

**FOURNITURE MATERIEL
COURANT FAIBLE : SYSTEMES
D'APPEL MALADE**

SOMMAIRE

PRÉAMBULE.....	3
DEFINITION	3
Article 1 Objet du contrat.....	3
Article 3 Périmètre du marché public	3
Article 4 Modalités de commandes.....	3
4.1 Catalogue	3
4.2 Commande	4
4.2.1 <i>Transmission des commandes</i>	4
4.2.2 <i>Fréquence des commandes</i>	4
4.3 Demande de devis	4
Article 5 Modalités de livraison.....	4
5.1 Retrait au comptoir	4
5.2 Mode de livraison	5
5.3 Conditions d'exécution ou de livraison	5
5.6.1 <i>Contrôles de conformité</i>	6
5.6.2 <i>Reliquats</i>	6
5.6.3 <i>Ruptures de livraison</i>	6
5.6.4 <i>Procédure et délais de contestation</i>	6
5.6.5 <i>Reprises</i>	6
5.7.1 <i>Etiquette d'identification du colis</i>	7
5.7.2 <i>Bon de livraison</i>	7
Article 6 Support Technique et Conseils	7
Article 7 Communication et Suivi de la Prestation.....	8
Article 8 Objectifs complémentaires	8

PRÉAMBULE

L'objectif du présent marché public est d'assurer la fourniture de tous les types de matériels et accessoires nécessaires au bon fonctionnement des systèmes d'appel malade des établissements du GHT Alpes Dauphiné adhérents au contrat.

Les candidats sont réputés avoir pris en compte dans leur offre (et donc leur chiffrage), l'ensemble des contraintes opérationnelles propres aux sites. A ce titre, aucune méconnaissance de ces dernières ne pourra être invoquée par le titulaire pour se soustraire à ses obligations contractuelles.

Le PRESTATAIRE devra intégrer les évolutions réglementaires en vigueur au moment de la consultation et celles susceptibles d'intervenir pendant toute la durée du marché.

DEFINITION

Titulaire ou Prestataire : désigne la société ou le groupement de sociétés auquel est attribué le marché (pour le lot concerné)

Fabricant : Désigne l'entité responsable de la conception et de la fabrication d'un produit. Il est sélectionné directement par le coordonnateur pour répondre à un besoin précis.

Article 1 Objet du contrat

Le présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) définit les prestations de fourniture de pièces et d'accessoires nécessaires au fonctionnement des systèmes d'appel malade des établissements du GHT Alpes Dauphiné adhérents au contrat.

Ces fournitures sont utilisées pour un usage courant dans les services hospitaliers ou encore à des fins de maintenance de l'ensemble des équipements appel malade des sites des établissements membres du contrat.

Le titulaire assurera un rôle de conseil et d'information des utilisateurs. Il sera en mesure d'apporter une assistance technique dans la mise en œuvre des produits proposés (lors de la mise en service, conseil d'installation, programmation).

Article 3 Périmètre du marché public

Le marché permet la commande et la livraison des articles détaillés dans le BPU ainsi que, ponctuellement, d'articles hors BPU des fournisseurs identifiés dans celui-ci (**onglet 3 du BPU**).

Article 4 Modalités de commandes

4.1 Catalogue

Dès la notification du marché public, le titulaire mettra à disposition du pouvoir adjudicateur de chaque établissement membre concerné par le contrat :

- un catalogue « restreint » portant **exclusivement sur les articles du bordereau des prix**

unitaires, dans lequel il fera apparaître les caractéristiques spécifiques des produits (taille, dimension, photos, conditionnement) et leur prix marché HT. |

- son catalogue général couvrant les besoins complémentaires en fournitures et matériels objet du marché. Ce catalogue permet aux établissements de profiter des autres produits et matériels du titulaire dans les conditions tarifaires décrites au bordereau de prix.

Ces catalogues seront transmis par voie dématérialisée.

Les produits du catalogue fournisseur doivent correspondre au périmètre du marché.

Dans le cas où le catalogue du titulaire présenterait des produits au-delà du périmètre du marché, ces derniers ne pourraient être pris en considération.

4.2 Commande

4.2.1 Transmission des commandes

Les commandes peuvent se faire par mail ou par téléphone mais seront nécessairement régularisées par un bon de commande.

4.2.2 Fréquence des commandes

La fréquence des commandes est variable en fonction des établissements.

Aucun minimum de commande n'est imposé aux établissements. Aucun frais supplémentaire, non mentionné dans le bon de commande et dans le devis validé par le pouvoir adjudicateur, ne peut être demandé lors de la facturation.

4.3 Demande de devis

Le Titulaire s'engage à répondre aux demandes de devis de l'établissement adhérent pour toute demande de chiffrage non comprise dans le BPU mais disponible sur le catalogue général.

Le titulaire doit répondre à toute demande de devis dans un délai maximum de **5 jours ouvrés** à compter de l'émission de la demande. Toute demande de devis faite par le pouvoir adjudicateur prendra la forme d'un écrit.

En cas de non-respect de ce délai, sont applicables les pénalités stipulées au CCAP.

Article 5 Modalités de livraison

Le titulaire s'engage sur la disponibilité des fournitures objet du marché notamment en raison du statut d'établissement hospitalier.

Certains types de produits sont en effet utilisés pour exploiter des installations directement nécessaires aux activités de soins.

5.1 Retrait au comptoir

Dans la mesure du possible, le titulaire s'engage à proposer dans son offre un réseau d'agences pouvant mettre à disposition les fournitures objet du marché.

Le titulaire propose pour chaque établissement adhérent une agence dite « de référence », à proximité de l'établissement.

Les établissements adhérents pourront, s'ils le souhaitent, se rendre au comptoir de l'agence pour retirer les produits.

5.2 Mode de livraison

Le titulaire s'engage à respecter les modalités de livraisons indiquées dans le bdc (qui se feront au sein des services techniques des différents établissements).

5.3 Conditions d'exécution ou de livraison

Le Titulaire s'engage à respecter les contraintes géographiques et structurelles des lieux de livraison et les circuits établis par chaque établissement pour les livraisons.

Les informations seront transmises au titulaire avant la mise en œuvre effective du marché.

Les fournitures sont livrées à destination, franco de port et d'emballage, dès le premier euro.

Le titulaire est responsable du mode de transport de ses produits. Les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination, ainsi que les opérations de conditionnement, d'emballage, de chargement et d'arrimage incombent au titulaire.

Les marchandises doivent être déchargées par le transporteur, qui doit disposer de son **propre matériel** dans le respect des modalités fixées par chaque établissement adhérent.

Le titulaire doit s'assurer que le prestataire chargé du transport dispose des moyens matériels et humains nécessaires à la livraison jusqu'aux lieux indiqués par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire doit informer son transporteur des contraintes d'accès pour chaque lieu de livraison afin qu'il puisse utiliser le véhicule ou les moyens adaptés.

Le titulaire s'engage à se conformer au point de livraison attaché à chaque commande. En cas de non-respect, **toute marchandise égarée** reste à la charge du titulaire.

5.4 Conditionnement

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative aux limites du port de charges.

Le titulaire doit adapter le volume du contenant au contenu.

Les emballages présenteront un degré de résistance et de solidité suffisants pour supporter sans dommage la manipulation dont ils feront l'objet lors des différentes phases de transport et de manutention.

Les colis devront être étiquetés de façon à **faire apparaître de manière très lisible** les éléments décrits dans l'article 5.7.1 du présent CCTP.

Pour une livraison globale, le titulaire s'efforcera de ne pas disperser un même article dans plusieurs colis **SAUF en cas de pré colisage**.

5.5 Planification des livraisons

Le titulaire du marché s'adapte aux jours et horaires de chaque établissement :

- CHUGA : Du lundi au vendredi matin : 08h00-11h30 - 12h30-15h30 / Vendredi après-midi : 12h30-14h45
- La Mure / SLDP et SGV : les indications sur les horaires de livraison seront communiquées lors de la mise en place du marché et/ou lors de la commande.

Le Titulaire fixe dans son offre un délai de livraison qui ne doit pas excéder **10 jours ouvrés**, à compter de la réception du bon de commande par le titulaire (ou de toute autre demande écrite en cas d'urgence).

Le délai indiqué dans l'offre du titulaire deviendra contractuel. A défaut de proposition par le titulaire, le délai plafond ci-dessus s'appliquera.

En cas de non-respect de ce délai, sont applicables les pénalités stipulées à l'article du CCAP.

5.6 Réception

5.6.1 Contrôles de conformité

Les contrôles des livraisons se font conformément aux articles 27 à 30 du CCAG-FCS.

L'ensemble des marchandises livrées doit correspondre aux stipulations du présent cahier des charges.

5.6.2 Reliquats

Les **articles manquants et leur date de disponibilité ultérieure** doivent apparaître sur le bon de livraison.

Ils sont livrés automatiquement dans un délai de **5 jours ouvrés maximum à compter de la livraison initiale**, sauf exceptions justifiées et acceptées par l'établissement.

Passé ce délai, les pénalités stipulées à l'article du CCAP sont applicables.

5.6.3 Ruptures de livraison

Dans le cas où le produit commandé ferait l'objet d'une rupture de stock entraînant un délai de livraison supérieur à **5 jours ouvrés maximum à compter de la livraison initiale**, le titulaire informe l'établissement adhérent par courrier, par courriel ou par fax.

Sans quoi, en l'absence d'information, les pénalités stipulées à l'article du CCAP sont applicables.

5.6.4 Procédure et délais de contestation

Le titulaire du marché indique dans son offre le mode opératoire du processus de commande ainsi que le fonctionnement de son service après-vente, notamment dans le cadre de réclamations.

Dans les cas où un article livré fait l'objet d'une réclamation, le titulaire a pour obligation le remplacement de l'article en cause par un nouveau produit de meilleure qualité.

Ce nouveau référencement sera validé au préalable par le coordonnateur du marché, et effectif pendant toute la durée du marché.

5.6.5 Reprises

Si la quantité et/ou la qualité des articles livrés ne sont pas conformes aux stipulations du marché et/ou

de la commande, ils feront l'objet d'une reprise par le titulaire.

La reprise s'effectue avec un bon de reprise émis par le titulaire, dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la constatation de non conformité.

5.7 Documents liés à la livraison

5.7.1 Etiquette d'identification du colis

Les informations minimales à faire figurer sur l'étiquette des colis sont les suivantes :

- Numéro de commande de l'établissement
- Identification de l'émetteur de la commande
- Identification de l'expéditeur
- Numéro du bon de livraison correspondant
- Adresse de livraison complète (du service et / ou du magasin central)
- Quantum (numéro du colis / nombre total de colis)
- Nombre de palettes
- Poids du colis
- Demandes spécifiques (par exemple : standards d'identification GS1)

5.7.2 Bon de livraison

Un bon de livraison détaillé par commande et valorisé au détail est établi en deux exemplaires ou plus selon les besoins.

Ils sont délivrés par le transporteur au moment de la livraison.

Les deux exemplaires ou plus, selon la demande des établissements, doivent être émargés de manière identifiable par le réceptionnaire.

L'un est remis au transporteur / titulaire, l'autre est conservé par le pouvoir adjudicateur.

Une liste de colisage par commande ou un bon de préparation par colis détaille le contenu de chaque colis.

Pour les livraisons en pré-colisé, un bon de livraison récapitulatif sera délivré par le transporteur au moment de la livraison.

5.8 Identification et présentation du personnel de livraison

Le livreur doit être facilement identifiable : son nom et celui de la société qu'il représente, doivent être visibles. Il doit respecter la signalétique et le règlement intérieur de l'établissement adhérent. Une tenue correcte et adaptée est exigée.

Article 6 Support Technique et Conseils

Le prestataire s'engage mettre à la disposition des techniciens des établissements concernés par le contrat, toutes les informations techniques professionnelles nécessaires à l'utilisation des produits qu'il commercialise :

- Nomenclature des produits
- Données techniques complètes

- Consignes d'utilisation, bonnes pratiques
- Fiches éventuelles de données de sécurité
- Innovations.

De préférence, cet accès à des informations techniques spécialisées se fera via un compte Internet à accès réservé, et à défaut sur la base de documentations papiers, complétées si nécessaires par des points de contacts sur site.

Pendant la durée de l'exécution du marché public, des échantillons pourront être demandés au prestataire afin de pouvoir comparer certains produits ou matériels.

Article 7 Communication et Suivi de la Prestation

Un **rapport d'activité annuel** est attendu par les services techniques des établissements concernés par le contrat.

Ce rapport présentera :

- Un bilan sur le suivi des commandes et des livraisons
- Les produits commandés (par famille de produits)
- Le détail des dysfonctionnements, s'il y a lieu
- Le coût € TTC du montant du marché (par famille de produits)
- Délais de livraison moyen
- Suggestions utiles qui permettront d'améliorer le suivi du marché (NB : ces améliorations peuvent notamment porter sur des aspects de développement durable et Responsabilité Sociétale et Environnementale, d'amélioration du processus logistique (commande, livraison, facturation))

L'absence de remise du rapport annuel d'exploitation dans le mois défini est sanctionnée par une pénalité dont le montant est fixé au CCAP.