



Etablissements Médico-Sociaux
de Saint Savinien



ETABLISSEMENT PUBLIC
DEPARTEMENTAL DE MATHA



LABORATOIRE INTER HOSPITALIER
GROUPEMENT DE COOPERATION SANITAIRE DE SAINTONGE
DECISION A.R. S. N°2017-171 EN DATE DU 28 DECEMBRE 2017 - SIRET 130 003 569 000 14
18 AVENUE DU PORT - 17415 SAINT JEAN D'ANGELY
TEL : 05 46 59 52 65 – FAX : 05 46 59 50 83

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE PUBLIC SERVICES

Groupe Hospitalier Saintes – Saint Jean d'Angély
Etablissement support du GHT Charente Maritime Sud
11, boulevard Ambroise Paré - BP 10326 - 17108 SAINTES cedex
Tél. : 05.46.95.12.30 - Courriel : ght.contrat@gh-saintesangely.fr
Profil d'acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

agissant en tant que coordonnateur d'un groupement de commandes

OBJET

**TRANSPORTS DE PRODUITS SANGUINS LABILES,
PRELEVEMENTS BIOLOGIQUES ET PRODUITS DE SANTE**

Table des matières

ARTICLE 1 – OBJET	2
1-1 Glossaire	2
1-2 Réglementation	3
ARTICLE 2- CARACTERISTIQUES COMMUNES	4
2-1 Nature des transports.....	4
2-2 Aptitudes du titulaire.....	4
2-3 Température de transport.....	4
2-4 Obligations du Titulaire	5
2-5 Développement durable.....	6
2-6 Traçabilité et données statistiques	6
ARTICLE 3- TRANSPORTS PROGRAMMÉS	6
3-1 Caractéristiques spécifiques	6
3-2 Points de collecte et de livraison	7
3-3 Composition des tournées intersites régulières	7
ARTICLE 4- TRANSPORT A LA DEMANDE	10
4-1 Caractéristiques spécifiques	10
4-2 Justificatifs de transport	11

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent marché a pour objet les prestations de transports de produits sanguins labiles (PSL), de prélèvements biologiques et de produits de santé entre les différents sites du Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) de Saintonge - Laboratoire interhospitalier (Saintes, St Jean d'Angély, Royan et Jonzac), de la Clinique Pasteur, du Groupe Hospitalier Saintes – Saint Jean d'Angély – Site de Saintes, du Groupe Hospitalier Saintes – Saint Jean d'Angély – Site de St Jean d'Angély, du centre hospitalier Royan Atlantique, du Centre Hospitalier de Jonzac, de l'EPD de Matha et de l'EMS St Savinien.

Concernant les PSL, il est porté à l'attention du Titulaire que ce dernier devra assurer à la fois la délivrance (destinée nominativement à des patients) et la distribution pour le réapprovisionnement des dépôts.

1-1 Glossaire

CGR : concentrés de globules rouges

Emballage tertiaire ou extérieur : protection extérieure d'un emballage composite avec le matériel absorbant, le matériel de rembourrage et tout autre élément nécessaire pour contenir et protéger les récipients intérieurs ou les emballages intérieurs.

Emballage secondaire ou intermédiaire : emballage placé entre des emballages primaires (poches, tubes ou paillettes) ou des objets et l'emballage extérieur.

Emballage primaire ou récipient : enceinte de rétention destinée à recevoir ou à contenir des matières ou objets, y compris les moyens de fermeture quels qu'ils soient. Ici ce terme regroupe : les tubes, les poches, les pots et autres contenants.

Enregistrement : document présentant des résultats obtenus ou la preuve de la réalisation d'une activité.

EFS : Établissement français du sang, établissement public de l'État placé sous la tutelle du ministre chargé de la santé. Opérateur unique civil de la transfusion sanguine sur l'ensemble du territoire métropolitain et les départements d'outre-mer.

Habilitation : Décision qui autorise une personne à exercer une activité déterminée.

Produit sanguin labile (PSL) : produit préparé à partir du sang humain ou de ses composants, notamment le sang total, le plasma et les cellules sanguines d'origine humaine. La liste des produits sanguins labiles est fixée par décision du Directeur général de l'ANSM.

Matières infectieuses : Matières dont on sait, ou, dont on a des raisons de penser qu'elles contiennent des agents pathogènes (peuvent provoquer des maladies chez l'homme ou chez l'animal). La matière ou micro-organisme peut se trouver dans le sang, les tissus, les organes, les liquides organiques, les vaccins ou même les cultures.

Réglementation ADR : **A**ccord européen relatif au transport international des marchandises **D**angereuses par **R**oute

Traçabilité : aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné. La traçabilité d'un PSL désigne l'établissement du lien entre le donneur, le don, les produits, leur cheminement et leur devenir, qu'ils aient été ou non utilisés.

Urgence transfusionnelle : elle se décompose en 3 niveaux d'urgence :

- **Urgence vitale immédiate** : situation où la délivrance des PSL est réalisée sans délai. Les PSL peuvent éventuellement être délivrés avant la connaissance des résultats des analyses immuno-hématologiques pré-transfusionnelles prévues par voie réglementaire chez le receveur ;
- **Urgence vitale** : situation où le délai d'obtention des PSL est inférieur ou égal à 30 minutes. Le délai maximum de 30 minutes est comptabilisé à partir du moment où l'EFS ou le dépôt de sang accuse réception de la prescription. L'EFS met en place des procédures garantissant la prise en compte dans les plus brefs délais de la prescription en urgence vitale. Les CGR sont délivrés sur la base des résultats d'immunohématologie disponibles conformément à la réglementation en vigueur.
- **Urgence relative** : situation où le délai d'obtention de PSL est le plus souvent de deux à trois heures, ce qui permet la réalisation de l'ensemble des analyses immuno-hématologiques pré-transfusionnelles prévues par voie réglementaire chez le receveur ; les concentrés de globules rouges délivrés seront ABO compatibles, au besoin compatibilisés (selon le résultat de la recherche d'agglutinines irrégulières).

1-2 Réglementation

Règlementation ADR en vigueur : accord européen relatif au transport des marchandises dangereuses par route classe 6

Arrêté du 24 avril 2002 publié au JORF du 5 mai 2002 et portant homologation du règlement relatif aux bonnes pratiques de transports des prélèvements, produits et échantillons issus du sang humain

Directive technique n°2 de l'Agence Française du sang du 08/12/1994 relative à la traçabilité des PSL, prise en application des articles R.666-12-13 du code de la Santé Publique

Décision du 10 mars 2020 définissant les principes de bonnes pratiques prévues à l'article L1222-12 du Code de la Santé Publique

Guide pratique sur l'application du règlement relatif au transport des matières infectieuses 2019-2020 en vigueur au 1^{er} janvier 2019 (WHO/WHE/CPI/2019.20)

Norme NF EN ISO 15189. Laboratoires d'analyses de biologie médicale - Exigences particulières concernant la qualité et la compétence

Norme NF EN ISO/IEC 17025. Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais

Licence de transport (DREAL)

ARTICLE 2- CARACTERISTIQUES COMMUNES

Cet article vise à compiler les caractéristiques communes aux prestations demandées dans les articles 3 et 4.

2-1 Nature des transports

Le Titulaire assure les transports de prélèvements biologiques, de produits sanguins labiles, de produits de santé (notamment des réactifs et des consommables). Le cas échéant le titulaire pourra être amené à transporter des documents administratifs ou d'autre matériel nécessaire au bon fonctionnement des établissements.

Concernant les prélèvements biologiques, le Titulaire a la charge d'assurer les transports de prélèvements ambiants/réfrigérés/congelés, à risques infectieux de type UN2814, et/ou UN 3373.

Les prélèvements biologiques seront conditionnés par le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier dans le respect de la réglementation ADR de triple emballage (primaire, secondaire et tertiaire).

Les Produits Sanguins Labiles seront conditionnés par l'EFS distributeur (EFSNAQ site de Saintes) dans le cas d'une délivrance de PSL aux Etablissements de Santé ou par l'Etablissement de Santé dans le cas d'un retour de PSL à l'EFS distributeur, ceci dans le respect de la décision du 10 mars 2020 citée dans l'Article 1.

2-2 Aptitudes du titulaire

La prestation proposée par le Titulaire doit être conforme aux normes pour l'accréditation des laboratoires, à la réglementation ADR des transports de matières dangereuses en vigueur, à la législation en termes de temps de conduite et doit respecter les « bonnes pratiques appliquées au transport des produits de santé ».

Dans ce contexte, le Titulaire doit justifier de ses aptitudes :

- A assurer le respect des horaires de prise en charge et de livraison, de manière à garantir le bon fonctionnement des services utilisateurs tout en garantissant le respect des contraintes réglementaires selon la nature des produits transportés
- A absorber les évolutions de volume (flexibilité et capacité) en cas de réorganisation et/ou prise en charge de nouveaux clients
- A assurer la traçabilité demandée des prestations
- A proposer et maintenir un parc de véhicules opérationnel, disponible et autorisé à circuler quelles que soient les restrictions de circulations en vigueur ou conditions météorologiques
- A conseiller, et être force de proposition sur l'amélioration de la prestation de logistique (amélioration continue)

2-3 Température de transport

Plusieurs tranches de températures différentes sont à prendre en compte dans le cadre de ces transports, à savoir :

- Froid négatif : inférieur à -20°C.
- Froid positif : entre 2 et 8°C.
- Ambiant : entre 18 et 25°C.

Un même transport pourra concerner des produits à chacune de ces températures. Le Titulaire doit donc assurer des livraisons multi températures.

Le titulaire s'engage à utiliser des véhicules équipés de caisses/ containers permettant de maintenir les échantillons biologiques aux températures précisées ci-dessus.

Ces caisses/ containers doivent être munis d'un système qui enregistre la température et la transmet en temps réel au chauffeur du véhicule qui pourra ainsi intervenir en cas de problème. Les matériels utilisés pour les suivis de température doivent être raccordés annuellement au système international de mesure (SI).

Les volumes de ces caisses/ containers devront être suffisants pour accueillir les conditionnements du laboratoire.

Le Titulaire doit attester de la qualification des équipements utilisés dans son mémoire technique.

2-4 Obligations du Titulaire

Le Titulaire s'engage :

- A assurer le transport des colis qui lui sont confiés du chargement au déchargement. Ce dernier est responsable de la marchandise transportée depuis la prise en charge jusqu'à la livraison.
- A assurer la traçabilité du transport, du contrôle des températures dirigées de la prise en charge jusqu'à la livraison des colis et de lavage et de désinfection des conteneurs de transport.
- A former ses employés aux risques liés à la manipulation et au transport de matières dangereuses au titre de l'article 1.3 de l'ADR
- A former ses employés sur les différents types de produits qu'il est amené à transporter et en particulier les exigences de maintien de température et les conditions de manipulation des produits
- A ne pas ouvrir les colis qui lui sont confiés
- A transmettre les documents relatifs à l'habilitation du personnel transportant pour tout nouvel agent ou agent suppléant
- A remettre à son personnel les consignes écrites sur les mesures à prendre en cas d'accident
- A prévenir le site destinataire en cas de problème lors de l'acheminement (température, délais, etc.)
- A transmettre au laboratoire par mail les relevés de température demandés (ou à autoriser leur récupération par l'intermédiaire de l'accès au logiciel de surveillance).
- A assurer la désinfection de la (les) caisse(s) intérieure(s) du véhicule quotidiennement
- A ne pas déposer de colis, sans en avertir une personne du site destinataire. Cette personne doit accuser réception du colis et le tracer.

Les chauffeurs du Titulaire doivent être identifiables à tout moment.

En outre, le Titulaire transmet dans le cadre de son mémoire technique :

- La justification d'une formation concernant les règles de transport des échantillons biologiques (matières infectieuses, etc...)

2-5 Développement durable

Dans le cadre d'une démarche d'éco-citoyenneté sur l'impact des transports réalisés, les véhicules du Titulaire respecteront les normes environnementales relatives aux émissions polluantes. Le Titulaire s'engagera à respecter la norme Euro 6 pour ses véhicules.

2-6 Traçabilité et données statistiques

La traçabilité doit permettre de retrouver tout élément en cours de transport ou transporté. Le Titulaire précisera dans le mémoire technique les outils et moyens qu'il met en place et/ou à disposition des membres du groupement pour assurer le suivi de la traçabilité de la prestation ainsi que les contraintes et exigences nécessaires à leur mise en place :

- Indicateur suivis
- Besoin en termes de locaux et d'accès informatiques
- Les moyens d'acquisition (terminaux, wifi, etc...)

En outre, le Titulaire transmettra au coordonnateur du groupement, tous les 3 mois, un relevé des transports à la demande effectués précisant :

- L'établissement demandeur
- La nature du produit transporté (PSL, Prélèvement biologique, Produit de Santé, Autre)
- La destination du transport
- La date du transport
- L'horaire de prise en charge
- L'horaire de livraison

ARTICLE 3- TRANSPORTS PROGRAMMÉS

3-1 Caractéristiques spécifiques

Le titulaire doit prendre en charge les transports dans le cadre de circuits décrits à l'article 3-3. Au cours du marché, il pourra être nécessaire de procéder à la création ou à la suppression de points de collecte et/ou de livraison. Cela fera l'objet d'une concertation avec le Titulaire et d'un avenant au marché.

Le Titulaire précise dans son mémoire technique l'organisation dégradée qu'il met en place en cas de difficultés exceptionnelles d'exécution de la prestation en précisant :

- Les motifs de mise en œuvre de l'organisation dégradée
- Les modalités d'exécution de l'organisation dégradée
- Les modes et le délai préalable minimum d'information aux interlocuteurs du groupement de commande. Toute variation de température subie par les prélèvements devra être signalée dans l'heure par alerte mail et par le chauffeur lors de la dépose sur site.

Lors de chaque passage, le Titulaire doit :

- Collecter tous les prélèvements biologiques, PSL, produits de santé, ou autres éléments mis à sa disposition. Des points de collectes et de prise en charge sont définis sur chaque site. Le stationnement du véhicule se fera à proximité du point de passage garantissant un trajet véhicule-point de passage le plus court possible.
- Assurer la traçabilité de la température dans le véhicule
- Déposer et récupérer les colis en présence d'un agent du point de collecte/livraison concerné.
- Livrer les prélèvements et PSL en respectant les horaires indiqués à l'article 3.3 (+/-10 min). Dans l'hypothèse où le chauffeur arriverait en avance sur un site, il devra effectuer la remise des éléments transportés dès son arrivée sur site et attendre l'heure prévue pour effectuer la collecte des éléments à récupérer. Tout départ avant l'heure prévue entraînera des pénalités.

3-2 Points de collecte et de livraison

Etablissement	Point de passage	Adresse
GH Saintes – Saint Jean d'Angély – Site de St Jean d'Angély	Laboratoire inter hospitalier St Jean d'Angély	18 avenue du port 17400 Saint Jean d'Angély
GH Saintes – Saint Jean d'Angély – Site de Saintes	Laboratoire inter hospitalier Saintes	11 Boulevard Ambroise Paré 17100 Saintes
Centre hospitalier de Jonzac	Laboratoire inter hospitalier Jonzac	Avenue Winston Churchill 17500 Jonzac
Etablissement Français du Sang		Chemin vicinal Carrières de la croix 17100 Saintes
EHPAD de St Savinien	Salle de soins	Chemin de la longée 17350 Saint-Savinien
EHPAD de Matha	Salle de soins	2 rue de Saint Hérie 17160 Matha
EHPAD Les Collines	Armoire sécurisée dans le Hall	Rue Victor Hugo 17400 Saint Jean d'Angély
Centre hospitalier de Royan	Laboratoire inter hospitalier Royan	20, rue Saint Sordelin 17200 Vaux sur mer
Clinique Pasteur Royan		222 Avenue de Rochefort 17200 Royan
EHPAD La Coralline	Accueil	24 Rue du Monard, 17600 Le Gua
Henriette Favier		21, rue Camuzet, 17400 Saint Jean d'Angély
ADA 17 Jonzac		7, avenue Chanzy, 17500 Jonzac
ADA 17 Saintes		15 rue de l'Alma, 17100 Saintes
ADA 17 Saint Jean d'Angély		17 Rue Comporte, 17400 Saint-Jean-d'Angély
ADA 17 Royan		35 Avenue de Saint-Sordelin Plage, 17640 Vaux-sur-Mer

3-3 Composition des tournées intersites régulières

Tournée 1

Jours	Horaires de passage	Point de passage
Du Lundi au Vendredi	8h50	EFS
	9h00	Laboratoire Saintes (départ)
	9h30	EHPAD Saint Savinien
	10h10	EHPAD Matha
	10h40	EHPAD Les Collines
	11h00	Laboratoire St Jean d'Angély
	11h30	Laboratoire Saintes
	12h20	Laboratoire Jonzac
	13h05	Laboratoire Saintes (arrivée)
	13h40	ADA 17 Saintes
	13h45	Laboratoire Saintes (départ)
	13h50	EFS
	14h20	Laboratoire St Jean d'Angély (arrivée)

Chaque mercredi à 10h45 ou à la demande, le titulaire passera par Henriette Favier.

Il pourra être demandé au titulaire de passer par l'ADA 17 de Saint Jean d'Angély. Le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier ou l'ADA 17 veillera à prévenir le Titulaire au moins 1 heure en avance. Ce passage viendra s'insérer juste avant l'arrivée au Laboratoire de Saint Jean d'Angély. Tous les horaires des points de passage suivant l'ADA 17 seront décalés de 5 minutes.

Il pourra être demandé au titulaire de passer par l'ADA 17 de Jonzac. Le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier ou l'ADA 17 veillera à prévenir le Titulaire au moins 1 heure en avance. Ce passage viendra s'insérer juste avant l'arrivée au Laboratoire de Jonzac. Tous les horaires des points de passage suivant l'ADA 17 seront décalés de 5 minutes.

Tournée 2

Jours	Horaire de passage	Point de passage
Du lundi au vendredi	12h30	Laboratoire Royan (Départ)
	13h10	Laboratoire Saintes
	13h15	EFS (Arrivée)
	13h40	EFS (Départ)
	13h45	Laboratoire Saintes
	14h25	Laboratoire Royan (arrivée)
Le samedi	12h00	Laboratoire Royan (Départ)
	12h40	Laboratoire Saintes
	12h45	EFS (Arrivée)
	13h15	EFS (Départ)
	13h20	Laboratoire Saintes
	14h00	Laboratoire Royan (arrivée)

Il pourra être demandé au titulaire de passer par l'ADA 17 de Royan. Le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier ou l'ADA 17 veillera à prévenir le Titulaire au moins 1 heure en avance. Ce passage viendra s'intercaler juste avant l'arrivée au Laboratoire de Royan. Tous les horaires des points de passage suivant l'ADA 17 seront décalés de 5 minutes.

Tournée 3

Jours	Horaire de passage	Point de passage
Du lundi au vendredi	16h45	EFS (Départ)
	16h50	Laboratoire Saintes
	17h30	Laboratoire St Jean d'Angély (arrivée)
	18h00	Laboratoire Saintes
Le samedi	11h30	Laboratoire St Jean d'Angély (Départ)
	12h05	Laboratoire Saintes
	12h50	Laboratoire Jonzac
	13h30	Laboratoire Saintes
	13h35	EFS
	14h05	Laboratoire St Jean d'Angély (Arrivée)
Dimanche et jours fériés	10h30	Laboratoire St Jean d'Angély (départ)
	11h00	EFS
	11h05	Laboratoire Saintes
	11h35	Laboratoire St Jean d'Angély (arrivée)

Il pourra être demandé au titulaire de passer par l'ADA 17 de Saintes et/ou l'ADA 17 de Saint Jean d'Angély et/ou l'ADA 17 de Jonzac. Le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier ou l'ADA 17 veillera à prévenir le Titulaire au moins 1 heure en avance. Ce passage viendra s'intercaler juste avant l'arrivée au laboratoire de proximité de l'ADA 17. Tous les horaires des points de passage suivant l'ADA 17 seront décalés de 5 minutes.

Exceptionnellement, le week-end ou jour férié, il pourra être demandé au titulaire de passer par l'EHPAD St Savinien et/ou l'EHPAD de Matha et/ou à l'EHPAD des Collines. La tournée débutera par cette collecte. Le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier veillera à prévenir le Titulaire au moins 1 jour ouvré en avance. Une tolérance sera accordée sur les horaires de passage.

Tournée 4

Jours	Horaire de passage	Point de passage
Du lundi au dimanche + jours fériés	8h20	Laboratoire Royan (Départ)
	8h30	Clinique Pasteur
	9h05	EFS (Arrivée)
	9h15	EFS (Départ)
	9h45	Clinique Pasteur
	9h55	Laboratoire Royan (arrivée)
	15h50	Laboratoire Royan (Départ)
	16h00	Clinique Pasteur
	16h30	EFS (Arrivée)
	16h45	EFS (Départ)
	17h15	Clinique Pasteur
	17h25	Laboratoire Royan (arrivée)

Il pourra être demandé au titulaire de passer par l'ADA 17 de Royan. Le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier veillera à prévenir le Titulaire au moins 1 heure en avance. Ce passage viendra s'intercaler entre celui de la Clinique Pasteur et l'arrivée au Laboratoire de Royan. Tous les horaires des points de passage suivant l'ADA 17 seront décalés de 5 minutes.

Il pourra être demandé au titulaire de passer par le Laboratoire de Saintes. Le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier veillera à prévenir le Titulaire au départ du laboratoire de Royan. Ce passage viendra s'intercaler entre celui de la Clinique Pasteur et l'arrivée à l'EFS. Tous les horaires des points de passage suivant le laboratoire de Saintes seront décalés de 5 minutes.

Il pourra être demandé au titulaire de passer par l'EHPAD du Gua. Le GCS de Saintonge - Laboratoires Interhospitalier veillera à prévenir le Titulaire au départ du laboratoire de Royan. Ce passage viendra s'intercaler entre celui de la Clinique Pasteur et l'arrivée à l'EFS. Tous les horaires des points de passage suivant le laboratoire de Saintes seront décalés de 15 minutes.

Les tournées 1 et 2 sont facturables au GCS de Saintonge - Laboratoire Interhospitalier

La tournée 3 est facturable au GH Saintes – Saint-Jean d'Angély

La Tournée 4 est facturable conjointement à la Clinique Pasteur (30% du montant) et au CH de Royan (70% du montant)

ARTICLE 4- TRANSPORT A LA DEMANDE

4-1 Caractéristiques spécifiques

4-1.1 Transports à la demande urgents

Le Titulaire doit assurer les transports de prélèvements biologiques, de produits sanguins labiles, de produits de santé, 24h/24, 7j/7. Le cas échéant le titulaire pourra être amené à transporter dans ce cadre des documents administratifs ou d'autres éléments nécessaires au bon fonctionnement des établissements. Les demandes de transports émanent des différents établissements du groupement de commande. Le Titulaire s'engage à exécuter le transport dans les meilleurs délais, et dans tous les cas à J-0.

Concernant les prélèvements biologiques, le Titulaire a la charge d'assurer les transports de prélèvements ambiants/réfrigérés/congelés, à risques infectieux de type UN2814 et/ou UN 3373

Le Titulaire doit garantir la traçabilité des produits transportés :

- Suivi des dates et horaires d'appel, de collecte et de livraison
- Garantie du respect de la température du caisson selon la nature du produit transporté
- Suivi des sites et services expéditeurs et destinataires
- Suivi des délais d'acheminement

⇒ Dans le cas d'une urgence relative de transfusion, il existe une contrainte de délai d'intervention. La transfusion doit avoir lieu dans les 3 heures maximum (récupération des examens immuno-hématologiques, temps de trajet laboratoire demandeur/EFS Saintes, 1 heure de préparation des PSL à l'EFS et temps de trajet retour). Ceci implique que le Titulaire doit impérativement être sur le site du laboratoire dans les 30 minutes suivant l'appel téléphonique.

⇒ Dans le cas d'une urgence liée au transport d'un échantillon biologique entre différents sites du laboratoire, le délai d'arrivée de l'échantillon sur le site effecteur doit être inférieur à 1 heure à compter de la demande par appel téléphonique.

⇒ Dans le cas d'une urgence relative, le délai d'intervention du Titulaire doit être inférieur à 3 heures à compter de la demande par appel téléphonique. Il s'agira ici notamment d'interventions dans le cadre de dépannage pour les pharmacies des établissements acheteurs.

Le donneur d'ordre sera particulièrement vigilant au respect de ces délais d'acheminement.

4-1.2 Transports à la demande programmés

Le Titulaire doit assurer les transports de prélèvements biologiques, de produits sanguins labiles, de produits de santé, entre 8h et 19h, 7j/7. Le cas échéant le titulaire pourra être amené à transporter dans ce cadre des documents administratifs ou d'autres éléments nécessaires au bon fonctionnement des établissements. Les demandes de transports émanent des différents établissements du groupement de commande. Le Titulaire s'engage à exécuter le transport à J+1, sauf accord préalable de l'établissement demandeur.

Concernant les prélèvements biologiques, le Titulaire a la charge d'assurer les transports de prélèvements ambiants/réfrigérés/congelés, à risques infectieux de type UN2814 et/ou UN 3373

Le Titulaire doit garantir la traçabilité des produits transportés :

- Suivi des dates et horaires d'appel, de collecte et de livraison
- Garantie du respect de la température du caisson selon la nature du produit transporté
- Suivi des sites et services expéditeurs et destinataires
- Suivi des délais d'acheminement

4-2 Justificatifs de transport

Le Titulaire joindra à sa facturation une copie de la lettre de voiture justifiant du transport réalisé à la demande.