation pendant ses horaires théoriques de fonctionnement
- Reporter les éléments de l'intervention dans le registre de l'installation, conformément au décret n°2001-1154 du 5 décembre 2001 relatif à l'obligation de maintenance et de contrôle qualité des dispositifs médicaux (Article D.665-5-5-5)
- Assurer la garde de tous les matériels, outillages, documents, pièces détachées et sous-ensembles, que le titulaire lui demandera de conserver auprès de cette installation (une liste détaillée de ces éléments sera préalablement fournie à l'établissement)
- Informer le Titulaire de tout déplacement ou démontage d'appareils objets du présent accord-cadre
- Permettre le libre accès des appareils au personnel du titulaire qui disposera en outre de l'environnement nécessaire à l'accomplissement normal de ses prestations (local correctement équipé - électricité, fluides, téléphone)
- Respecter les horaires d'interventions (préventives ou curatives) programmées avec le Titulaire. En cas de non-respect de ces horaires, le Titulaire pourra facturer les prestations supplémentaires générées (temps d'attente, déplacement)
- Utiliser les appareils dans le respect des instructions du manuel opérateur du Titulaire, figurant sur le site
- Maintenir en conformité les alimentations en fluide, et en électricité, ainsi que les conditions d'environnement, dans le respect des instructions du manuel technique du matériel figurant sur le site
- Assurer les conditions de sécurité d'usage des personnels du titulaire pendant leurs interventions de maintenance et à leur remettre les appareils dans un parfait état de propreté

- Assurer, conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 et dans les cas prévus par ce décret, la coordination des mesures de sécurité prises par l'hôpital et par le titulaire afin d'assurer la prévention des risques liés aux activités de l'hôpital et du titulaire.

Si les personnels du Titulaire considèrent :

- soit que les conditions de travail dans lesquelles ils opèrent,
 - soit que l'état de fonctionnement ou de propreté de l'appareil,
- constituent un risque pour la sécurité, ils en informent aussitôt l'hôpital qui devra prendre toutes les mesures nécessaires, aux fins de remédier aux faits constatés.

VIII.2 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Le titulaire s'engage à :

- Renseigner le cahier de bord de l'installation défini ci-dessus, sous la responsabilité du cadre du service
- Respecter la confidentialité des données traitées et en assurer la sécurité,
- Mettre à jour, en langue française, l'ensemble de la documentation afférente aux appareils concernés par le présent accord-cadre, et la laisser sur le site, à disposition des utilisateurs,
- Si un local fermé est mis à la disposition du Titulaire, il en assumera la responsabilité et le maintiendra en parfait état de propreté,
- Lors de tout déplacement ou démontage d'appareil, les opérations d'emballage, de chargement et de transport, seront effectuées sous le contrôle et selon les directives du Titulaire,
- Fournir annuellement sur support informatique, à la Direction des Achats de l'AGEPS, le bilan évaluatif annuel prévu à l'article IX et défini à l'annexe I du présent CCTP,
- Analyser, conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure, les risques engendrés par ses interventions et à se rapprocher de l'hôpital en vue d'établir un plan de prévention, dans les cas prévus par ce décret.

Article IX – Bilan évaluatif annuel

De manière à matérialiser leur souci commun de recherche de la qualité, les deux parties conviennent d'établir un bilan évaluatif annuel de la prestation de maintenance des équipements concernés par le présent accord-cadre, tel que figurant **dans les annexes I et III du présent CCTP.**

Article X – Dérogations au C.C.A.G./FCS

Le présent CCP déroge aux dispositions suivantes du C.C.A.G./FCS :

Article
de dérogation :

Articles IV.2.2, IV.3, IV.4

Article du C.C.A.G./FCS
correspondant :

Article 14

Objet de l'article
auquel il est dérogé :

Pénalités de retard

Annexe I – Bilan évaluatif annuel

Un bilan évaluatif sera effectué par le Titulaire, par installation, à chaque fin d'année de période contractuelle pour la maintenance des matériels couverts par l'accord-cadre, avec fourniture au minimum des éléments suivants :

- Désignation et type/modèle de l'équipement
- Cadre dans lequel se situe chaque intervention (incluse dans un forfait, exclue d'un forfait, à l'attachement)
- Type de maintenance pour l'équipement (forfait ou attachement)
- Formule de maintenance et redevance annuelle facturée (pour les équipements couverts par un forfait)
- Nombre de maintenances préventives effectuées,
- Nombre de maintenances curatives effectuées, dont le nombre de pannes résolues par télémaintenance
- Nombre d'heures de main-d'œuvre,
- Nombre de déplacements,
- Coûts et liste des pièces détachées changées
- Simulation, aux conditions de l'attachement, des prestations réalisées dans le cadre d'un forfait
- Prestations annexes effectuées du type hotline, télémaintenance, stages de formation, évolution du matériel, etc.
- Nombre d'heures d'arrêt de l'installation durant les horaires couverts par le forfait de maintenance. Ce nombre d'heures inclut les délais de remise en service pour les pannes bloquantes ainsi que les durées d'intervention pour les pannes non bloquantes et les opérations de maintenance préventive.
- Un graphique récapitulant les chiffres d'affaires (forfait, attachement, simulation des forfaits aux conditions de l'attachement) par modalité ou par type/modèle
- Un graphique récapitulant les chiffres d'affaires (forfait, attachement, simulation des forfaits aux conditions de l'attachement) par hôpital ou groupe hospitalier
- Un graphique récapitulant les chiffres d'affaires (forfait, attachement, simulation des forfaits aux conditions de l'attachement) pour l'ensemble de l'AP-HP

Le Titulaire devra joindre à ce bilan la liste éventuelle des équipements pour lesquels une fin de maintenance est prévue, accompagnée des justificatifs de cette fin de maintenance.

Ce bilan récapitulatif sera transmis à la Direction des Achats. Le Titulaire utilisera le modèle de bilan proposé ci-dessous.

Le temps total d'arrêt des installations, l'évolution du parc et du chiffre d'affaires, ainsi que la simulation des dépenses à l'attachement, seront des éléments d'appréciation de la demande de révision des prix.

Si le bilan, ou une réclamation effectuée par un site, fait apparaître des données anormales sur un équipement (nombre d'heures d'arrêt, nombre d'interventions, etc.) le Titulaire fournira un bilan détaillé des interventions effectuées sur cette installation et mettra en place un plan d'action spécifique, en coordination avec le service biomédical du site concerné, afin d'analyser et de corriger les dysfonctionnements constatés.

MODELE DE BILAN EVALUATIF ANNUEL

Voir tableau Excel « Bilan annuel » joint

Annexe II – FORMULES DE MAINTENANCE DE PRESTATIONS FORFAITAIRES

	MAINTENANCE				
	Formule M0 Contrôle Qualité	Formule M1 Préventif	Formule M2 Tous risques	Formule M3 (2) Maintenance partagée	
	Titulaire	Titulaire	Titulaire	Hôpital	Titulaire
Contrôle Qualité	X	X	X		
Maintenance préventive		X	X		
Pièces détachées et kits pour maintenance préventive		X	X		X
Maintenance corrective niveau 1 (1)			X		
Maintenance corrective niveau 2 (1)			X		
Maintenance corrective niveau 3 (1)			X		
Maintenance corrective niveau 4 (1)			X		
Maintenance corrective niveau 5 (1)			X		
Pièces détachées pour maintenance corrective			X		X
Support et hot line			X		X

(1) Niveaux de maintenance tels que définis dans la norme AFNOR FD X60-000

(2) Dans le cas de la maintenance partagée, la répartition des prestations prises en charge par l'hôpital ou par le titulaire sera précisée dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement. Plusieurs déclinaisons de cette formule pourront être proposées.

Description des formules et des prestations incluses :

Formule M0	- réalisation d'une ou plusieurs visites de contrôle annuelles
Formule M1	- réalisation d'une ou plusieurs visites de contrôle et de maintenance préventive annuelles avec fourniture des pièces détachées et kits de maintenance nécessaires pour ces opérations - toute autre intervention du prestataire sera réalisée au titre de l'attachement et déclenchée par bon de commande
Formule M2	- réalisation d'une ou plusieurs visites de contrôle et de maintenance préventive annuelles avec fourniture des pièces détachées et kits de maintenance nécessaires pour ces opérations - réalisation de toute la maintenance corrective sans limitation du nombre d'heures de main d'œuvre et de déplacements, avec prise en charge des pièces détachées changées (hors exclusions, cf. annexe 1 de l'acte d'engagement)
Formule M3	- la fourniture de l'ensemble des pièces détachées et des kits de maintenance nécessaires aux interventions curatives réalisées par les techniciens de l'hôpital (hors exclusions, cf. annexe 1 de l'acte d'engagement) - <u>maintenance partagée</u> : - le partage de la prise en charge des différents types d'intervention et de prestations sera précisé en annexe 1 de l'acte d'engagement - plusieurs déclinaisons de cette formule pourront être proposées

Ce qui n'est pas inclus dans les forfaits (pièces ou interventions) peut faire l'objet de commandes à l'attachement dans le cadre de l'accord-cadre.

Annexe III – DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

1/ Objectifs

Dans le but de permettre une activité optimale des équipements couverts par le présent accord-cadre, l'AP-HP et le Titulaire conviennent de mettre en place un suivi de la disponibilité de ces équipements. L'indicateur retenu pour la mesure de cette disponibilité est le nombre total d'heures d'arrêt de l'équipement durant une année complète. Seront inclus dans le nombre total d'heures d'arrêt les éléments suivants :

- Délai de remise en service en cas de panne bloquante : délai entre l'appel du Titulaire et la remise en service de l'équipement, compté en heures ouvrées couvertes par le forfait de maintenance appliqué à l'équipement
- Durée d'intervention en cas de panne non bloquante
- Durée d'intervention des maintenances préventives

Ne seront pas inclus dans le calcul des heures d'arrêt :

- Les prestations exclues du forfait, décrites dans l'article V
- Les interventions dues au non-respect des obligations de l'AP-HP décrites dans l'article VIII-1
- Les interruptions d'activité pour cause de travaux dans les locaux

2/ Modalités d'application

Le présent accord-cadre comporte la garantie d'un nombre maximum annuel d'heures d'arrêt de l'équipement. L'objectif d'un nombre maximum d'heures d'arrêt est fixé de façon concertée entre l'AP-HP et le titulaire.

Ce nombre maximum d'heures d'arrêt est applicable dès la prise d'effet de l'accord-cadre.

A l'issue de chaque période annuelle, l'AP-HP et le titulaire calculeront le nombre d'heures d'arrêt de l'équipement selon les informations du cahier de bord de l'installation et du bilan fourni par le titulaire. Ce nombre d'heures d'arrêt sera comparé à l'objectif. En cas de non-respect de cet objectif, une pénalité pourra être appliquée. Cette pénalité sera calculée suivant les modalités indiquées dans le paragraphe IV.2.2 pour les dépassements de délais des équipements couverts par un forfait de maintenance.

Si l'objectif n'a pas été respecté, le titulaire s'engage à fournir un bilan détaillé des interventions effectuées et à mettre en place un plan d'action afin d'améliorer la disponibilité du (des) équipement(s) concerné(s). Si le nombre d'heures d'arrêt est supérieur à l'objectif pour l'ensemble des équipements d'un modèle ou d'une catégorie, cet objectif ainsi que les tarifs des forfaits de maintenance de ces équipements pourront être renégociés.