



**DIRECTION DES ACHATS ET DES LOGISTIQUES
EQUIPEMENTS MEDICAUX**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
C.C.T.P. N° 26-GHTA-0022**

**Maintenance d'un Phako émulsificateur Stellaris
de marque Bausch & Lomb**

**Groupement Hospitalier des Territoires d'Auvergne
Etablissement support CHU de Clermont-Ferrand
58 Rue Montalembert
63003 CLERMONT-FERRAND**

S O M M A I R E

S O M M A I R E	2
ARTICLE I – DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT	3
I.1 – Objet du marché	3
I.2 – Modification du parc	3
ARTICLE II – DEFINITION ET EXECUTION DES PRESTATIONS	3
II.1 – Rappel de définitions.....	3
II.2 – Prestations	7
II.2.1 – Visite de maintenance préventive sur site et contrôle qualité	7
II.2.2 – Maintenance corrective	7
II.2.3 – Pièces détachées	7
II.2.4 – Maintenance et évolution logiciel	7
II.2.5 – Mise à jour documentaire.....	7
II.2.6 – Autres prestations	7
II.2.7 – Exclusions/limites de prestations.....	8
II.3 – Modalités d'exécution des prestations.....	8
II.3.1 – Dispositions communes à toutes les interventions.....	8
II.3.2 – Visite de maintenance préventive.....	9
II.3.3 – Interventions de maintenance corrective	9
II.4 – Obligations de l'établissement	10
II.5 – Hygiène - Sécurité – Assurance	10
ARTICLE III – CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	11
III.1– Vérifications.....	11
III.2– Décisions après vérification	11
ARTICLE IV – FORMATION	11
ARTICLE V – DISPOSITIONS PARTICULIERES EN CAS DE GREVE	11

ARTICLE I – DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT

I.1 – Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de Maintenance sur le Phako émulsificateur Stellaris et ses pièces à main de la société Bausch & Lomb installés au CHU de Clermont-Ferrand, dont la configuration est indiquée en annexe 1 au présent document.

La maintenance sera de type Tout Risque ; maintenance préventive et corrective et fourniture des pièces détachées.

I.2 – Modification des bons de commandes

Toute modification dans la composition du parc des équipements (ajout ou retrait) donnera lieu soit :

- ⇒ à une modification du bon de commande,
- ⇒ à l'émission d'un nouveau bon.

Lorsque tout ou partie des Equipements (matériel et/ou logiciel) sont ajoutés ou retranchés en cours d'année, le montant forfaitaire correspondant pour cette année est réajusté au prorata du nombre de semaines concernées par les modifications

ARTICLE II – DEFINITION ET EXECUTION DES PRESTATIONS

II.1 – Rappel de définitions

M a i n t e n a n c e

La maintenance comprend, au sens de la norme X 60-010, la maintenance préventive (Systématique et conditionnelle) et la maintenance corrective (dépannages, réparations).

La maintenance préventive est destinée à réduire les risques de panne et à maintenir dans le temps les performances de l'équipement à un niveau assurant une utilisation normale de celui-ci et des résultats correspondant aux spécifications du fabricant, soit à un niveau identique de celui des performances initiales.

La maintenance corrective est destinée à remettre l'équipement en état de fonctionnement à la suite d'une défaillance afin d'assurer une utilisation normale de celui-ci et des résultats correspondant aux spécifications du fabricant, soit à un niveau identique de celui des performances initiales.

Dépannage

Action sur un matériel en panne en vue de le remettre en état de fonctionnement au moins provisoirement.

Réparation

Intervention définitive et limitée de maintenance corrective après défaillance.

Révision

Ensemble des actions d'exams, de contrôles et des interventions effectuées en vue d'assurer le bien contre toute défaillance majeure ou critique, pendant un temps ou pour un nombre d'unités d'usage donné.

Commentaire : il est d'usage de distinguer suivant l'étendue de cette opération, les révisions partielles des révisions générales.

Dans les deux cas, cette opération implique la dépose de différents sous-ensembles.
Ainsi, le terme révision ne doit en aucun cas être confondu avec les termes visites, contrôles, inspections, etc.
...

Les deux types d'opération définis (révision partielle ou générale) relèvent du 4ème niveau de maintenance.

Rénovation

Inspection complète de tous les organes, reprise dimensionnelle complète ou remplacement des pièces déformées, vérification des caractéristiques et éventuellement réparation des pièces et sous-ensembles défectueux, conservation des pièces bonnes.

Commentaires : la rénovation apparaît donc comme l'une des suites possibles d'une révision générale au sens strict de sa définition.

Reconstruction

Remise en l'état défini par le cahier des charges initial, qui impose le remplacement de pièces vitales par des pièces d'origine ou des pièces neuves équivalentes.

Modernisation

Remplacement d'équipements, accessoires et appareils ou éventuellement de logiciels apportant, grâce à des perfectionnements techniques n'existant pas sur le bien d'origine, une amélioration de l'aptitude à l'emploi du bien.

Nota : cette opération peut aussi bien être exécutée dans le cas d'une rénovation, que dans celui d'une reconstruction.

La rénovation ou la reconstruction d'un bien durable peut donner lieu, pour certains de ses sous-ensembles ou organes, à la pratique d'un échange standard.

Échange standard

Reprise d'une pièce, d'un organe ou d'un sous-ensemble usagé, et vente au même client d'une pièce, d'un organe ou d'un sous-ensemble identique, neuf ou remis en état conformément aux spécifications du constructeur, moyennant le paiement d'une soulte dont le montant est déterminé d'après le coût de remise en état.

Note : soulte : somme d'argent qui, dans un échange ou un partage compense l'inégalité de valeur des lots ou des biens échangés.

Commentaire : afin d'accélérer les procédures et de diminuer les coûts, le recouvrement de la soulte peut être forfaitisé.

Les termes précédemment définis, révision, rénovation, reconstruction, modernisation, semblent couvrir l'ensemble des interventions pour la remise à un état satisfaisant d'aptitude à l'emploi d'un bien grand public ou à usage industriel et professionnel.

Dans certains secteurs particuliers de l'activité économique, d'autres termes sont également utilisés, et il serait préférable afin de ne pas créer d'ambiguïté, de les prohiber à propos d'opérations concernant des biens à usage industriel et professionnel. Ces termes sont : réfection, relevage, ravalement, reconditionnement, restauration, réhabilitation ...

Les 5 niveaux de maintenance

1^{er} niveau

Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, ou échanges d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants ou certains fusibles, etc....

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par l'exploitant du bien, sur place, sans outillage et à l'aide des instructions d'utilisation. Le stock de pièces consommables nécessaires est très faible.

2^{ème} niveau

Dépannages par échange standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que graissage ou contrôle de bon fonctionnement.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par un technicien habilité de qualification moyenne, sur place, avec l'outillage portable défini par les instructions de maintenance, et à l'aide de ces mêmes instructions.

On peut se procurer les pièces de rechange transportables nécessaires sans délai et à proximité immédiate du lieu d'exploitation.

Note : un technicien est habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur une machine présentant certains risques potentiels, et est désigné pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés compte tenu de ses connaissances et ses aptitudes.

3^{ème} niveau

Identification et diagnostic des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures, et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que réglage général ou réaligement des appareils de mesure. Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par un technicien spécialisé, sur place ou dans le local de maintenance, à l'aide de l'outillage prévu dans les instructions de maintenance ainsi que des appareils de mesure et de réglage, et éventuellement des bancs d'essais et de contrôle des équipements et en utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du bien, ainsi que les pièces approvisionnées par le magasin.

4^{ème} niveau

Tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. Ce niveau comprend aussi le réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, et éventuellement la vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés.

Commentaire : ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé, dans un atelier spécialisé doté d'un outillage général (moyens mécaniques, de câblage, de nettoyage, etc....) et éventuellement des bancs de mesure et des étalons de travail nécessaires, à l'aide de toutes documentations générales ou particulières.

5^{ème} niveau

Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central ou à une unité extérieure.

Commentaire : par définition, ce type de travaux est donc effectué par le constructeur, ou par le reconstruteur, avec des moyens définis par le constructeur et donc proches de la fabrication.

Les pièces

Élément ou sous-ensemble du bien considéré qui n'est ni désassemblé ni divisé lors d'une opération de maintenance. Cette possibilité est fonction du niveau de maintenance considéré, d'où l'acceptation très générale de ce terme dans son usage courant.

Pièce de rechange

Pièce destinée à remplacer une pièce défectueuse ou dégradée dans un matériel ou une installation.

Pièce indivisible (ou élémentaire)

Pièce qui ne peut être ni désassemblée ni divisée quel que soit le niveau de maintenance.

Pièce amovible

Pièce dont la pose et la dépose peut être aisément exécutée à la main sans utilisation d'aucun outil.

Pièce déposable (à la main)

Pièce dont la pose et la dépose peut aisément être exécutée à la main, à l'aide d'un outil courant (tournevis, clé ou pinces).

Pièce déposable

Pièce dont la pose et la dépose peuvent aisément être exécutées à l'aide de moyens appropriés.

Pièce d'origine

Pièce répondant en tout point au cahier des charges du constructeur (caractéristiques techniques, tolérances, contrôles ...) montée sur le bien neuf et fournie par le constructeur pour les besoins de la maintenance.

Pièce équivalente (*)

Pièce de rechange répondant au même cahier des charges que la pièce d'origine, mais non fournie par le constructeur : elle est réputée interchangeable avec la pièce d'origine dont elle doit assurer toutes les fonctions.

Pièce interchangeable

Pièce dont les caractéristiques d'interface permettent la substitution à une pièce d'origine en conservant ses fonctions essentielles.

Pièce adaptable

Pièce pouvant se substituer à une pièce d'origine, en conservant ses fonctions essentielles au prix d'une adaptation.

Commentaire : les pièces adaptables et interchangeables peuvent éventuellement apporter une amélioration des fonctions requises : interchangeabilité, réduction des frais de gestion des stocks, augmentation des performances, optimisation de la durabilité etc.

Pièce défectueuse

Pièce présentant un ou plusieurs défauts altérant ses caractéristiques fonctionnelles (d'après NF X 06-004).

Note : ce qualificatif s'applique aux pièces neuves.

Pièce dégradée

État d'une pièce dont la durabilité est réduite par rapport à celle de l'état neuf.

Pièce de fonctionnement

Pièce faisant partie d'un matériel et qui, pendant la durée de vie normale de ce matériel est appelée à subir des détériorations prévisibles nécessitant une ou plusieurs remises en état ou remplacements.

Note : par détérioration prévisible, on entend ici l'abrasion, la corrosion, le vieillissement, la fatigue, etc....

(*) Il existe pour les besoins de la fabrication des "équivalences" constructeurs spécifiées dans le catalogue de pièces détachées qui doivent être considérées comme des pièces d'origine.

II.2 – Prestations

Les prestations incluses dans le paiement de la redevance forfaitaire annuelle comprennent :

- La maintenance préventive systématique et conditionnelle,
- La maintenance corrective,
- La fourniture des pièces détachées d'origine (neuves ou certifiées), la main d'œuvre et les déplacements des techniciens,
- La maintenance et l'évolution des logiciels en place,
- L'assistance technique, téléphonique,
- La fourniture systématique des rapports d'intervention technique (sous forme électronique),
- La fourniture en fin d'année d'un récapitulatif annuel des interventions réalisées (préventives, correctives,),
- La fourniture des outils matériels et logiciels nécessaires à la maintenance des installations,
- La fourniture annuelle du tarif des pièces détachées et sous-ensembles. Le prêt de matériel en cas d'immobilisation prolongée.

II.2.1 – Visite de maintenance préventive sur site et contrôle qualité

Elles concernent l'ensemble des équipements listés en annexe 1 au présent document. Le détail précis des opérations réalisées, leur périodicité ainsi que leur durée sont décrits en annexe 4 du présent document.

II.2.2 – Maintenance corrective

Les interventions de maintenance corrective sont exécutées selon les modalités précisées ci avant.

II.2.3 – Pièces détachées

Toutes les pièces remplacées sont mentionnées sur le rapport d'intervention avec date d'effet de la garantie.

Pour les sous-ensembles et composants remplacés au titre du marché, la durée de garantie est de 1 an.

Dans le cas d'une rémunération en dépense contrôlée, si une nouvelle défaillance affectant le même organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur à un an, il n'y a pas facturation.

Toutes les pièces remplacées et couvertes par la garantie sont mentionnées comme telle sur le rapport de maintenance avec la date d'effet de la garantie.

II.2.4 – Maintenance et évolution logiciel

Au titre du présent marché le titulaire procède également à la maintenance et à l'évolution des logiciels en place sur chaque échographe.

II.2.5 – Mise à jour documentaire

Le titulaire sera responsable, dans le cadre du marché de maintenance, de la mise à jour des documentations techniques et des manuels d'utilisation des équipements et ceci quel que soit l'objet de leur évolution.

II.2.6 – Autres prestations

Outre les prestations prévues ci-dessus, si des interventions devaient être réalisées par le titulaire non couvertes par la redevance forfaitaire, elles se feraient après l'accord du Centre Hospitalier concerné et sur la base du tarif prévu en annexe à l'acte d'engagement.

Ces interventions donneront lieu à l'émission préalable d'un bon de commande par le Centre Hospitalier concerné.

II.2.7 – Exclusions/limites de prestations

Sont exclus des prestations :

- les interventions ou réparations entraînées par des défaillances dues à des causes étrangères aux équipements concernés par le présent marché, telles que incendie, explosion, dégâts des eaux, affaissement du bâtiment provoqué ou non par l'installation, non-conformité aux spécifications du titulaire des dispositifs touchant à l'environnement des équipements (énergie électrique, eau, climatisation, hygrométrie) telles que décrites dans les conditions d'environnement précisées par écrit dans le dossier d'achat.
- Les interventions liées à une utilisation des équipements non conformes aux instructions/spécifications du titulaire remises par écrit au moment de l'achat ou de la livraison du matériel.
- Les interventions dues à l'emploi des produits sensibles ou chimiques incompatibles avec les caractéristiques du matériel.
- Les réparations entraînées par des interventions effectuées par du personnel non expressément mandaté par le titulaire en dehors de la maintenance partagée.
- Les consommables et pièces d'usure : papier, électrodes, câbles.

Dans tous les cas, toutes particularités pouvant être à l'origine d'un motif d'exclusion de la maintenance prévue au présent marché ne seront prises en compte que si elles ont été signifiées par écrit par le titulaire lors de l'achat ou de la livraison des appareils.

II.3 – Modalités d'exécution des prestations

Le suivi des opérations de maintenance est effectué par l'ingénieur et techniciens de l'équipe biomédicale du Centre Hospitalier et Universitaire de CLERMONT-FERRAND qui auront suivi une formation dispensée par le titulaire.

II.3.1 – Dispositions communes à toutes les interventions

Les prestations devront être exécutées selon les modalités suivantes :

Personnel d'intervention

L'intervention du titulaire sur les équipements ne peut être assurée que par des techniciens qu'il aura mandatés ou habilités.

Avant toute intervention, les techniciens chargés des opérations de maintenance doivent se présenter aux techniciens Biomédicaux chargés de la maintenance des équipements et justifier de leur habilitation par le titulaire.

Compte rendu d'intervention

Pendant toute la durée du marché, le fournisseur sera tenu d'établir un compte rendu pour chaque intervention (préventive ou corrective) qui sera remis au service biomédical. Ces documents attesteront que les interventions prévues au présent marché ont bien été effectuées. Ils comprendront au minimum les informations suivantes :

- nom du ou des techniciens,
- Date et heure de début d'intervention ainsi que les heures d'arrêt et de reprise de l'intervention s'il y a lieu,
- Durée de l'intervention,
- Type d'équipement et numéro d'inventaire de l'établissement concerné,
- Nature et résultat de l'intervention,
- Descriptif détaillé de l'intervention avec liste de pièces remplacées (et date d'effet de garantie).

Les observations et anomalies constatées lors de l'intervention seront notées.

Le rapport d'intervention technique est envoyé par courrier électronique aux techniciens biomédicaux en charge de la maintenance. Ce bon d'intervention doit être remis au Service Biomédical :

Patrick Ferreyrolles <pfeyrrerolles@chu-clermontferrand.fr>;
Christophe LECLERC <cleclerc@chu-clermontferrand.fr>;
Dans un délai de 36 heures à compter de l'heure de fin d'intervention.

La fourniture de ces documents conditionne le règlement des factures

Maintenance en atelier

Si le titulaire estime que certaines prestations ne peuvent être effectuées que dans ses usines ou ateliers, il en informe au préalable l'Etablissement et met une machine de remplacement à disposition pendant toute la durée de l'intervention. **La machine en prêt disposera des mêmes fonctionnalités que la machine retournée en atelier pour réparation.**

Cette mise à disposition est impérative dans le cas d'une intervention planifiée. Pour une intervention suite à une panne, le titulaire s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ces prestations.

II.3.2 – Visite de maintenance préventive

Le nombre de visites de maintenance préventive est fixé à l'annexe 4 du présent document pour chaque équipement.

Elles seront effectuées pendant les heures et jours ouvrés du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00.

Les dates et heures de visites de maintenance préventive sur site sont fixées d'un commun accord avec le Département Biomédical selon la périodicité ci-dessus.

Si l'une ou l'autre des deux parties désire déplacer une visite, elle en informe l'autre partie au moins huit jours avant la date prévue, en proposant une nouvelle date par courrier électronique.

Les visites systématiques ne pourront être effectuées en même temps que les dépannages les réparations, et les mises à jour (logiciels et/ou matériels) qu'après accord du Département Biomédical.

Les dates des maintenances préventives de l'année « N » sont planifiées au plus tard le 15 Décembre de l'année N-1.

II.3.3 – Interventions de maintenance corrective

Déclenchement des interventions :

Ces interventions sont déclenchées sur simple appel téléphonique des techniciens Biomédicaux, un email de confirmation de prise en compte de l'intervention avec « numéro d'affaire » sera adressé en retour par le titulaire à l'adresse suivante :

Patrick Ferreyrolles <pfeyrrerolles@chu-clermontferrand.fr>;
Christophe LECLERC <cleclerc@chu-clermontferrand.fr>;

Délai d'intervention :

Le délai maximum d'intervention est fixé à 24h 00 (jours ouvrables).

Ce délai compté en heures, commence à courir à l'heure de réception par le titulaire de l'appel téléphonique, et s'arrête à l'heure d'arrivée du technicien telle qu'elle figure au compte rendu d'intervention.

Durée des interventions :

La durée des interventions de maintenance doit être aussi réduite que possible. Elles seront effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement de l'hôpital.

 Délai de disponibilité des pièces détachées; durée de garantie :

Le délai de disponibilité des pièces détachées est de 24h 00. La durée de garantie des pièces détachées est de 12 mois.

 Gestion des pièces détachées :

Toute demande de pièces devra être soumise au Centre d'Assistance Technique du Prestataire ou bien directement à l'équipe régionale du prestataire qui validera l'expédition.

Les pièces changées sont tenues à la disposition du technicien du titulaire qui en assure le retour.

II.4 – Obligations de l'établissement

L'établissement s'engage à :

 Garantir les conditions d'environnement et effectuer les opérations de contrôle et de vérification préconisées par le titulaire, l'informer de toute modification s'y rapportant ; ces opérations seront attestées par l'intervenant sur le carnet de bord de la GMAO.

 Tenir le carnet de bord de l'installation,

Assurer les conditions de sécurité d'usage des personnels du titulaire pendant leurs interventions de maintenance,

 Garantir l'accès aux équipements sous réserve du respect des consignes d'hygiène et de sécurité applicables au service concerné.

II.5 – Hygiène - Sécurité – Assurance

 HYGIENE SECURITE

L'établissement s'engage à assurer les conditions de sécurité d'usage à l'égard des personnels du titulaire pendant leurs interventions de maintenance et à garantir l'accès aux matériels sous réserve du respect des consignes d'hygiène et de sécurité applicables au service concerné.

 ASSURANCE

Le titulaire s'engage à souscrire une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile, découlant des prestations qui lui sont confiées.

L'Etablissement utilisateur du matériel, objet du présent marché, est propriétaire du matériel et responsable de son utilisation. Il lui appartient donc de se couvrir contre les risques inhérents de cet état.

En cas d'accident, les tribunaux compétents apprécieront la part de responsabilité civile ou pénale des parties prenantes

ARTICLE III – CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

III.1– Vérifications

Les vérifications quantitatives et qualitatives simples seront effectuées au moment même de la livraison de la fourniture ou de l'exécution de service (examen sommaire) conformément aux articles 27 et 28.1 du CCAG-FCS.

III.2– Décisions après vérification

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 29 et 30 du CCAG-FCS.

ARTICLE IV – FORMATION

Formation des techniciens Biomédicaux à un niveau leur permettant de réaliser les interventions de niveau I et II. Si des mises à niveau des formations reçues par les techniciens du Centre Hospitalier Universitaire de Clermont Ferrand durant l'année de garantie s'avèrent nécessaires, celles-ci seront incluses dans le montant forfaitaire du marché.

ARTICLE V – DISPOSITIONS PARTICULIERES EN CAS DE GREVE

Sans Objet

ANNEXE 1 AU C.C.T.P. 26-GHTA-0022 DESIGNATION DES EQUIPEMENTS SOUS CONTRAT DE LA SOCIETE BAUSCH AND LOMB
--

UF-3480 BLOC OPERATOIRE OPHTALMOLOGIE

N° inventaire	Libellé	Modèle	Numéro de série	Date d'achat
074385	PAM US	BL3170	USH52108	06/02/2017
074384	PAM US	BL3170	USH51921	06/02/2017
074383	PAM US	BL3170	USH51874	06/02/2017
074382	PAM US	BL3170	USH51852	06/02/2017
074381	PAM US	BL3170	USH51851	06/02/2017
074380	PAM US	BL3170	USH51848	06/02/2017
074379	VITREOTOME AVEC LASER	STELLARIS_PC	SPC02877	06/02/2017

ANNEXE 2 AU C.C.T.P. 26-GHTA-0022

Clauses types pour la mise en œuvre des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité dans les contrats relevant du champ d'application du II de l'article 1er de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021

1. Le titulaire assure le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public et veille au respect des principes de neutralité et de laïcité du service public. Il veille à ce que ses salariés ou toute personne sur laquelle il exerce son autorité hiérarchique ou son pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes, et respectent leur liberté de conscience et leur dignité. En premier lieu, ces personnels s'abstiennent de manifester leurs appartenances ou convictions politiques ou religieuses, tant en arborant des signes ou tenues manifestant ostensiblement de telles appartenances ou convictions, qu'en se livrant à des comportements révélant ces appartenances ou convictions. Ils s'abstiennent également de faire état d'opinions de nature politique ou religieuse dans le cadre des contacts directs ou indirects avec les usagers ou les tiers, et ne peuvent notamment se livrer à des actes de provocation ou de prosélytisme. En deuxième lieu, ces personnels s'acquittent de leurs obligations dans le respect de l'égalité de traitement entre les usagers. En dernier lieu, ils respectent la liberté de conscience et la dignité des usagers et des tiers. L'acheteur/ l'autorité concédante est informé(e), à cette fin, des mesures mises en œuvre par le titulaire pour assurer le respect de ces obligations ainsi que des mesures prévues pour remédier aux éventuels manquements.

2. Le titulaire du contrat veille à ce que toute personne à laquelle il confie pour partie l'exécution du service public, notamment ses sous-traitants ou sous-concessionnaires, s'assure du respect de l'égalité des usagers devant le service public et veille au respect des principes de neutralité et de laïcité par ses salariés ou toute personne sur laquelle il exerce son autorité hiérarchique ou son pouvoir de direction. Il s'assure à cet effet que les contrats de sous-traitance ou de sous-concession comportent les clauses nécessaires au respect de ces obligations. Ces contrats sont communiqués par le titulaire à l'acheteur/ l'autorité concédante lors des demandes d'acceptation d'un sous-traitant ou d'un sous-concessionnaire ayant pour objet l'exécution de tout ou partie du service public.

3. Le titulaire veille à informer les usagers des dispositifs leur permettant de signaler tout manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité constaté au cours de l'exécution du service public. Ces informations doivent s'accompagner des coordonnées du service référent de l'acheteur/ l'autorité concédante. L'acheteur/autorité concédante informe le titulaire, sans délai, de tout manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité signalé par les usagers ou par toutes autres personnes. L'acheteur/ l'autorité concédante est informé(e), sans délai, de tout manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité constaté par le titulaire ainsi que des mesures qui ont été prises pour y remédier.

4. Les mesures préventives et correctives destinées à assurer l'application des principes de laïcité et de neutralité font l'objet d'un suivi par le titulaire en lien avec les services de l'acheteur en charge de l'exécution du contrat. Ce suivi prend notamment la forme :

- de comptes rendus du titulaire suite à ses actions correctives visant à remédier à un manquement aux principes de laïcité et de neutralité ; ces comptes rendus seront établis selon une fréquence qui sera déterminée par l'acheteur/ l'autorité concédante ;
- de réunions organisées entre l'acheteur et le titulaire, qui peuvent avoir pour objet de définir de mesures préventives ou correctives et/ou les modalités de suivi de ces mesures ;
- d'inspections ponctuelles sur pièces et sur place à l'initiative de l'acheteur.

5. En cas de méconnaissance au cours de l'exécution du contrat des obligations de respect des principes d'égalité, de neutralité et de laïcité, l'acheteur/ l'autorité concédante prononce à l'issue d'une procédure contradictoire :

- une pénalité forfaitaire d'un montant de 1 000 euros à l'encontre du titulaire en cas de manquement établi de tout personnel placé sous son autorité, ainsi que de tout personnel placé sous l'autorité de l'un de ses sous-traitants, aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité, et notamment à l'interdiction de manifester ses opinions politiques ou religieuses, à l'obligation de traiter de façon égale toutes les personnes, et au respect de la liberté de conscience et de la dignité de toutes les personnes. Cette pénalité s'applique par manquement constaté ;
- une pénalité forfaitaire d'un montant de 1 000 euros à l'encontre du titulaire en cas de manquement aux obligations contractuelles (défaut de mise en œuvre des actions préventives, absence de mise en œuvre d'une procédure de signalement des manquements, etc.). Cette pénalité s'applique par manquement constaté ;
- une pénalité forfaitaire de 500 euros à l'encontre du titulaire par jour d'absence d'action correctrice à la suite d'un manquement aux principes d'égalité, neutralité et de laïcité constaté au cours de l'exécution du contrat.

Cette pénalité s'applique par jour à compter du constat de la carence du titulaire à mettre en oeuvre les actions correctrices prévues au contrat ;

- une pénalité forfaitaire de 1 000 euros à l'encontre du titulaire pour toute absence à une réunion avec l'acheteur/autorité concédante portant sur la définition de mesures préventives ou correctrices sur l'égalité, la neutralité et la laïcité ou portant sur le suivi de ces mesures. Ces pénalités peuvent être cumulées le cas échéant. Lorsque l'acheteur envisage d'appliquer des pénalités, il invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations. Cette invitation précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les manquements concernés, ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations. A défaut de réponse du titulaire dans ce délai, ou si l'acheteur considère que les observations formulées par le titulaire ne permettent pas de démontrer que le manquement n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités s'appliquent.

6. En cas de 3 manquements ou d'un manquement d'une particulière gravité, l'acheteur/l'autorité concédante prononce la résiliation du contrat pour faute du titulaire, selon les modalités définies à l'article 41 du cahier des clauses administratives générales des marchés publics (CCAG) de fournitures courantes et de services (FCS) approuvé par l'Arrêté du 30 mars 2021.

L'acheteur/l'autorité concédante notifie au préalable une mise en demeure au titulaire afin de l'informer de la sanction envisagée, et lui demande de présenter ses observations dans un délai qui ne saurait être inférieur à 5 jours calendaires à compter de la réception du courrier de mise en demeure. Si cette mise en demeure s'avère infructueuse, le pouvoir adjudicateur prononce la résiliation pour faute du contrat. La résiliation est prononcée aux frais et risques du titulaire conformément à l'article 45 du CCAG FCS.

Ces sanctions contractuelles sont sans préjudice des sanctions pénales qui seraient prononcées suite à une plainte émanant d'un usager ou d'un tiers et visant la société titulaire ou l'un de ses préposés en lien avec des faits de discrimination tels que définis par les articles 225-1 et suivants du code pénal.

7. Le suivi de l'exécution des clauses relatives au respect des principes de laïcité et de neutralité est assuré par un agent du CHU dont l'identité et les coordonnées seront communiquées au titulaire au cours de l'exécution du marché. Les rapports et les documents relatifs à l'application des principes de laïcité et neutralité énumérés ci-dessus lui sont communiqués (modalités à définir par l'acheteur/autorité concédante). Le titulaire lui adresse toute question relative à l'application de ces principes.

ANNEXE 3 AU C.C.T.P. 26-GHTA-0022 Connexion de la Télémaintenance

CONTRAINTES LIEES AU SYSTEME D'INFORMATION

SECURITE DES SYSTEMES

Le titulaire s'engage à déployer au CHU des systèmes informatiques qui auront été installés conformément aux règles de l'art et aux préconisations des éditeurs et des constructeurs. En aucun cas ces systèmes ne devront offrir un niveau de sécurité inférieur aux autres systèmes du CHU. En particulier, un antivirus maintenu à jour sera installé par le CHU et les mises à jour du système d'exploitation devront être activées.

ASPECTS REGLEMENTAIRES

Le titulaire s'engage à respecter les contraintes d'utilisation des systèmes informatiques du CHU, de confidentialité, de sécurité. Il devra donc signer la Charte Informatique du CHU qui constitue une des pièces contractuelles du présent marché. De plus, le titulaire s'engage à faire un usage « raisonnable » de l'infrastructure informatique du CHU (ordinateurs, réseau, internet...) afin de ne pas risquer une saturation ou une indisponibilité des installations.

TELEMAINTENANCE

Le titulaire pourra mettre en œuvre une solution de télémaintenance pour accéder à distance aux équipements raccordés au réseau informatique du CHU.

La solution de télémaintenance prendra la forme d'un tunnel VPN sur internet et devra être conforme à l'une des 3 propositions suivantes, à l'exclusion de toute autre (pas de modem RTC, pas de routeur Numéris...).

L'accès internet du CHU est de type SDSL 10 Mbps, non secouru, GTR 4h. Dans la mesure où la télémaintenance sera basée sur internet, la disponibilité de l'accès ne pourra être garantie par le CHU. Le titulaire s'assurera donc qu'une interruption de la télémaintenance n'ait aucun impact bloquant sur le fonctionnement opérationnel de ses systèmes.

Le titulaire indiquera les usages qu'il souhaite faire de la télémaintenance et les protocoles informatiques associés. Le CHU se réserve le droit d'imposer des limitations sur les protocoles autorisés à transiter et sur les horaires d'accès aux systèmes. Le CHU pourra également interrompre l'accès de télémaintenance du titulaire à tout moment, sans préavis et sans justification.

ANNEXE 4 AU C.C.T.P. 26-GHTA-0022
Détail des opérations de maintenance préventive