

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**MAINTENANCE DES
SYSTEMES D'APPEL MALADE**

CCTP commun aux lots 1, 2 et 4

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	3
DEFINITION :	3
Article 1 Objet du contrat	3
Article 3 Contexte et description du système existant	4
Article 4 Périmètre des prestations	5
4.1 Maintenance préventive	5
4.2 Maintenance corrective	6
Article 5 Modalités d'exécution	6
5.1 Personnel.....	6
5.2 Accès aux locaux.....	6
5.3 Traçabilité.....	7
Article 6 Contraintes et normes à respecter.....	7
Article 7 Remise du matériel et des équipements en fin de contrat.....	7

PRÉAMBULE

Les objectifs du présent marché public sont les suivants : Assurer la maintenance des systèmes d'appel malade des installations 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 maintenance préventive, corrective et évolutive des systèmes d'appel malade** installés dans les bâtiments du GHT Alpes Dauphiné adhérents au contrat **ainsi que des équipements associés à ces systèmes** (Serveur d'alarme, Main courante, supervision etc.).

Ces prestations visent à garantir le bon fonctionnement de ces installations et leur conformité aux exigences de sécurité, d'efficacité et de qualité des soins.

Les systèmes d'appel malade constituent un élément essentiel dans la prise en charge des patients. Ils contribuent à améliorer la fluidité des échanges entre les patients et les équipes soignantes, ainsi que la sécurité des soins au sein des établissements.

Le GHT Alpes Dauphiné est représenté dans ces marchés par les membres suivants (*cette liste sera susceptible d'évoluer en application de l'article 5.5 du CCAP*) :

Etablissement	Sites	Adresses
CHUGA	Site Nord	CHU GRENOBLE ALPES CS 10217 38043 GRENOBLE CEDEX 09
	Site SUD	19 avenue de Kimberley 38130 Echirolles
	Site VOIRON	34 avenue Jacques Chirac 38500 Voiron
CH St Geoire en Valdaine		1101 route de Plampalais 38620 Saint-Géoire-en-Valdaine
CH Saint Laurent du Pont		280 Chemin des Martins 38380 ST LAURENT DU PONT
CH de la Mure		62 Rue des Alpes 38350 LA MURE

Les lieux d'exécution précis seront mentionnés dans chaque bon de commande.

Article 3 Contexte et description du système existant

Lors de la visite initiale sur site prévue au BPU, qui interviendra suite à la notification du marché, le titulaire dressera un état des lieux entrant du périmètre des équipements à maintenir pour chacun des établissements concernés par le contrat.

Cet état des lieux mentionnant l'ensemble des équipements à maintenir sera transmis au pouvoir adjudicateur dans le délai d'un mois suivant la visite de site.

Il sera remis:

- Un exemplaire à l'établissement support (par mail du référent technique et du référent achats), cet exemplaire, mentionnera l'état des lieux de l'ensemble des établissements.
- Un exemplaire propre à chaque établissement comprenant les installations du dit établissement remis par mail au référent technique et achats du dit établissement.

CONTACT ETS PARTIES AU GHT						
	Référénts Achats			Référénts Technique		
ETABLISSEMENT S PARTIES	Interlocuteur	Mail	Téléphone	Interlocuteur	Mail	Téléphone
CENTRE HOSPITALIER FABRICE MARCHIOL LA MURE	Sandrine GUILLOUD (responsable) Loïc TAVERNA	SGuilloud@ch- lamure.fr ltaverna@ch- lamure.fr	04 76 81 47 11 04 76 81 42 04	Fabbro Pierrick	PFabbro@ch-lamure.fr	06 49 99 03 41
CENTRE HOSPITALIER GERIATRIQUE ST GEOIRE EN VALDAINE	Sonia GARREL	dse@hlsgv.fr	04 76 32 75 05	Sonia GARREL	dse@hlsgv.fr	04 76 32 75 05
CENTRE HOSPITALIER DE SAINT LAURENT DU PONT	Violaine REPELLIN	vrepellin@ch- stlaurent.com service.eco@ ch- stlaurent.com	04 76 06 27 11	Jean- François Favot	jffavot@ch-stlaurent.com	06 77 51 59 59
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE	D. PATUREL	DPaturel1@chu-grenoble.fr	04 76 76 75 97	J. MARINHO	GMarinho@chu-grenoble.fr	06 74 97 33 26

GRENOBLE-ALPES				T. BADEL	tbadel@chu-grenoble.fr	04 76 76 80 69
-----------------------	--	--	--	----------	--	-------------------

Le groupement est équipé de plusieurs systèmes d'appel malade répartis dans différents services et bâtiments, permettant une communication entre les patients et le personnel soignant. Les systèmes peuvent inclure :

- Des platines d'appel en chambre, salle de bains et sanitaires
- Des terminaux d'affichage en poste de soins
- Des afficheurs de couloir
- De moyen de report sur DECT (Serveur d'alarme)
- Des interfaces avec des logiciels métiers (Serveur d'alarme, supervision, etc.)

A titre indicatif :

Le parc actuel du CHUGA comprend environ 1 828 chambres équipées en EZCARE.

Le parc du CH de ST Geoire en Valdaine comprend :

- 200 à 250 manipulateurs ASCOM Modèle NIPH2-A3A
- Quelques manipulateurs ASCOM modèle NIPH2-A3L

Pour ces établissements ainsi que pour les CH de La Mure et de Saint-Laurent-du-Pont, une visite pourra être réalisée afin d'évaluer le parc en place.

Les listes d'équipements sont données à titre indicatif, et ne sauraient prétendre être exhaustives.

Article 4 Périmètre des prestations

Les équipes du CHUGA assure la maintenance jusqu'au niveau 3 inclus avec l'appui – si nécessaire – du titulaire via une hotline/télémaintenance en heure ouvrée.

Concernant les autres établissements présents au contrat, le titulaire pourra, en complément de la hotline/télémaintenance, être sollicité pour assurer tout ou partie des opérations de maintenance. C'est-à-dire, depuis les niveaux inférieurs (niveaux 1 à 3) jusqu'aux opérations de maintenance de niveau 4 et au-delà, selon les besoins exprimés par ces établissements.

Le titulaire devra ainsi prévoir une **hotline téléphonique** joignable en heures ouvrées (5 jours sur 7, en heures ouvrées).

4.1 Maintenance préventive

- Vérification périodique du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements
- Mise à jour des firmwares ou logiciels le cas échéant
- Rédaction de rapports de maintenance détaillés après chaque intervention, **à remettre dans les 10 jours ouvrés à compter de l'intervention**
- Veille technologique sur l'évolution du matériel (Nouveaux matériels, fin de vie, fin de production, fin de maintenance constructeur ...)

La maintenance préventive comprendra également :

- Assistance technique pour les modifications ou extensions du système ;
- Conseil sur l'évolution technologique ;
- Mise à jour documentaire du système (plans, schémas, listings d'équipements) ;
- Feuille de route d'évolution des infrastructures.

Fréquence : **1 intervention préventive annuelle.**

Un **planning prévisionnel des interventions** de maintenance préventive sera à remettre au début de chaque nouvelle période d'exécution. Il contiendra a minima : date, lieu, installations concernées, nature des entretiens prévus, intervenants.

4.2 Maintenance corrective

- Intervention sur appel ou alerte en cas de dysfonctionnement / panne
- Diagnostic et remise en état de fonctionnement des équipements
- Remplacement des pièces défectueuses (***coût des pièces facturables selon option du marché, c'est-à-dire selon que la pièce soit fournie par le pouvoir adjudicateur ou par le titulaire***)

Délais d'intervention :

- Pour les prestations de maintenance corrective (dysfonctionnement, panne), lorsqu'une intervention sur site s'avère nécessaire, le titulaire devra intervenir dans un délai qui ne devra pas excéder **24 heures ouvrées**.

Ce délai court à compter de la réception du bon de commande relatif à la prestation de maintenance corrective. À titre exceptionnel, en cas d'urgence, l'intervention peut être déclenchée sur la base d'un appel téléphonique (ou tout autre média) qui sera ensuite régularisé par un bon de commande. Dans tous les cas, la demande d'intervention doit être formalisée par écrit et sa date certaine de réception fait foi pour le calcul des délais.

- Pour des demandes d'interventions autres (corrective additionnelle : paramétrage, mise en service ...), le titulaire interviendra dans un délai qui ne devra pas **excéder 5 jours ouvrés**. Ce délai court à compter de la réception du bon de commande qui s'y réfère.

Délais de rétablissement de l'installation :

La remise en service du matériel/équipement devra être réalisée dans les plus brefs délais. Elle ne saurait excéder le délai suivant : à partir du déclenchement de l'intervention, le titulaire dispose de 24 heures ouvrées maximum pour intervenir sur site et proposer un devis soumis à validation du pouvoir adjudicateur. Par suite, le rétablissement de l'installation doit se faire dans un délai maximal de **48 heures ouvrées**.

Article 5 Modalités d'exécution

5.1 Personnel

Le prestataire devra fournir du personnel qualifié, connaissant les systèmes d'appel malade hospitaliers, ayant une habilitation électrique (BR) et respectant les protocoles sanitaires des établissements membres du GHT adhérents au contrat.

5.2 Accès aux locaux

L'accès aux locaux techniques et aux chambres se fera sous accompagnement du personnel du pouvoir adjudicateur, après validation d'une demande d'intervention.

5.3 Traçabilité

Chaque intervention de maintenance corrective fera l'objet d'un bon d'intervention signé par le représentant du CHUGA ou GHT, mentionnant :

- La nature de l'intervention
- La durée
- Les pièces éventuellement remplacées
- L'état du système après intervention

Le bon d'intervention pourra être remis en main propre à la fin de l'intervention ou être transmis par email dans un délai de **5 jours ouvrés**. La commande de régularisation d'intervention corrective sera effectuée à réception du bon d'intervention.

Article 6 Contraintes et normes à respecter

- Conformité aux normes en vigueur : **NF EN 60601-1-8, NF C15-100**, etc.
- Respect des règles d'hygiène hospitalière
- Confidentialité des données et communications internes
- Compatibilité avec les systèmes informatiques hospitaliers (SIH, supervision technique)

Article 7 Remise du matériel et des équipements en fin de contrat

En fin de contrat, le titulaire remettra au pouvoir adjudicateur le périmètre actualisé des équipements relevant des prestations de maintenance dans les mêmes conditions de délai qu'à l'article 3 du présent document.

En cas de changement de prestataire, une reprise du dossier technique complet devra être assurée (cf. art. 9.3 du CCAP).