DIRECTION DES ACHATS

GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE

SOMME LITTORAL SUD

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES PARTICULIERES

Maintenances, fourniture de pièces détachées des équipements de blanchisserie et prestations de conseils pour les établissements du GHT Somme Littoral Sud

Relance n°3 du lot n°3

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières définit le cadre de la proposition, ainsi que les limites des prestations entre le(s) fournisseur(s) et le groupement hospitalier de territoire Somme Littoral Sud.

SOMMAIRE

PREAMBULE 3
ARTICLE 1 – GENERALITES 5
1.1. Objet de l'accord-cadre 5
1.2. Établissement concerné 5
ARTICLE 2 – DEFINITION DE L'ACCORD-CADRE 5
2.1. Dispositions générales 5
2.2. Maintenance préventive 5
2.2.1. Généralités communes à la maintenance préventive 6
2.3. Maintenance corrective 7
2.4 Fourniture de pièces détachées 8
2.5. Accès aux outils logiciels constructeur 8
2.6. Moyens matériels de communication et d'interfaçage des équipements 9
ARTICLE 3 – DELAIS D'EXECUTION 10
3.1. Délais d'intervention et de réparation 10
3.2. Délai de remise de devis 10
ARTICLE 4 - MODALITES D'EXECUTION 11
4.1. Prise en charge des installations 11
4.2. Rapports techniques d'intervention 11
4.3. Réunion Annuelle 11
4.4. Spécificités 11

PREAMBULE

Les centres hospitaliers d'Albert, de Doullens, d'Abbeville, de Corbie, de la Baie de Somme, de Montdidier-Roye, de Philippe Pinel, mais aussi de Montreuil-sur-Mer et d'Hesdin et le CHU Amiens-Picardie en tant qu'établissement support, renforcent leur coopération par la signature d'une convention de création du Groupement Hospitalier du Territoire (GHT) Somme Littoral Sud le 29 juin 2016.

Le GHT Somme Littoral Sud couvre une population de 630 000 habitants, pour une capacité d'accueil de 5 376 lits et places.

Les établissements membres du GHT affirment leur attachement aux valeurs suivantes :

- La solidarité,
- La cohésion,
- La transparence, qui sera la garantie d'un climat de confiance réciproque,
- La concertation,
- Le respect de l'autonomie des établissements.

Cette nouvelle forme de coopération découle du décret n° 2016-524 du 27 avril 2016 relatif aux groupements hospitaliers de territoire.

Ce GHT Somme Littoral Sud a pour objectifs :

- Une adéquation permanente de l'offre de soins à l'évolution des besoins en santé de la population.
- Le développement d'une logique de parcours gradué pour les patients avec le souci d'un égal accès aux soins : offrir le meilleur soin, au meilleur moment et dans l'environnement technique le plus adapté et le plus près possible du patient.
- La promotion d'une offre de soins de qualité sur l'ensemble du territoire, lisible pour les patients mais aussi pour les professionnels de santé.

Le GHT doit permettre d'améliorer l'efficience des établissements de santé en structurant les filières de prise en charge grâce à une stratégie médicale commune.

13 filières ont été définies pour améliorer l'accès et la qualité des soins :

- Les urgences
- La gérontologie
- Les soins de suite et de réadaptation
- La cancérologie
- L'insuffisance rénale chronique
- Les accidents vasculaires cérébraux
- La prise en charge de la femme, du couple et de l'enfant
- Les maladies neurodégénératives
- L'obésité
- Les Etats végétatifs Chroniques (EVC) et les Etats Pauci-Relationnels (EPR)
- La santé mentale, la psychiatrie générale et l'infanto-juvénile
- L'addictologie
- Les soins aux détenus

Au-delà de ces 13 filières, 3 secteurs médicotechniques développeront des projets de partenariats :

- L'imagerie
- La biologie

- La pharmacie

Enfin certains sujets de gestion viendront compléter les champs de collaboration entre établissements :

- La politique d'achat
- Les systèmes d'information
- L'information médicale
- Les écoles et instituts de formation paramédicale
- Le plan de formation continue et le développement professionnel continu des personnels de ces hôpitaux

ARTICLE 1 – GENERALITES

1.1. Objet de l'accord-cadre

Les prestations relatives à cet accord-cadre concernent **la maintenance préventive, la maintenance corrective, la fourniture de pièces détachées des équipements de blanchisserie et prestations de conseils** pour les établissements du GHT Somme Littoral Sud conformément à la législation et réglementation en vigueur selon les modalités définies ci-après.

Les prestations attendues pour le groupement sont spécifiées dans le présent cahier des charges techniques particulières. Les équipements concernés par ces prestations sont listés dans l'annexe financière de l'accord-cadre.

Le présent document synthétise les actions minimales de maintenance applicables aux équipements installés sur les sites de l'EPSM de la Somme.

Les gammes de maintenance spécifiées dans le présent document ont pour objectif d'assurer une disponibilité des équipements en conformité avec les dispositions légales et réglementaires reprises dans les normes.

1.2. Établissement concerné

L'établissement partie au GHT Somme Littoral Sud concerné par la présente consultation est le suivant :

EPSM de la Somme
Route de Paris
80000 Amiens.

Ce dernier est désigné dans le présent C.C.T.P. par l'expression « l'établissement ».

ARTICLE 2 – DEFINITION DE L'ACCORD-CADRE

2.1. Dispositions générales

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent la maintenance préventive, corrective et la fourniture de pièces détachées des équipements de blanchisserie de l'EPSM de la Somme.

Les prestations sont définies techniquement dans le C.C.T.P.

Les prestations de maintenance sont, conformément à la norme X 60-000, définies comme suit :

2.2. Maintenance préventive

Les visites et interventions de maintenance préventive ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances de l'équipement à un niveau proche de celui des performances initiales en vue d'en assurer une utilisation optimale.

Le nombre de visites de maintenance préventive est d'une par an et par équipement. Elles seront effectuées selon les prescriptions du fournisseur.

Les prestations attendues sont :

- Equipements de lavage :
  - Contrôle des paramètres de la machine,

- Contrôle des moteurs, électrovanne de remplissage,
- Contrôle des organes mécaniques,
- Contrôle et étalonnage du peson au besoin,
- Contrôle de l'évacuation de l'eau usée,
- Contrôle des différentes étanchéités (ex : joints),
- Détartrage surchauffeur si présence dans l'équipement,
- Graissage des paliers,
- Nettoyage et vérification des filtres,
- Nettoyage du tambour au besoin,
- Vérification des connexions électriques et résistances,
- Vérification des organes électriques et remplacement si nécessaire (résistances, connecteurs, etc.),
- Vérification de l'état des pièces d'usures,
- Vérification des pompes (lavage, de produits lessivielles, vidange, etc.).

- Equipements de séchage :

- Contrôle des paramètres de la machine,
- Contrôle du système de rotation,
- Contrôle des moteurs,
- Contrôle des organes mécaniques.
- Contrôle des différentes étanchéités (ex : joints)
- Détartrage surchauffeur si présence dans l'équipement
- Graissage des paliers,
- Nettoyage et vérification des filtres
- Resserrage de l'ensemble des borniers à vis,
- Vérification des organes électriques et remplacement si nécessaire (résistances, connecteurs, etc.),
- Vérification des paramètres de programmation.

- Autres Equipements :

- Contrôle des paramètres de la machine,
- Contrôle et étalonnage du peson au besoin,
- Contrôles des éléments chauffants,
- Contrôle hardware et software sur les interfaces PC aide à la gestion du linge,
- Contrôle de l'état de revêtement,
- Détartrage des fers à repasser au besoin,
- Vérification des paramètres de programmation,
- Vérification des organes électriques (résistances, connecteurs, etc.),
- Vérification des organes mécaniques (roulement, chaine, vérin, etc.),
- Vérification générale de la machine (plateaux, contacts, charnières, etc.).

2.2.1. Généralités communes à la maintenance préventive

Une fiche d'intervention est établie et remise à l'établissement par le titulaire à la suite de chaque visite dans lequel sera présent l'ensemble des opérations réalisées en fonction des descriptions indiquées dans les gammes de maintenances. Cette fiche relate les constatations faites, les pièces remplacées et les relevés effectués, les observations, le nom et le visa du prestataire et du responsable blanchisserie.

Cette fiche d'intervention est transmise par mail au responsable du site identifié par l'établissement sous 24 heures après intervention.

Le titulaire assure, dans le cadre du présent accord-cadre, la fourniture de tous les produits et accessoires nécessaires aux opérations décrites dans les annexes notamment les chiffons, nettoyants, graisses, etc. Ces consommables nécessaires à la maintenance préventive sont compris dans le prix global et forfaitaire.

Les pièces de rechange changées par le titulaire dans le cadre de ces visites de maintenance préventive sont à la charge de l'établissement et feront l'objet d'un devis, sur la base des prix unitaires du B.P.U. pour la maintenance corrective, et le cas échéant, sur la base des prix du catalogue constructeur pour les pièces hors B.P.U. en lien avec l'objet de l'accord-cadre.

Pour tous ces produits et accessoires, le titulaire doit respecter les recommandations du ou des constructeurs.

Les visites de maintenance préventive sont réalisées après accord préalable des 2 parties sur le planning d'intervention après la première période d'exécution. La planification des opérations de maintenance est communiquée au responsable de site au moins 10 jours avant l'exécution de celles-ci.

En cas de décalage de plus de 7 jours par rapport aux dates définies conjointement ou préconisations décrites ci-dessus, le prestataire s'expose à des pénalités décrites au CCAP. En cas de délai supérieur à 1 mois sur les dates retenues, l'établissement aura la possibilité de faire intervenir un autre prestataire à la charge financière du titulaire de l'accord-cadre, conformément aux dispositions de l'article 45 du CCAG-FCS.

Les visites de maintenance préventive font l'objet d'une facturation selon le prix indiqué dans la décomposition du prix global et forfaitaire.

2.3. Maintenance corrective

Les interventions de maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement de l'équipement à la suite d'une défaillance ou d'une panne. Elles consistent au dépannage, à la réparation et au remplacement des pièces jugées défectueuses, usées ou cassées.

Les interventions sont effectuées sur les équipements indiqués dans le bordereau de prix unitaires.

Les prestations font l'objet de bons de commande, établis à partir de devis qui respectent les engagements du titulaire en termes de prix sur la base du B.P.U. et de remise accordée pour les pièces hors B.P.U.

Les demandes d'intervention sont effectuées par tout moyen à disposition de l'établissement (mail ou téléphone), régularisées par une fiche d'intervention, devis et bons de commande de l'établissement adressées par tous moyens écrits permettant d'en attester la réception.

Le devis devra mentionner clairement :

- Le coût horaire de main d'œuvre (conformément au bordereau des prix unitaires),
- La quantité d'heures de main d'œuvre,
- Le coût du déplacement (conformément au bordereau des prix unitaires),
- Le prix de chaque pièce remplacée (conformément au bordereau des prix unitaires ou avec taux de remise accordée sur prix public pour les pièces hors B.P.U.).

Un rapport d'intervention est transmis à l'issue de l'intervention mentionnant les actions réalisées, l'état de l'équipement à la fin de l'intervention et si besoin les préconisations à son parfait fonctionnement. Le prestataire indique son heure d'arrivée et de départ ainsi que les pièces remplacées, les observations, le nom et le visa du prestataire et du responsable blanchisserie. Ce rapport est transmis par mail au responsable du site identifié par l'établissement.

<u>Assistance à distance :</u>

Afin de pallier aux dysfonctionnements ne nécessitant pas d'intervention sur site, le prestataire assure une assistance à distance entre 8h et 16h du lundi au vendredi.
Le technicien est joignable par téléphone. Dans le cas d'une centrale d'appels (hotline), le numéro sera non surtaxé (coût d'un appel local).

Les assistances à distance font l'objet d'une facturation selon le prix indiqué dans le Bordereau des prix unitaires.

2.4 Fourniture de pièces détachées

Afin de minimiser le temps d'immobilisation des équipements et de respecter les délais de réparation, le prestataire doit constituer un stock minimal de consommables, de produits et de pièces de rechanges. Il en assure l'approvisionnement et la gestion complète.

Les pièces détachées remplacées lors des interventions feront l'objet d'un devis. Elles bénéficieront d'une garantie minimum de 1 an.

Le titulaire indique son délai maximum de fourniture de pièces détachées. Dans le cas où le titulaire ne peut livrer les pièces dans les délais impartis, il en avertit l'établissement. Sans retour de la part du titulaire, la pénalité de dépassement de délai sera appliquée.

En cas d'arrêt de production d'un produit, le titulaire propose un équivalent à l'établissement.

Les prix unitaires mentionnés dans le bordereau des prix unitaires sont des prix FRANCO DE PORT.

En plus des pièces indiquées au B.P.U., le titulaire devra proposer un catalogue de pièces détachées en lien avec l'objet du marché. Le catalogue devra être consultable et vérifiable par tous moyens permettant d'en contrôler la véracité des éléments applicables pendant la durée du marché (accès vers un site internet, fichier Excel, PDF, …). Pour cela, il est attendu le pourcentage de remise consenti par rapport aux prix publics des constructeurs.

2.5. Accès aux outils logiciels constructeur

Tous les équipements prévus dans ce marché sont de marque MIELE. Dans le cadre des prestations de maintenance de ces équipements, le titulaire est informé que certaines opérations techniques nécessitent l'utilisation d'outils logiciels propriétaires du fabricant.

Ces outils comprennent notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les solutions de documentation technique (schémas, notices, nomenclatures),
- Les logiciels de diagnostic permettant la lecture et l'analyse des défauts,
- Les outils de paramétrage, de réinitialisation et de mise à jour logicielle des équipements.

Ces outils sont accessibles uniquement aux réparateurs habilités ou titulaires d'un droit d'accès délivré par le fabricant, pouvant prendre la forme :

- D'une licence logicielle,
- D'un abonnement,
- Ou de frais d'accès à une plateforme constructeur.

2.5.1. Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à disposer, pendant toute la durée du marché, des droits d'accès nécessaires à l'utilisation des outils constructeur et d'assurer la réalisation complète des prestations de maintenance, y compris celles nécessitant l'usage de ces outils.

2.5.2. Dispositions financières

Les coûts liés à l'accès et à l'utilisation des outils logiciels du fabricant (licences, abonnements, droits d'accès ou équivalents) font l'objet d'une facturation selon le prix indiqué dans la décomposition du prix global et forfaitaire.

Lorsque le marché prévoit un prix spécifique ou un forfait dédié à ces prestations, celui-ci couvre l'ensemble des frais engagés par le titulaire à ce titre, pour toute la durée d'exécution du marché.

Aucun surcoût lié à l'utilisation ou à l'absence d'accès à ces outils ne pourra donner lieu à une facturation complémentaire en cours d'exécution.

2.6. Moyens matériels de communication et d'interfaçage des équipements

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des caractéristiques techniques des équipements objets du présent accord-cadre.

Afin de réaliser l'ensemble des prestations de maintenance préventive, de maintenance curative, de diagnostic, de paramétrage, de configuration, de mise en service, de recherche de pannes et, plus généralement, toute intervention nécessitant une communication avec les équipements, le titulaire devra disposer, en plus des logiciels et licences et pendant toute la durée du marché, de l'ensemble des matériels, interfaces, câbles de connexion, modules de communication, adaptateurs et accessoires nécessaires.

Ces moyens devront être compatibles avec les équipements concernés et permettre la réalisation des prestations dans les conditions prévues au présent accord-cadre.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de l'absence ou de l'insuffisance de ces équipements pour justifier un retard d'intervention, une impossibilité de diagnostic ou une inexécution des prestations.

Le coût d'acquisition de ces matériels devra être intégré dans les prix forfaitaires et les prix unitaires de l'offre financière du titulaire.

ARTICLE 3 – DELAIS D'EXECUTION

Les interventions de maintenance préventive ou corrective sont à faire dans les plages suivantes :

du lundi au vendredi de 8h à 12h
et de 13h à 16h

3.1. Délais d'intervention et de réparation

Le titulaire assure une assistance technique aux dépannages pendant les jours et heures d'ouverture mentionnées ci-dessus dans un délai maximum de 24 heures à compter de l'heure de réception de l'appel de l'interlocuteur désigné au titulaire par l'établissement, et confirmé par tout moyen (mél…) permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception par celui-ci. Passé ce délai, l'établissement pourra appliquer une pénalité par jour ouvré de retard conformément au CCAP.

Ces interventions de maintenance corrective portent sur l'ensemble des équipements décrits dans le bordereau des prix unitaires.

L'intervention du prestataire est déclenchée par le contact téléphonique ou mail du responsable technique de l'établissement.

Pour la maintenance corrective, les équipements sont divisés en 2 catégories en fonction de leur criticité :

- Catégorie 1 : les équipements devront être réparés sous 24 heures maximum.

- Catégorie 2 : Les équipements devront être réparés sous 48 heures maximum.

Le délai d'intervention est compris dans ces délais de réparation de 24 heures maximum.

La catégorie de chacun des équipements est indiquée dans le B.P.U.

Un délai complémentaire de 48 heures ou plus sera accordé, le cas échéant par le référent de l'établissement, en cas de panne liée à des pièces détachées spécifiques et en fonction de leur disponibilité (Cartes électroniques, moteurs, etc.).

En cas de défaillance majeure nécessitant des ressources humaines et techniques conséquentes, le délai de réparation définitive est fixé à 15 jours calendaires. Ce délai est validé entre l'établissement et le prestataire. La pénalité en cas de dépassement est fixée au CCAP.

En cas de défaillance aggravée et constatée (non intervention, compétence insuffisante sur certaines typologies d'intervention, etc.) du prestataire sur une intervention critique, l'établissement pourra faire intervenir en urgence une autre société à la charge financière du prestataire, conformément aux dispositions de l'article 45 du CCAG-FCS.

3.2. Délai de remise de devis

La remise d'un devis de réparation devra s'effectuer dans un délai de 5 jours ouvrés. Passé ce délai, il pourra être appliqué une pénalité conformément au CCAP.

ARTICLE 4 - MODALITES D'EXECUTION

4.1. Prise en charge des installations

L'équipe technique du titulaire (techniciens de maintenance et responsable SAV) organisera la prise en charge des équipements dans un délai d'1 mois après la notification du marché.

4.2. Rapports techniques d'intervention

Chaque visite, quelle qu'en soit la nature, fera l'objet d'un rapport détaillé mentionnant le travail effectué et toutes observations utiles relatives au fonctionnement des matériels, ou susceptibles de mettre en cause la sécurité.

Ce rapport sera remis dès la fin de l'intervention à l'agent désigné par l'établissement et visé par celui-ci. Il est transmis selon les modalités visées à l'article 2.3 du présent C.C.T.P.

4.3. Réunion Annuelle

Une réunion de suivi du contrat de maintenance entre le titulaire et l'établissement aura lieu au minimum 2 fois/an. Le titulaire présentera un bilan sur l'année passée des interventions préventives et correctives ainsi que des recommandations pour l'amélioration des installations et des équipements.

4.4. Spécificités

Lors de chaque visite de maintenance préventive et corrective, un responsable technique sera désigné par le titulaire et l'ensemble des intervenants seront précisés par écrit à l'établissement au moins 48 heures avant l'intervention.

Le cas échéant, chaque intervention de maintenance préventive et corrective, le ou les techniciens désignés par le titulaire pour l'exécution de ces tâches pourront être accompagnés par un agent d'exploitation du site de l'établissement.