



CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE REIMS

***POLE INVESTISSEMENTS, LOGISTIQUE, ACHATS ET TRANSITION
ECOLOGIQUE***

-

***MAINTENANCE DU SYSTEME
DE TRANSPORT AUTOMATIQUE LOURD (T.A.L.)
DU CHU DE REIMS***

-

***CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P)***

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ	4
1.1. OBJET	4
1.2. SUIVI DU MARCHÉ	4
ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT	4
ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DES MATERIELS, EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS.....	4
ARTICLE 4 - DEFINITION & LIMITES DES PRESTATIONS, PERIODICITE & DELAI D'INTERVENTION.....	5
4.1. FORMATIONS PREALABLE A LA MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORRECTIVE	5
4.1.1. DEFINITION DES PRESTATIONS.....	5
4.1.2. PERIODICITE	6
4.2. MAINTENANCE PREVENTIVE PARTIELLE	6
4.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS	7
4.2.2. PERIODICITE	7
4.2.3. LIMITES DES PRESTATIONS.....	8
4.2.4. RECONSTRUCTION DES MOTEURS	9
4.2.4.A DEFINITION DES PRESTATIONS.....	9
4.2.4.B DELAI D'INTERVENTION ET DUREE D'INDISPONIBILITE	9
4.3. MAINTENANCE CORRECTIVE PARTIELLE	10
4.3.1. MAINTENANCE CORRECTIVE A DISTANCE : ASSISTANCE TECHNIQUE & TELEMAINTENANCE	10
4.3.1.A DEFINITION DES PRESTATIONS.....	10
4.3.1.B DELAI D'INTERVENTION	11
4.3.1.C MATERIELS DE REMPLACEMENT	11
4.3.1.D LIMITES DES PRESTATIONS	11
4.3.2. MAINTENANCE CORRECTIVE SUR SITE	11
4.3.2.A DEFINITION DES PRESTATIONS.....	11
4.3.2.B DELAI D'INTERVENTION	12
4.3.2.C MATERIEL DE REMPLACEMENT	12
4.3.2.D LIMITES DES PRESTATIONS	12
4.4. PRESTATIONS PONCTUELLES A L'ATTACHEMENT	13
4.4.1. MISE A JOUR EVOLUTIVE ET LOGICIELLE.....	13
4.4.1.A DEFINITION DES PRESTATIONS.....	13
5.1. MODALITES D'INTERVENTION.....	14
5.1.1. PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE/ PARTIELLE.....	14
5.1.2. PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE PARTIELLE A DISTANCE	15
5.1.2.A INITIATIVE DES INTERVENTIONS	15
5.1.3. PRESTATION DE MAINTENANCE CORRECTIVE PARTIELLE SUR SITE	15
5.1.3.A INITIATIVE DES INTERVENTIONS	15
5.1.3.B PROPOSITION D'INTERVENTION SOUMISE A ACCORD PREALABLE DU CHU DE REIMS	15

5.1.3.C PIÈCES DE RECHANGE	15
5.1.3.D. STOCK DES PIÈCES DÉTACHÉES	16
5.1.3.E. PETITES FOURNITURES & CONSOMMABLES	16
5.2. DURÉE DES PRESTATIONS – INDISPONIBILITÉ – IMMOBILISATION - DIVERS	16
5.2.1. DURÉE DES PRESTATIONS	16
5.2.3. INTERVENTIONS NECESSITANT UNE COUPURE DE L'ÉNERGIE	17
5.2.4. FORMATIONS PRÉALABLE À LA MAINTENANCE	17
5.3. MODIFICATION DU PARC DES MATÉRIELS EN COURS DE MARCHE	17
5.3.1. AJOUT-SUPPRESSION DE MATÉRIELS, ÉQUIPEMENTS & INSTALLATIONS	17
5.3.2 MATÉRIELS SOUS GARANTIE	17
ARTICLE 6 – VÉRIFICATION DES PRESTATIONS.....	18
6.1. RAPPORT DE VISITE.....	18
6.1.1. FICHE D'ENTRETIEN	18
6.1.2. FICHE D'INTERVENTION	18
6.1.3. DÉLAI DE REMISE DES FICHES D'ENTRETIEN ET D'INTERVENTION.....	19
6.2. VÉRIFICATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	19
6.3. CONTRÔLE, PROPRIÉTÉ DES PIÈCES DÉFECTUEUSES	19
ARTICLE 7 – DISPOSITIONS DIVERSES	19
7.1. GARANTIE TECHNIQUE & DE PERFORMANCE	19
7.2. ACCÈS AUX LOCAUX & MATÉRIELS – DISCIPLINE	20
7.3. PRISE EN CHARGE DES MATÉRIELS	20
7.4. REMISE DES MATÉRIELS EN FIN DE MARCHE	21
7.5. RÉDACTION DU BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ	21
7.6. MOYENS OU FACILITES MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE	21
7.7. DOCUMENTATION TECHNIQUE	21
7.8. STOCK INITIAL SUR SITE.....	21
7.9. CONDITIONS TECHNIQUES & RÉGLEMENTAIRES	22
7.10. SÉCURITÉ	22
7.11. ASTREINTE	22
7.12. ÉVACUATION & ÉLIMINATION DES DÉCHETS.....	22

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE

1.1. OBJET

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) a pour objet de définir les prestations de maintenance préventive et corrective, dans le cadre d'un « partenariat de maintenance » établi pour le système de Transport Automatique Lourd (TAL) en service au Centre Hospitalier Universitaire de Reims.

La nature et l'étendue des prestations sont définies selon le niveau de complexité et de qualification nécessaire à la réalisation des interventions, et détaillées à la suite du présent document.

Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement des matériels, équipements et installations dont il a la charge.

1.2. SUIVI DU MARCHE

Les représentants du CHU de Reims pour les besoins de l'exécution du marché public sont :

- **Monsieur Grégory ETIENNE, Responsable service TAL**

Tél. : 0613338251 – Mail : getienne@chu-reims.fr

Et/ou en cas d'absence ou d'empêchement :

- **Madame Mahaut DHERSIN, Responsable service logistique**

Tél. : 0620031178 – Mail : mdhersin@chu-reims.fr

D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le Centre Hospitalier Universitaire de Reims en cours d'exécution du marché public.

ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT

Les prestations ne font pas l'objet d'un allotissement.

ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DES MATERIELS, EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS

Le système de Transport Automatique Lourd (T.A.L) se compose des appareils suivants :

- **4 AGV (Automatic Guided Vehicle) de marque JBT Corporation type ATLIS SGV 3000**
(mis en service : 2007)
- **Système d'Exploitation du même fournisseur.**

L'ensemble du système est installé sur l'Hôpital Robert Debré (HRD).

Les AGV desservent les 10 étages de la Tour et sont utilisés 7 jours/7 :

- **de 7h à 20h30 du lundi au vendredi.**
- **et de 10h15 à 20h30, les week-ends et jours fériés.**

ARTICLE 4 - DEFINITION & LIMITES DES PRESTATIONS, PERIODICITE & DELAI D'INTERVENTION

Le Titulaire devra assurer les prestations suivantes :

- **La formation préalable à la maintenance préventive et corrective** du système de Transport Automatique Lourd (T.A.L) de niveaux 1, 2 et 3 au sens de la norme AFNOR NF X 60-000, dans le cadre « d'une formule forfaitaire » respectant le déroulé attendu et présenté en annexe du 1 présent CCTP.
- **La maintenance préventive partielle** du système de Transport Automatique Lourd (T.A.L), comprenant :
 - Une visite annuelle de maintenance préventive dans le cadre d'une « formule forfaitaire »,
 - Les éventuelles prestations liées à la reconstruction des moteurs (opérations réalisées selon les préconisations du fabricant), dans le cadre « d'une formule à l'attachement »
- **La maintenance corrective partielle** du système de Transport Automatique Lourd (T.A.L) comprenant :
 - Un service d'assistance technique à distance & télémaintenance », (7j/7 et de 7h à 20h30, les jours ouvrés, et de 10h15 à 20h30 les jours de week-end et jours fériés) pour le diagnostic et la prise en charge à distance des interventions (hors interventions internalisées), ainsi que les mises à jour correctives du système informatique (résolution de bugs mineurs), dans le cadre « d'une formule forfaitaire »,
 - Les interventions sur site (hors interventions internalisées) dans le cadre « d'une formule à l'attachement »,
- **Les prestations ponctuelles à l'attachement :**
 - L'installation de mises à jour du système informatique (évolutives et logiciel d'exploitation), dans le cadre « d'une formule à l'attachement »,

4.1. FORMATIONS PREALABLE A LA MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORRECTIVE

4.1.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

La formation du personnel à l'entretien et à la remise en service du Système de Transport Automatique Lourd (T.A.L) est une condition préalable à la mise en place d'un « partenariat de maintenance », objet du présent marché public.

Un transfert de compétences est à prévoir à destination de 4 à 6 techniciens du CHU de Reims, afin qu'ils soient en mesure de qualifier et remédier aux incidents de niveaux 1, 2, 3 (cf.norme AFNOR NF X 60-000)

A ce titre le Titulaire devra proposer, au démarrage du marché, une formation initiale complète (une ou plusieurs sessions de formation), destinée aux techniciens mandatés par le Centre Hospitalier Universitaire de Reims, qui leur permettra d'assurer la maintenance préventive et corrective du système de TAL de manière autonome. Dans sa proposition, le Titulaire respectera le déroulé type de la formation attendu donné en annexe

du présent CCTP. Ce déroulé n'est pas exhaustif, le Titulaire est libre de l'améliorer mais ces prestations sont soumises à l'accord préalable du représentant du CHU de Reims.

Le candidat doit préciser dans son offre, le programme de formation, la durée de chaque module de formation ainsi que la qualification des intervenants.

La ou les session(s) de formation sont dispensées uniquement sur le site du CHU de Reims.

Cette formation doit apporter aux techniciens les connaissances théoriques et pratiques indispensables à :

- La bonne compréhension et utilisation de la partie serveur et logiciel de l'ensemble du Système de TAL du CHU de Reims,
- La bonne réalisation des maintenances préventives et correctives (mécanique, électrique et électronique) des équipements proposés,
- La formation devra inclure les prestations liées à certaines étapes de la reconstruction des moteurs (opérations préalables et finales de la reconstruction réalisées sur site, à savoir le démontage, le remontage des moteurs et les vérifications).

D'une manière générale, quel que soit le type de prestation, tous les frais induits par les participants sont à la charge du Titulaire.

A l'issue de la ou des session(s) de formation, les participants peuvent disposer d'un accès personnel à l'assistance technique à distance et « télémaintenance », et ainsi recourir au support technique pour tous les besoins relatifs à la maintenance corrective des équipements, selon les modalités indiquées à l'art. 4.3.1 du présent CCTP.

Le Titulaire délivre un certificat précisant le suivi de la formation avec le nom des participants. Ce document précise le niveau de la formation dispensée et atteste de l'aptitude des participants à procéder à la maintenance des équipements.

Les supports pédagogiques et les documents sont systématiquement mis à disposition des participants.

Des formations supplémentaires pourront être demandées par le CHU de Reims, pendant la durée du marché, dans le cas d'un éventuel besoin de formation pour de nouveaux techniciens.

4.1.2. PERIODICITE

La formation initiale complète, préalable au partenariat de maintenance préventive et corrective du système de TAL, devra être dispensée aux techniciens du CHU de Reims **dans un délai maximum de 3 mois à compter de la notification du marché.**

Les prestations supplémentaires de formation seront à **réaliser dans un délai maximum de 3 mois à compter de la réception de la demande de formation formulée par l'Etablissement.**

4.2. MAINTENANCE PREVENTIVE PARTIELLE

4.2.1. DEFINITION DES PRESTATIONS

Les prestations de maintenance préventive ont pour objet de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances du matériel à un niveau proche de celui des performances initiales.

Les opérations effectuées lors de la visite d'entretien préventif doivent obligatoirement respecter :

- Les gammes de maintenance spécifiques à chaque type de matériels,
- Les préconisations du constructeur,
- Les règles d'hygiène.

Dans le cadre du partenariat de maintenance, **les prestations de maintenance préventive sont réalisées par les techniciens du CHU de Reims**, à la condition d'avoir suivi l'intégralité de la formation préalable, conformément aux termes de l'art. 4.1. supra.

Toutefois, le Titulaire aura la charge de réaliser une visite annuelle de maintenance préventive dans laquelle il devra à minima réaliser les opérations suivantes :

- Les vérifications et contrôles usuels inhérents à la gamme de maintenance des équipements,
- Le test et la calibration des capteurs,
- Les ajustements mineurs,
- La vérification de l'état des chargeurs,
- Le paramétrage du logiciel d'exploitation,
- Les rappels de formations si nécessaires (mise à jour, évolution du logiciels...)

Toute visite de maintenance préventive fait l'objet d'un rapport écrit « fiche d'entretien » conformément aux termes de l'art. 6.1.1. du présent CCTP.

REMARQUE :

Les défauts ou défaillances constatés lors de la maintenance préventive, nécessitant une opération de **MAINTENANCE CORRECTIVE, qui ne pourrait pas être prise en charge par un technicien du CHU de Reims ou par le biais de l'assistance technique à distance (télémaintenance)**, seront corrigés dans le cadre de la visite de maintenance préventive.

Cette intervention sera soumise à l'accord préalable du représentant du CHU de Reims (CF. art.5.1.3.A infra)

Lorsque la prestation de maintenance corrective est réalisée **à l'occasion d'une visite de maintenance préventive** :

Il est entendu que le titulaire facture uniquement le temps passé ainsi que les éventuelles pièces détachées nécessaires à la remise en service, **et non les frais de déplacement et de séjour** qui sont considérés compris dans le PU forfaitisés de la maintenance préventive.

4.2.2. PERIODICITE

Une visite de maintenance préventive annuelle sera programmée à l'avance avec l'accord préalable du CHU de Reims, conformément aux termes de l'art. 5.1.1. du présent CCTP.

NOTA : Les prestations de **maintenance préventive (hors reconstruction des moteurs)** auront lieu **durant les jours et heures ouvrés**, définis ci-dessous :

- Les jours ouvrés s'étendent du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés.
- Les heures ouvrées couvrent l'amplitude horaire suivante : **8h00 à 18h00.**

4.2.3. LIMITES DES PRESTATIONS

Les prestations **comprises dans les prix unitaires forfaitisés de maintenance préventive** sont les suivantes :

- **La main d'œuvre**
- **Les frais de déplacement et de séjour** indemnisant notamment :
 - Les frais inhérents au déplacement :
 - Le temps passé par le technicien (ou pas l'ensemble de son équipe) pour se rendre au CHU de Reims,
 - Les frais induits par l'usage du véhicule : usure, carburant, péage, frais d'entretien....
 - Les éventuels frais de séjour pour le technicien (ou pour l'ensemble de son équipe) : restauration, hôtellerie....
- **La mise à disposition de l'ensemble des moyens nécessaires à la bonne réalisation des prestations :**
 - Les véhicules,
 - Les EPI et l'outillage,
 - Les protections,
 - Les matériels de télécommunication,
 - Les équipements de manutention,
 - Les matériels de signalisation (compris ceux liés au plan de prévention)
 - L'assistance technique par téléphone (dont le prestataire communiquera le numéro d'appel)
- **Le paramétrage du logiciel d'exploitation :**
 - Création, modification et suppression des UF...
- **Les éventuels rappels de formations si nécessaires** (mise à jour, évolution du logiciel....)
- **Les petites fournitures et consommables nécessaires pour réaliser la maintenance préventive des matériels, équipements et installations** (fusibles, visserie, filerie, produits d'entretien, de nettoyage et de désinfection etc...)

Les prestations **non comprises dans les prix unitaires forfaitisés de maintenance préventive, donnant lieu à une facturation au titre de la maintenance corrective** sont les suivantes :

- La fourniture des pièces, organes ou composants (autres que celle définie au paragraphe précédent) garantis « pièces d'origine » (dans leur emballage d'origine) nécessaire aux réparations, remplacement ou remise en état ;

- Toutes prestations et fournitures qui seraient dues à la constatation et à la réparation de dommages ou défauts provoqués par accident, utilisation anormale et, en général, celle consécutives à un incident ou événement imputable à un matériel.

4.2.4. RECONSTRUCTION DES MOTEURS

4.2.4.A DEFINITION DES PRESTATIONS

Dans le cadre du partenariat de maintenance, les prestations liées à la **maintenance et à la reconstruction des moteurs** seront réparties de la manière suivante :

- **Les opérations préalables et finales de vérification, démontage et remontage des moteurs « sur site »**, pourront être effectuées par les techniciens du CHU de Reims à la condition d'avoir suivi l'intégralité de la session de formation préalable, conformément aux termes de l'art. 4.1. du présent CCTP
- **Les prestations de révision et reconstruction des moteurs (selon les préconisations du fabricant)** seront à la charge du Titulaire dans le cadre d'une formule à l'attachement.

4.2.4.B DELAI D'INTERVENTION ET DUREE D'INDISPONIBILITE

Au regard des échéances des prestations de maintenance prescrites par la réglementation en vigueur et/ou les gammes de maintenance préconisées par les constructeurs, le Titulaire précisera aux représentants de L'Etablissement le détail des dates et interventions prévisionnelles nécessaires à l'entretien des moteurs (qu'elles soient à la charge ou non du titulaire), au plus tard 30 jours à compter de la notification du marché.

Les prestations liées à la reconstruction des moteurs seront soumises à l'accord préalable du représentant du CHU de Reims.

Le titulaire devra réaliser les prestations dont il a la charge en tenant compte de la planification des interventions préalables et finales à la reconstruction qui pourront être réalisées par les techniciens du CHU dans le cadre de la maintenance partagée.

Le titulaire intervient au plus tard dans les 24 heures et s'engage à restituer l'équipement en état de fonctionnement dans un délai de 6 semaines maximum.

Le point de départ de ces délais est la réception de la demande d'intervention du CHU de Reims.

Ces délais s'entendent en jours calendaires.

Lorsque la durée d'indisponibilité excède le délai décrit ci-dessus, le prestataire est tenu d'en informer immédiatement le représentant du CHU de Reims et de renseigner la fiche d'intervention en indiquant les raisons de cette indisponibilité prolongée, ainsi que le délai qu'il entend nécessaire à la réparation des matériels.

4.3. MAINTENANCE CORRECTIVE PARTIELLE

4.3.1. MAINTENANCE CORRECTIVE A DISTANCE : ASSISTANCE TECHNIQUE & TELEMaintenance

4.3.1.A DEFINITION DES PRESTATIONS

La maintenance corrective concerne les interventions ayant pour but la remise en état de fonctionnement des équipements (machine, périphériques et système d'exploitation) à la suite d'une défaillance.

Dans le cadre du partenariat de maintenance, les prestations de maintenance corrective de niveau 1,2, et 3 (cf. norme AFNOR NF X 60 – 000) sont réalisées par les techniciens du CHU de Reims, à la condition d'avoir suivi l'intégralité de la session de formation préalable, conformément aux termes de l'art. 4.1. du présent CCTP.

Toutefois, les prestations de maintenance corrective ne pouvant pas être réalisées par les techniciens du CHU de Reims seront à la charge du Titulaire.

A ce titre, dans le cadre du forfait annuel de maintenance corrective à distance, le Titulaire devra mettre à disposition :

- **Une assistance téléphonique pour répondre aux sollicitations des techniciens et leur** apporter un support technique en cas de problème d'utilisation.
- **Un service de télémaintenance** complémentaire permettant d'avoir accès à distance à l'informatique de pilotage ou de contrôle de l'équipement pour les interventions qui le nécessitent.

Les opérations de télémaintenance doivent respecter les règles portant sur le secret professionnel et satisfaire à l'obligation de sécurité.

En conséquence, le Titulaire du présent marché s'engage à respecter ces obligations et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- Ne pas utiliser les documents et informations traités à d'autres fins que celles spécifiées au présent marché ;
 - Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés par le CHU ou utilisés par le Titulaire (à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation de maintenance) sans en avoir obtenu l'accord préalable du CHU, maître du fichier ;
 - Ne pas divulguer les documents et informations communiquées à l'occasion de l'exécution du présent marché, à d'autres personnes (privées ou publiques, physiques ou morales) ;
 - Prendre toutes les mesures pour éviter les utilisations détournées ou frauduleuses des fichiers informations, en cours d'exécution du marché ;
 - Prendre toutes dispositions pour préserver l'intégrité des documents et informations enregistrés dans les fichiers concernés.
-
- **Les installations de mise à jour « corrective » du système d'exploitation** (résolution de bugs mineurs) seront comprises au titre de la maintenance corrective à distance.

La communication devra être en française entre le Titulaire et le CHU de Reims. Le Titulaire s'engage donc à mettre à disposition des techniciens ou des agents parlant français afin de répondre aux besoins du CHU de Reims.

Dans le cas où le problème ne peut être résolu NI par des techniciens du CHU de Reims NI par le service d'assistance technique et télémaintenance, le Titulaire devra réaliser une intervention de maintenance corrective SUR SITE selon les conditions définies à l'articles 4.3.2. infra.

4.3.1.B DELAI D'INTERVENTION

En cas d'arrêt, d'impossibilité d'utilisation ou de nécessité de réglage d'une installation, le CHU de Reims contacte le service d'assistance technique pour une prise en charge immédiate et ce jusqu'à récupération complète de l'installation.

Le service d'assistance technique et de télémaintenance devra impérativement être disponible 7 jours sur 7 et sur une plage horaire de 7h à 20h30 les jours ouvrés et de 10h15 à 20h30 les jours de week-end et jours fériés.

Le titulaire communique un numéro unique d'appel pour les demandes de dépannage à distance.

4.3.1.C MATERIELS DE REMPLACEMENT

Sans objet.

4.3.1.D LIMITES DES PRESTATIONS

Les prestations incluses au titre de la maintenance corrective à distance sont les suivantes :

- La mise à disposition d'un numéro d'appel unique, réservé aux techniciens du CHU de Reims, habilités à réaliser l'entretien et les réparations des équipements, et sans limitation du nombre d'appels.
- La main d'œuvre : l'assistance technique doit être réalisée par un personnel qualifié et compétent pour répondre à toutes demandes de renseignements et réparations sur l'ensemble de l'installation (AGV et système d'exploitation).

4.3.2. MAINTENANCE CORRECTIVE SUR SITE

4.3.2.A DEFINITION DES PRESTATIONS

La maintenance corrective concerne les interventions ayant pour but la remise en état de fonctionnement des équipements (machine, périphériques et système d'exploitation) à la suite d'une défaillance.

Dans le cadre du partenariat de maintenance, les prestations de maintenance corrective de niveaux 1, 2 et 3 (cf. norme AFNOR NF X 60-000) sont réalisées par les techniciens du CHU de Reims, à la condition

d'avoir suivi l'intégralité de la session de formation préalable, conformément aux termes de l'art. 4.1. du présent CCTP.

Toutefois, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations **de maintenance corrective SUR SITE UNIQUEMENT dans les cas où le service d'assistance technique et de télémaintenance n'est pas en mesure de résoudre le problème à distance**, conformément à l'art. 4.3.1. supra.

REMARQUE :

Les défauts ou défaillances constatés lors de la maintenance préventive, nécessitant une opération de **MAINTENANCE CORRECTIVE qui ne pourrait pas être prise en charge par un technicien du CHU de Reims ou par le biais de l'assistance technique à distance (télémaintenance)**, seront corrigés dans le cadre de cette visite de maintenance préventive.

Cette intervention sera soumise à l'accord préalable du représentant du CHU de Reims (cf. art. 5.1.3.A infra.)

Lorsque la prestation de maintenance corrective est réalisée à l'occasion d'une visite de maintenance préventive :

Il est entendu **que le titulaire facture uniquement le temps passé ainsi que les éventuelles pièces détachées nécessaires à la remise en service et non les frais de déplacement et de séjour** qui sont considérés compris dans les PU forfaitisés de maintenance préventive.

4.3.2.B DELAI D'INTERVENTION

En cas d'arrêt, d'impossibilité d'utilisation ou de nécessité de réglage d'un équipement ou d'une installation, le Titulaire intervient au plus tard dans **les 4 heures consécutives** qui suivent la réception de la demande d'intervention formulée par l'Etablissement.

Le titulaire communique **un numéro unique d'appel pour les demandes de dépannage.**

NOTA : Ce délai s'entend en jours calendaires, **soit une intervention 7 jours sur 7 et sur une plage horaire de 7h à 20h30 les jours ouvrés, et de 10h15 à 20h30 les jours de week-end et jours fériés.**

- Les jours ouvrés s'étendent du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés.
- Les heures ouvrées couvrent l'amplitude horaire suivante : **7h00 à 20h30.**
- Les jours de week-end s'étendent les samedi et dimanche, et les jours fériés.
- Les heures de week-end et jours fériés couvrent l'amplitude horaire suivante : **10h15 à 20h30**

4.3.2.C MATERIEL DE REMPLACEMENT

Sans objet.

4.3.2.D LIMITES DES PRESTATIONS

Les prestations donnant lieu à **facturation au titre de la maintenance corrective SUR SITE** sont les suivantes :

- **La main d'œuvre** : un personnel qualifié et compétent pour répondre à toutes demandes de renseignements et réparations sur l'ensemble de l'installation (AGV et système d'exploitation)
- **Les frais de déplacement et de séjour** indemnisant notamment :
 - Les frais inhérents au déplacement :
 - Le temps passé par le technicien (ou pas l'ensemble de son équipe) pour se rendre au CHU de Reims.
 - Les frais induits par l'usage du véhicule : usure, carburant, péage, frais d'entretien...
 - Les éventuels frais de séjour pour le technicien (ou pour l'ensemble de son équipe) : restauration, hôtellerie...
- **La fourniture des pièces, organes ou composants garanties « pièces d'origine »** (dans leur emballage d'origine), nécessaire aux réparations, remplacements ou remise en état.
- **Toutes prestations et fournitures** qui seraient dues à la constatation et à la réparation de dommages ou défauts provoqués par accident, utilisation anormale et, en général, celles consécutives à un incident ou événement imputable à un matériel.

Les prestations **dues au titre de la maintenance corrective et ne donnant pas lieu à une facturation** sont les suivantes :

- La mise à disposition de l'ensemble des moyens conformes à la réglementation en vigueur, nécessaires à la bonne exécution de ses prestations, notamment :
 - Les véhicules,
 - Les EPI et l'outillage,
 - Les protections,
 - Les matériels de télécommunication,
 - Les équipements de manutention,
 - Les matériels de signalisation,
 - L'assistance technique par téléphone (dont le prestataire communiquera le numéro d'appel)

NOTA : Conformément aux termes de l'art 5.1.3.E du présent CCTP : la fourniture et la pose de petites fournitures et consommables (fusibles, visserie, filerie, produits d'entretien, de nettoyage et de désinfection, etc...) est à la charge du titulaire.

4.4. PRESTATIONS PONCTUELLES A L'ATTACHEMENT

4.4.1. MISE A JOUR EVOLUTIVE ET LOGICIELLE

4.4.1.A DEFINITION DES PRESTATIONS

Ces prestations ont pour but d'actualiser le logiciel d'exploitation du T.A.L par la mise à jour logicielle et évolutive.

Au titre de sa mission, le Titulaire a un devoir de conseil auprès du CHU de Reims : le Titulaire est tenu d'informer le représentant du CHU de Reims de toute évolution technique et notamment évolution logicielle :

- **La mise à jour logiciel « Evolutive » (UPDATE)** : nouvelle version du logiciel permettant d'apporter un surcroît de fonctionnalité.
- **La mise à jour du logiciel d'exploitation (UPGRADE)** : évolution majeure :
 - Serveur et réseau ;
 - Adresse IP ;
 - Basculement WIFI...

Le Titulaire doit donc avertir le représentant du CHU de Reims dès qu'il a connaissance d'une évolution pouvant avoir une incidence sur le fonctionnement des installations, objet du présent marché.

Il précisera, en fonction de la mise à jour à réaliser, le délai d'intervention ainsi que la durée d'indisponibilité du logiciel pendant l'installation (laquelle ne pourra excéder 24 heures consécutives). Les prestations doivent toujours être effectuées de manière à n'entraîner qu'une gêne minimum dans le fonctionnement de service.

Il appartiendra ensuite au CHU de Reims de valider ou non l'installation de cette mise à jour qui fera l'objet d'une commande spécifique.

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1. MODALITES D'INTERVENTION

5.1.1. PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE/ PARTIELLE

Une date prévisionnelle de visite est proposée par le Titulaire et validée par le représentant de l'établissement au plus tard 30 jours :

- A compter de la notification du marché
- A compter du commencement de chaque période de reconduction.

Au regard des échéances des prestations de maintenance préventive prescrites par la réglementation en vigueur et/ou les gammes de maintenance préconisées par les constructeurs, le Titulaire précisera aux représentants de l'Etablissement le détail des dates et des interventions nécessaires à l'entretien des équipements dès la notification du présent marché.

Les dates et heures exactes des visites sont fixées d'un commun accord entre le représentant de l'Etablissement et le Titulaire.

A défaut d'accord, le Titulaire donne pour chaque visite un préavis d'au moins 15 jours.

Si l'une des deux parties désire déplacer une visite, elle en informe l'autre au moins 10 jours avant la date prévue.

Toute visite de maintenance préventive fait l'objet d'un rapport écrit « fiche d'entretien » conformément aux termes de l'art.6.1.1. du présent CCTP.

NOTA : Ces délais s'entendent en jours calendaires.

Lors de la proposition de la date prévisionnelle de visite, **un plan de prévention** est soumis au CHU. Ce protocole d'intervention présente les moyens mis en œuvre pour garantir la sécurité du personnel intervenant ou de toute personne susceptible d'être à proximité (signalétique appropriée, port de sécurité individuel ou collectif, barrières, protocole d'intervention détaillé). Toutes les exigences réglementaires en termes de sécurité au travail sont respectées. Les modalités du plan de prévention seront appliquées lors de chaque intervention de maintenance préventive.

5.1.2. PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE PARTIELLE A DISTANCE

5.1.2.A INITIATIVE DES INTERVENTIONS

Le représentant du CHU de Reims est seul habilité à demander l'intervention du Titulaire. La demande de prise en charge est faite **par simple appel téléphonique pour une assistance immédiate, elle est confirmée par mail** (cf. art.4.3.1.B supra). Toute intervention fait l'objet d'un rapport écrit « fiche d'intervention » conformément aux termes de l'art. 6.1.2. du présent CCTP.

5.1.3. PRESTATION DE MAINTENANCE CORRECTIVE PARTIELLE SUR SITE

5.1.3.A INITIATIVE DES INTERVENTIONS

Le représentant du CHU de Reims est seul habilité à demander l'intervention du Titulaire. La demande d'intervention est faite **par simple appel téléphonique, elle est confirmée par mail**. A compter de la réception de cette demande écrite, le Titulaire s'engage à intervenir dans le délai fixé au 4.3.2.B supra. Toute intervention fait l'objet d'un rapport écrit « fiche d'intervention » conformément aux termes de l'art. 6.1.2. du présent CCTP. Les modalités du plan de prévention seront appliquées lors de chaque intervention de maintenance corrective.

5.1.3.B PROPOSITION D'INTERVENTION SOUMISE A ACCORD PREALABLE DU CHU DE REIMS

Tout remplacement de pièces doit au préalable recevoir l'accord du représentant du CHU de Reims, un devis devra dans ce cas être produit. Le CHU de Reims se réserve le droit de ne pas faire réaliser la réparation, dans ce cas le matériel non réparé devra être restitué au CHU de Reims qui procédera à sa destruction.

5.1.3.C PIECES DE RECHANGE

Les pièces détachées de remplacement (pièces, organes ou composants) sont :

- Neuves,
- Garanties « pièces d'origine » (dans leur emballage d'origine),
- Disposant du dernier indice technique,
- Respectant les règles d'associativité entre matériels.

Elles seront facturées au CHU de Reims dans le cadre des prestations de maintenance corrective.

5.1.3.D. STOCK DES PIÈCES DÉTACHÉES

Le Titulaire dispose d'un stock de pièces détachées nécessaires pour les interventions, qu'elles soient exécutées par le personnel du CHU de Reims ou du Titulaire.)

Le Titulaire est entièrement responsable du maintien du stock de toutes les pièces de rechange nécessaires au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations. Il appartient au Titulaire de faire en temps voulu les démarches nécessaires pour l'achat de ces produits et matériels compte tenu des délais d'approvisionnement afin de pouvoir assurer en permanence la réparation selon les modalités prévues au présent CCTP ;

Ces pièces sont en principe des pièces courantes qui sont communes aux matériels, équipements et installations. Les pièces détachées doivent être disponibles sous un délai permettant de respecter le délai maximum d'indisponibilité fixé à l'article 5.2.2. du présent CCTP.

5.1.3.E. PETITES FOURNITURES & CONSOMMABLES

Le Titulaire a à sa charge les fournitures et consommables (fournitures et pose) indispensables à la réalisation des prestations de maintenance corrective des matériels.

Les consommables utilisés dans le cadre du présent marché sont de classification CE.

Aussi, il n'est accepté aucune demande de paiement relative au remplacement ou utilisation des pièces suivantes :

- Visserie,
- Filerie,
- Produits d'entretien, nettoyage et désinfection,
- Fusible,
- Etc.

5.2. DUREE DES PRESTATIONS – INDISPONIBILITE – IMMOBILISATION - DIVERS

5.2.1. DUREE DES PRESTATIONS

La durée des prestations doit être aussi réduite que possible. Elles sont toujours effectuées de manière à n'entraîner qu'une gêne minimum dans le fonctionnement du service.

S'il est établi que la durée de la prestation est exagérée, par négligence ou pour tout autre raison justifiée, le CHU de Reims est en droit de contester la demande de paiement correspondant et de demander la réfaction à plus forte raison si l'immobilisation prolongée de l'appareil altère le fonctionnement du service.

5.2.2. INDISPONIBILITE - IMMOBILISATION

La durée maximale d'indisponibilité d'un matériel est fixée à **2 jours calendaires à compter de la réception de la demande d'assistance dans le cadre de la maintenance corrective.**

La durée maximale d'indisponibilité du système d'exploitation est fixée **à 1 jour calendaire à compter de l'accord donné par le CHU pour réaliser une intervention dans le cadre de la prestation ponctuelle à l'attachement et dans le cadre de la prestation corrective du système d'exploitation.**

Lorsque la durée maximale d'indisponibilité excède les délais décrits ci-dessus, le prestataire est tenu d'en informer immédiatement le représentant du CHU de Reims et de renseigner la fiche d'intervention en indiquant les raisons de cette indisponibilité prolongée, ainsi que le délai qu'il entend nécessaire à la réparation des matériels ou du système d'exploitation.

5.2.3. INTERVENTIONS NECESSITANT UNE COUPURE DE L'ENERGIE

Sans objet.

5.2.4. FORMATIONS PREALABLE A LA MAINTENANCE

A chaque intervention sur site, l'intervenant devra s'enregistrer auprès du représentant du CHU de Reims à son arrivée et à son départ.

Avant toute intervention, le Titulaire informe en temps utile le représentant du CHU de Reims de tout événement susceptible de perturber le bon fonctionnement des équipements et d'indiquer la durée de la perturbation. Dans ce cas, le Titulaire ne peut intervenir (hors cas d'urgence), que sous réserve d'un accord préalable du représentant du CHU de Reims.

5.3. MODIFICATION DU PARC DES MATERIELS EN COURS DE MARCHE

Le présent marché couvre tous les matériels listés à l'article 3 du présent CCTP.

5.3.1. AJOUT-SUPPRESSION DE MATERIELS, EQUIPEMENTS & INSTALLATIONS

À tout moment de l'exécution du marché, le CHU de Reims peut procéder à l'ajout ou à la suppression de matériels et équipements.

Cette évolution du parc fait l'objet d'une mise à jour des annexes du CCTP et de l'Acte d'Engagement.

5.3.2 MATERIELS SOUS GARANTIE

Les prestations de maintenance s'appliquent également aux matériels et équipements sous garantie. Le titulaire vérifie au préalable que le constructeur ou la société ayant installée le matériel, qui est responsable de la garantie, est d'accord sur le fait qu'il assure ces prestations.

Dans le cas contraire, le Titulaire informe le CHU de Reims de l'avis négatif du constructeur ou de la société ayant installée le matériel.

ARTICLE 6 – VERIFICATION DES PRESTATIONS

6.1. RAPPORT DE VISITE

Chacune des prestations exécutées au titre du marché fait l'objet d'un rapport informatisé (au format de type WORD, EXCEL, PDF) signé par le Titulaire et par le représentant du CHU de Reims, seul habilité à viser la fiche. Ce rapport sera adressé par le Titulaire, par messagerie électronique au représentant du CHU de Reims.

6.1.1. FICHE D'ENTRETIEN

A l'issus de la visite de maintenance préventive, le Titulaire remet au représentant du CHU de Reims, un rapport de visite « fiche d'entretien » en français, reprenant l'ensemble des prestations réalisées et cela par matériel et équipement.

A défaut de prescriptions réglementaires définies, cette fiche indiquera à minima :

- Nom et adresse du bâtiment,
- Localisation précise du matériel
- Nom du technicien ayant effectué la visite
- Date de la visite
- Numéro de série du matériel
- Désignation
- Marque
- Type
- Référence
- Année de mise en service
- Observation
- Taux de rendement synthétique de l'AGV
- Les données liées à la reconstruction des moteurs, le cas échéant
- Signature du technicien, etc....

De même, le Titulaire formule ses propositions d'intervention en indiquant les conséquences d'une décision négative du représentant du CHU de Reims.

Il donne tous les conseils sur l'utilisation des appareils et équipements ainsi que les améliorations à apporter.

6.1.2. FICHE D'INTERVENTION

A l'issus de chaque prise en charge de Maintenance Corrective A DISTANCE, le Titulaire rend compte au CHU de Reims par mail des résultats de son intervention, en indiquant notamment :

- Le nom et la qualité du technicien en ligne
- La date et la durée de la prise en charge
- La désignation et la localisation des matériels
- La nature et la consistance des prestations exécutées
- Les observations et recommandations relatives aux matériels

A l'issus de chaque intervention de maintenance corrective SUR SITE, le Titulaire rend immédiatement compte des résultats au représentant du CHU de Reims et lui fait viser la fiche d'intervention en Français qui devra indiquer notamment :

- Le nom et la qualité du technicien intervenant,
- La date en précisant les heures de début et de fin d'intervention,
- La désignation et la localisation des matériels, équipements et installations,

- La nature et la consistance des prestations exécutées,
- La date de prise d'effet de la garantie des matériels et pièces installées lors de l'intervention
- Les observations et recommandations relatives aux matériels, équipements et installations.

6.1.3. DELAI DE REMISE DES FICHES D'ENTRETIEN ET D'INTERVENTION

S'agissant des visites de maintenance préventive :

- La fiche d'entretien décrite à l'article 6.1.1. doit être remise au représentant du CHU de Reims **immédiatement à l'issue de la prestation,**

S'agissant des interventions de maintenance corrective :

- **Maintenance A DISTANCE « Télémaintenance » :**
 - Le compte rendu décrit à l'article 6.1.2. doit être transmis par mail au représentant du CHU de Reims **immédiatement à l'issue de la prestations.**
- **Maintenance SUR SITE :**
 - La fiche d'intervention décrite à l'article 6.1.2. doit être remise au représentant du CHU de Reims, immédiatement à l'issue de la prestations.

6.2. VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les opérations de vérification sont effectuées par le représentant du CHU de Reims ou son adjoint. Ces opérations qui ont pour but de constater la quantité et la qualité des prestations fournies par le Titulaire (essaie de fonctionnement, essais pour la vérification des résultats, contrôles visuels) ont lieu à l'occasion des interventions de maintenance ou indépendamment de celles-ci.

Elles peuvent être exécutées à tout moment, avec l'aide d'un organisme extérieur spécialisé. Le CHU de Reims se réserve le droit, et cela à tout moment, de contrôler l'état des prestations.

6.3. CONTROLE, PROPRIETE DES PIECES DEFECTUEUSES

Le CHU de Reims se réserve le droit de contrôler ou de faire tester par un organisme compétent de son choix, les organes, pièces ou composants défectueux à remplacer ou réparer.

Les pièces non réutilisables et les résidus sont évacués par le Titulaire.

Dans le cas d'une déclaration de sinistre, et sur demande du représentant du CHU de Reims, les pièces pourront être conservées pour expertise.

ARTICLE 7 – DISPOSITIONS DIVERSES

7.1. GARANTIE TECHNIQUE & DE PERFORMANCE

Le CHU de Reims se réserve la faculté de contester tous devis relatifs à une intervention survenant manifestement trop peu de temps après :

- Une visite de maintenance préventive, notamment lorsque l'intervention survient sur un organe ayant fait l'objet d'une attention particulière lors du contrôle du matériel, équipements ou installations :
- Un dépannage de même nature,

Les matériels et pièces fournis par le **Titulaire seront garantis une (1) année à compter de leur mise en service.** Les fiches d'intervention (maintenance corrective – art.6.1.2. du présent CCTP) mentionnent la date de prise d'effet de la garantie. Si une nouvelle défaillance affectant le même

organe et ayant la même origine que la première se produit dans un délai inférieur d'un an, il n'y a pas de facturation pour la seconde réparation.

Pendant la période de garantie d'un (1) an due par le Titulaire, le Titulaire assiste le CHU de Reims pour mettre en évidence des défauts, défaillances, malfaçons ou non façons et faire jouer les garanties. Il est tenu de porter à la connaissance du CHU de Reims de tout vice caché qu'il aurait découvert.

Les prestations exécutées dans le cadre des prestations de maintenance corrective ou les améliorations apportées sont couvertes par les garanties qui résultent des articles 1792-3 et 1792-4 du Code Civil.

Dès la réception d'un nouveau matériel ou équipement, le Titulaire le prend en charge immédiatement.

7.2. ACCES AUX LOCAUX & MATERIELS – DISCIPLINE

Pour permettre l'exécution de toutes les prestations prévues, le libre accès aux matériels est garanti au Titulaire par le CHU de Reims qui accorde au technicien le temps nécessaire à l'accomplissement de sa tâche et des contrôles y afférents.

Le personnel du titulaire présent dans les établissements du CHU de Reims doit obligatoirement porter de façon visible un dispositif d'identification indiquant de façon claire la raison sociale du titulaire et le nom de la personne.

Le CHU de Reims veille à l'observation des conditions d'utilisation conformément aux prescriptions écrites du constructeur et protège les appareils contre les influences climatiques, l'humidité et la poussière.

Les personnels désignés par le Titulaire sont seuls autorisés pour la vérification, l'entretien et la remise en service des matériels faisant l'objet du marché.

Le Titulaire doit respecter le règlement intérieur du CHU de Reims, ainsi que l'ordre et la sécurité et d'une manière générale les instructions qui peuvent lui être données par le CHU de Reims ou son représentant.

Le titulaire maintient en état de propreté les locaux dans lesquels il est amené à intervenir.

Le titulaire enseigne à son personnel, placé sous son autorité, les diverses consignes de sécurité et d'hygiène générales ou particulières à l'établissement qui lui ont été communiquées par le CHU de Reims et contrôle fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues des intéressés.

Le CHU de Reims fournit au Titulaire les moyens d'accès au matériel installé et prend les mesures en vue d'assurer sa sécurité. Il met gratuitement à disposition du Titulaire l'énergie nécessaire à l'accomplissement des tâches relevant de sa prestation.

7.3. PRISE EN CHARGE DES MATERIELS

Un état des lieux contradictoire de l'état des matériels sera réalisé **dans les 15 jours suivants la notification du marché.**

Les prestations indispensables pour le bon fonctionnement des matériels sont exécutées par le Titulaire dans les délais fixé par le CHU de Reims.

Le Titulaire reconnaît être parfaitement informé des besoins, de la constitution et de l'état des matériels. Le titulaire peut procéder à toutes vérifications et à tous relevés nécessaires à son information.

Le Titulaire dispose d'un droit d'information sur les travaux dont il n'est pas lui-même chargé, avec communication préalable des projets de réalisation.

7.4. REMISE DES MATERIELS EN FIN DE MARCHE

A l'échéance normale ou anticipée du marché public, le Titulaire s'engage à laisser les matériels et équipements en parfait état de fonctionnement, de propreté et d'entretien.

Il sera procédé, **au plus tard huit jours avant l'expiration du marché**, à un état des lieux contradictoire relatant l'état d'entretien et de fonctionnement du matériel.

Cet état des lieux est dressé entre les deux parties et consigné dans un procès-verbal.

En cas de contestation, un expert est désigné d'un commun accord ; à défaut, l'affaire est soumise au Tribunal Administratif, à l'initiative de la partie la plus diligente.

7.5. REDACTION DU BILAN ANNUEL D'ACTIVITE

Sans objet.

7.6. MOYENS OU FACILITES MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

Le CHU de Reims fait toute diligence pour permettre la bonne exécution de sa prestation par le Titulaire.

Plus particulièrement, le CHU s'engage à :

- Garantir les conditions d'environnement et effectuer les opérations de contrôle et de vérification réglementaire, préconisées par le Titulaire.
- Veiller à l'observation des conditions d'utilisation, conformément aux prescriptions écrites du constructeur.
- Mettre à la disposition du personnel du Titulaire, l'environnement nécessaire à l'accomplissement normal de ses prestations (moyens de communications, électricité...).

7.7. DOCUMENTATION TECHNIQUE

Le Titulaire procède à un inventaire des pièces et des documents remis lors de la prise en charge des matériels et équipements.

Le Titulaire s'engage à restituer, en fin d'exécution du marché, toute la documentation remise lors de la notification du marché. Un procès-verbal contradictoire constate l'état du dossier. Tous les frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation sont à la charge du Titulaire.

7.8. STOCK INITIAL SUR SITE

Sans objet.

7.9. CONDITIONS TECHNIQUES & REGLEMENTAIRES

Sans objet.

7.10. SECURITE

Le titulaire garantit que les matériels, équipements et installations respectent les conditions d'hygiène et de sécurité afin de préserver l'intégrité physique des utilisateurs.

7.11. ASTREINTE

Le présent marché impose la mise en place **d'une astreinte, disponible 7j/7 et sur une plage horaire les jours ouvrés, et de 10h15 à 20h30 les jours de week-end et jours fériés.**

7.12. EVACUATION & ELIMINATION DES DECHETS

Le Titulaire a l'obligation contractuelle d'éliminer et/ou valoriser l'ensemble des déchets produits.

En aucun cas, le Titulaire n'est autorisé à utiliser les matériels de collecte de déchets situés sur les différents sites du CHU de Reims.

Reims, le 02 février 2026

Pour la Directrice Générale
et par délégation,
Le Directeur des Achats

David Rozé