

Annexe N°5 du CCTP

Maintenance des appareils loués et achetés

a. Enregistrement des incidents par le titulaire / Registre de maintenance

Dans le cadre d'un incident sur un appareil fourni par le titulaire, si celui-ci requiert une expertise, une technicité ou un outillage spécifique (ou un cas non documenté) pour rétablir le service, l'incident doit être escaladé auprès du titulaire.

Le Centre de support du titulaire est assuré les jours ouvrables, du lundi au vendredi, et dans une plage horaire quotidienne, idéalement de 9h00 à 17h00. De plus, les interlocuteurs de l'établissement bénéficiaire devront s'exprimer en Français à la fois à l'oral et à l'écrit.

Tout incident fera l'objet de l'ouverture d'un dossier par les services de la Direction des services numériques à l'exception faite des alertes techniques émises par les outils de supervision. Dans ce cas-là, le titulaire contactera la Direction des services numériques afin de lui faire part du problème et de la nécessité ou non d'une intervention.

L'ouverture de ces dossiers se fera au travers d'une plateforme de ticketing. La plateforme permettra d'ouvrir un ticket et de suivre les dossiers en cours. Il sera également fourni un numéro de téléphone permettant d'échanger avec le titulaire sur le suivi du ticket ou des interventions.

Afin de garantir le bon déroulement et le suivi des interventions, le titulaire devra s'assurer de la complétude du registre de maintenance de chaque matériel à chaque intervention. Ce registre doit être numérique et centralisé. Il doit permettre d'évaluer le nombre et le type d'intervention sur une période donnée pour chaque appareil.

Il contiendra à minima des éléments suivants :

- Identification de l'appareil impacté
- Nature des interventions et mesures prises,
- Description des pièces et organes remplacés,
- Nom et signature de l'intervenant,
- Observations formulées.

Le titulaire fournira un accès en temps réel à l'ensemble des informations du registre de maintenance.

b. Exploitation des équipements

- I. Le candidat devra fournir, dans son offre, un RACI permettant de définir les activités d'exploitation qui incomberont aux différents niveaux définis ci-dessous :
 - Niveau 0 : Utilisateurs
 - Niveau 1 : Technicien DSN CHU
 - Niveau 2 : Support du titulaire

Précisions concernant le Niveau 1 : Seules les activités ne nécessitant pas d'outillages spécifiques et n'altérant pas la garantie de l'équipement seront prises en charges à ce niveau.

Dans le cadre de ce RACI, le niveau 1 disposera d'un stock tampon contenant les consommables et les pièces détachées liées aux activités détaillées.

Le candidat prendra en compte que l'indisponibilité d'un équipement ne peut pas exercer 5 jours ouvrés.

II. Formation du niveau 0 et 1

a. Niveau 0

Le titulaire fournira obligatoirement des documentations utilisateurs écrites en français, cela peut prendre la forme de vidéo explicative ou de module E-Learning (Au moins 1 des 2). Cela inclura obligatoirement une formation avec les utilisateurs présents le jour de l'installation.

b. Niveau 1

Le titulaire fournira pour chaque modèle d'appareil, la formation nécessaire à l'accomplissement des tâches d'exploitations définies dans le RACI pour le niveau 1.

c. Maintenance Préventive

Le candidat devra fournir, dans le cadre de ces capacités d'exploitation, les actions de maintenance préventive qu'il sera capable de mettre en place pour tous les types d'appareils et de connexions (Réseau ou USB)

Le candidat fournira dans sa réponse la méthodologie d'intervention dans le cadre du prédictif et l'inclure dans le RACI.

d. Maintenance corrective / résolution d'incidents

Le niveau de sévérité des incidents est défini par l'établissement partie bénéficiaire. Il en existe 2 types : « Critique » ou « Normal ».

Le titulaire devra fournir dans le cadre de ces capacités d'exploitation les informations suivantes :

- Taux de panne par modèle d'équipement
- GTI / GTR par criticité de ticket.
- Nombre de techniciens disponibles dans un rayon de 50 Km autour des établissements partie bénéficiaire.

Les incidents, une fois déclarés et connus par le Centre de support du titulaire, devront être pris en compte dans les délais maximaux conformes à ceux énoncés dans son offre et dépendants des 2 niveaux de sévérité de l'incident définis ci-dessus.

Afin de garantir un fonctionnement optimum de l'infrastructure d'impression, un taux de disponibilité des différents types de matériel sera mesuré et présenté lors de chaque comité de pilotage.

Lors d'une intervention, le titulaire inclura selon l'incident les mesures nécessaires pour :

- Une remise en état de fonctionnement et de sécurités suite à une défaillance ou dégradation,

- Des mesures conservatoires avant réparation,
- Un remplacement par des éléments neufs d'origine constructeurs des pièces et accessoires défectueux,
- Effectuer les modifications nécessaires suite à des évolutions techniques.

La main d'œuvre, le transport de matériels et les déplacements pour toutes actions de maintenance corrective ou résolution d'incidents sont à la charge du titulaire.

Lors de toutes interventions de maintenance corrective ou de résolution d'incidents, le titulaire devra :

- Tracer les informations dans son outil de suivi des incidents.
- Informer de la bonne résolution de l'incident,
- Mettre à jour le statut de la solution d'impression dans l'outil d'administration centralisée,
- Mettre à jour le Reporting,
- Mettre à jour le registre de maintenance.

e. Cas particulier : Interventions hors maintenance / Dégradation

Afin de prendre en compte le risque de dégradation, le titulaire fournira un bordereau de prix des pièces détachées les plus souvent dégradés d'un point de vue statistique. Une remise forfaitaire sur ce bordereau de prix serait appréciée.