

**Dispositifs Médicaux - Equipements Techniques
Hospitaliers**

Maintenance - Contrôle qualité

Cahier des Clauses particulières

**Ministère de l'Economie, des finances et
de l'industrie – 9 décembre 2004**

S O M M A I R E

TEXTES APPLICABLES	4
CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES	6
Article 1 - Identifiants de l'administration	8
Article 2 - Objet et forme du marché	11
Article 3 - Durée du marché	8
Article 4 - Documents contractuels	8
Article 5 - Définition des prestations	9
5.1 Maintenance préventive	9
5.2 Maintenance curative	9
5.3 Télémaintenance	9
5.4 Définition des forfaits et exclusions	9
5.5. Logiciels de maintenance.....	9
5.6 Maintenance partagée (si applicable).....	9
5.7 Autres prestations	9
Article 6 - Caractéristiques des équipements à entretenir - Prêt d'équipement - Hygiène	10
6.1 Caractéristiques des équipements	10
6.2 Prêt d'équipement.....	10
6.3 Hygiène.....	10
Article 7 - Obligation de la personne responsable du marché	10
Article 8 - Modalités d'exécution	11
8.1 Dispositions générales	11
8.1.1 Information du responsable	11
8.1.2 Compte-rendu d'intervention	11
8.1.3 Maintenance en atelier	11
8.1.4. Bons de commande.....	11
8.2 Visites de maintenance préventive.....	11
8.2.1 Dates et heures	11
8.2.2 Proposition d'intervention hors forfait	12
8.2.3 Temps maximum d'indisponibilité	12
8.3 Interventions de maintenance curative.....	12
8.3.1 Déclenchement des intervention	12
8.3.2 Délai des interventions	12
8.3.3 Horaires d'intervention.....	12
8.4 Fournitures	12
8.4.1 Garanties des pièces remplacées.....	12
8.4.2 Récupération	12
8.5 Contrôle de remise en service	12
8.6 traçabilité et mesure des résultats	13
Article 9 - Conditions d'exécution	13
9.1 Prise en charge - Remise des équipements en fin de marché.....	13
9.2 Documentation technique générale.....	13
9.3 Accès - Consignes et assurances.....	13
9.4 Locaux et moyens mis à disposition du titulaire	14
9.5 Personnel d'intervention du titulaire	14

Article 10 - Garantie technique et obligations de résultat	14
Article 11 - Marchandises remises par le titulaire	14
Article 12 - Prix.....	14
12.1 Marché à redevance forfaitaire globale.....	14
12.2 Marché à bons de commande à prix forfaitaires individuels	14
12.3 Marchés à bon de commande à facturation à l'attachement.....	14
Article 13 - Modalités de règlement	15
13.1 Avance forfaitaire	15
13.2 Acomptes et paiements partiels définitifs	15
13.3 Règlements	16
Article 14 - Pénalités.....	17
14.1 Pénalités liées au forfait.....	17
14.1.1 Pénalités liées au retard.....	17
14.1.2 Pénalités liées au taux de disponibilité.....	17
Article 15 - Attribution de juridiction	18
Article 16 - Comptable	18
Article 17 - Validation du marché	18
Article 18 - Retenue de garantie.....	18
Article 19 - Dérogations aux documents généraux.....	18
<i>EXEMPLES D'ANNEXES À L'ACTE D'ENGAGEMENT :</i>	<i>19</i>
Annexe 1 : Inventaire des équipements concernés - Utilisation envisagée - Prix des prestations	20
Annexe 2 : Prestations retenues.....	22
Annexe 3 : Carnet de bord.....	28
Annexe 4 : Fiche et suivi de synthèse	29
Annexe 5 : Organisation du SAV.....	30

TEXTES APPLICABLES

Directive 93/42/CEE – **Dispositifs Médicaux**

LOI n° 94-43 du 18 janvier 1994 relative à la **SANTE PUBLIQUE et à LA PROTECTION SOCIALE**.

DECRET n° 95-292 du 16 mars 1995 relative aux **DISPOSITIFS MEDICAUX** définis à l'article L.665-3 du Code de la santé publique et modifiant ce Code

ORDONNANCE n° 2001-198 du 1^{er} mars 2001 relative aux **DISPOSITIFS MEDICAUX DE DIAGNOSTIC IN VITRO**

DECRET n° 2004-108 du 4 février 2004 relatif aux **DISPOSITIFS MEDICAUX DE DIAGNOSTIC IN VITRO** et modifiant le code de la santé publique (deuxième partie : Décrets en Conseil d'Etat)

Maintenance des dispositifs médicaux – Modèle et définition pour l'établissement et la gestion du registre sécurité, qualité et maintenance d'un dispositif médical (RSQM) (Norme AFNOR : XP S 99-171 de décembre 2001)

Maintenance des dispositifs médicaux – Modèle pour l'assurance qualité en production, installation et prestations associés (Norme AFNOR : XP S 99-170 de septembre 2000)

Décret n° 2001-1154 du 5 décembre 2001 relatif à **l'obligation de maintenance et au contrôle de qualité des dispositifs médicaux** prévus à l'article L.5212-1 du code de la santé publique

Décret n° 2004-15 du 7 janvier 2004 relatif au code des marchés publics
Manuel d'application du 7 janvier 2004

Décret n° 2002-232 du 21 février 2002 relatif à la mise en œuvre du délai maximum de paiement dans les marchés publics.

NB : Les textes soulignés sont accessibles par liens hypertexte.

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Centre Hospitalier de

Direction des Services

Service biomédical

**Cahier des Clauses Particulières standardisé pour un
marché de maintenance sans publicité préalable et sans
mise en concurrence**

Référence de la consultation :

En date du jj mmm aa

Etabli en application du Code des Marchés Publics relatif à la **maintenance des équipements**

La procédure de consultation utilisée est celle du marché négocié sans publicité préalable et sans mise en concurrence en application de l'article 35.III.4° du Code des Marchés Publics.

ARTICLE 1 – IDENTIFIANTS DE L'ADMINISTRATION

Tous renseignements d'ordre d'administratif peuvent être obtenus auprès de :

xxxxxx

Téléphone : xxxxxx

Télécopie : xxxxx

Email : xxxxxx

Tous renseignements d'ordre technique peuvent être obtenus auprès de :

xxxxxxx

Biologiste

Téléphone : xxxxxx

Télécopie : xxxxx

Email : xxxxxx

xxxxxxx

Ingénieur biomédical

Téléphone : xxxxxx

Télécopie : xxxxx

Email : xxxxxx

ARTICLE 2 – OBJET ET FORME DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la maintenance des équipements ou la réalisation d'un contrôle qualité de ces équipements dont la liste figure à l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

L'annexe 1 à l'acte d'engagement détaille les profils des équipements concernés (type, utilisation en garde, en back-up, durée d'utilisation) ainsi que les indicateurs retenus pour la vérification de la performance de la maintenance délivrée par le prestataire.

Le marché inclut également des prestations de fourniture de pièces détachées, et/ou des prestations de contrôle qualité.*

Le marché est :

- un marché à prestation forfaitaire *
- un marché fractionné à bons de commande *

ARTICLE 3 – DURÉE DU MARCHÉ

Le marché est conclu pour une durée d'une ou x années dans les conditions fixées à l'article 15 du code des marchés publics. En cas de reconduction, le titulaire peut refuser cette reconduction uniquement si le marché le prévoit.

ARTICLE 4 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le marché est constitué par les documents énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement et ses annexes ;
- le présent cahier des clauses particulières dont l'exemplaire conservé dans les archives de l'administration fait seul foi ;
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (décret n°77-699 du 27 mai 1977 modifié, du J.O., brochure n°2014) ;

* **Supprime * Supprimer les mentions inutiles**

ARTICLE 5 – DÉFINITION DES PRESTATIONS

Les prestations proposées par le titulaire sont définies à l'annexe 2 de l'acte d'engagement

Toutes les prestations définies ci-dessous s'entendent au sens des normes NF X 060-10, NF X 060-11, NF EN 13 306 de juin 2001.

5.1 Maintenance préventive : les visites et interventions de maintenance systématique ont pour but de réduire les risques de panne et de maintenir dans le temps les performances des équipements et logiciels (dans les limites des articles 5.7 et 6). Au cours de ces visites il est procédé aux opérations désignées dans l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

5.2 Maintenance curative : les interventions effectuées au titre de la maintenance curative ont pour objet la remise en état de fonctionnement des équipements et logiciels à la suite d'une défaillance.

5.3 Télémaintenance :

La télémaintenance vient en complément de l'assistance téléphonique de manière à affiner le diagnostic de la défaillance et éventuellement apporter des solutions palliatives et/ou correctives.

Le titulaire en indique les modalités en terme de coût, de possibilités offertes (diagnostic, correctif), de confidentialité des données,

d'horaires de disponibilité du service, de matériels requis (logiciel, modem, ligne téléphonique dédiée...).

Elle n'est proposée que sur les équipements le permettant

5.4 Définition des forfaits et exclusions

Les différents types de forfaits et exclusions applicables sont définies à l'annexe 2 de l'acte d'engagement

5.5 Logiciels de maintenance

Le titulaire est réputé posséder les licences des logiciels de maintenance du constructeur nécessaires à l'entretien des équipements concernés par le présent marché. Il doit en fournir la preuve.

5.6 - Maintenance partagée (si applicable)

Pour chaque niveau de maintenance selon les normes AFNOR, il est précisé dans l'annexe 2 à l'acte d'engagement :

- le niveau technique requis,
- les opérations à effectuer par l'établissement,
- le nombre d'heures engendrées,
- les conditions tarifaires consenties,
- les coûts et contenu de la formation des personnels concernés.

5.7 - Autres prestations

Les mises à niveau techniques préconisées par le constructeur pour accroître la fiabilité et la sécurité de l'équipement ainsi que les mises à niveau des logiciels de base, acquis avec l'installation et désignés à l'annexe 1 à l'acte d'engagement, font partie des prestations prévues par le présent marché.

ARTICLE 6 – CARACTÉRISTIQUES DES ÉQUIPEMENTS À ENTRETENIR – PRÊT D'ÉQUIPEMENT - HYGIÈNE

6.1 Caractéristiques des équipements

Les marques et types d'équipements à entretenir, leur nombre, leur âge, leur emplacement au moment de l'établissement du présent CCP, sont indiqués à l'annexe 1 à l'acte d'engagement.

Le titulaire est réputé connaître l'état des équipements lors de la prise en charge du marché. Dans le cadre de cette consultation, une expertise des équipements est possible après accords avec le représentant de la P.R.M. Si cette expertise doit entraîner la préconisation de mesures techniques de mise à niveau, le titulaire en proposera un chiffrage distinct de la proposition de maintenance

Tous les autres équipements et installations connexes en sont exclus. Le tableau sera mis à jour en cas de modification de la composition du parc d'équipements ou de l'installation en cours d'exécution du marché, par voie d'avenant.

Le titulaire devra déclarer au moins trois mois avant la date anniversaire du marché de maintenance les équipements déclarés obsolètes. Un bilan des performances de ceux-ci sera réalisé de manière contradictoire entre titulaire et responsable du service utilisateur afin de confirmer et/ou infirmer la maintenabilité possible et les mises à niveau techniques incluses dans le marché.

Dans le cas où le titulaire n'aura pas respecté ce délai, il devra assurer la maintenance de ces équipements. Il pourra faire un prêt de matériel de performances équivalentes pour tenir ses engagements

Il donne tout conseil qu'il juge utile sur l'utilisation des équipements et les améliorations à apporter. Il signale toute non conformité des équipements, à la réglementation.

Il avertit l'utilisateur de la nature et de la périodicité des contrôles réglementaires et se prête aux sujétions qu'ils entraînent.

6.2 Prêt d'équipement

L'annexe 2 à l'acte d'engagement mentionne si un prêt d'équipement est prévu pendant la période d'immobilisation. Les modalités de déclenchement du prêt sont également indiquées.

6.3 Hygiène

Les deux parties s'engagent à accompagner tout équipement d'une information écrite sur le niveau de contamination résiduelle et sur le protocole de désinfection employé.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DE LA PERSONNE RESPONSABLE DU MARCHÉ

La P.R.M. s'engage à :

1. garantir les conditions d'environnement et informer le Titulaire de toutes modifications s'y reportant ;
2. faire tenir le carnet de bord de l'équipement (et pour les équipements de laboratoires, leurs conformités au Guide de Bonnes Pratiques des Analyses de Laboratoires - GBEA);
3. effectuer ou faire effectuer les opérations de contrôle et de vérification conformément aux prescriptions indiquées, ces opérations sont attestées par l'intervenant sur le carnet de bord (date, nom, opérations effectuées, signature) ;
4. assurer les conditions de sécurité réglementaires des représentants du titulaire pendant ses prestations de maintenance. Les dits représentants s'engagent eux-mêmes à respecter ces conditions.

5. informer le titulaire préalablement à tout déplacement de l'équipement dans un autre site et tenir compte de ses remarques.
6. ne jamais laisser un employé du titulaire travailler isolément dans les locaux de l'établissement de la PRM en un point où cet employé ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident.

ARTICLE 8 – MODALITÉS D'EXÉCUTION

Par dérogation aux articles 19 et 20 du CCAGF-FCS, les modalités d'exécution suivantes s'appliquent :

8.1.- Dispositions générales

8.1/1 - Information du responsable: Le personnel du titulaire chargé des opérations de maintenance se présente, dès son arrivée dans l'établissement, à un responsable concerné du service utilisateur, nommé désigné à l'annexe 1 à l'acte d'engagement. Dans la suite du texte "l'utilisateur" désigne cette personne.

8.1/2 - Compte-rendu d'intervention : Toute opération (même de télémaintenance) donne lieu à l'établissement par le titulaire d'un compte-rendu qui atteste que les opérations prévues dans le présent marché ont bien été effectuées, qui signale les interventions effectuées à l'initiative de son personnel, ainsi que les heures de début et de fin de ces interventions. Il comporte s'il y a lieu les observations telles que : anomalies constatées, usure de certains organes, risques de détérioration, état de l'équipement après l'intervention, intervention supplémentaire à réaliser. Immédiatement après l'intervention, le compte-rendu est remis à l'utilisateur.

Le titulaire renseignera également si elle existe la fiche d'intervention spécifique de l'établissement.

Le fournisseur pourra proposer des transferts d'information dématérialisée.

8.1/3 - Maintenance en atelier : Si le titulaire estime que certaines prestations ne peuvent être effectuées que dans ses usines ou ateliers et si l'équipement est lié à une maintenance forfaitaire, le titulaire prendra en charge l'ensemble de la logistique (récupération et retour du matériel dans l'établissement, fourniture du conditionnement, prêt du matériel, etc.). Dans les autres cas, l'utilisateur prend en temps utile les dispositions qu'il juge nécessaire.

8.1/4 - Bons de commande. Le titulaire intervient obligatoirement suite à émission de bons de commande établis par le représentant de la P.R.M.

La durée maximale d'exécution d'un bon de commande figure en annexe 2 à l'acte d'engagement.

8.2. – Visites de maintenance préventive

8.2/1 - Dates et heures : Compte tenu d'une périodicité d'intervention définie à l'annexe 2 à l'acte d'engagement, les dates et heures exactes des visites sont fixées d'un commun accord avec l'utilisateur. A défaut de cet accord, le titulaire donne à l'utilisateur un préavis d'au moins 1 mois pour chaque visite.

Les visites ne peuvent être effectuées en même temps que les dépannages et réparations qu'après accord du responsable.

Les visites ne peuvent être mises à profit pour les dépannages, ni abrégées ou éliminées pour compenser un temps d'immobilisation dû à une panne antérieure.

8.2/2 - Proposition d'intervention hors forfait: Propositions d'intervention : au vu du compte-rendu et du type de forfait retenu, le titulaire peut formuler une proposition d'intervention non couverte. Il peut indiquer les conséquences d'une décision négative.

Lorsqu'en cours d'exécution, des prestations supplémentaires importantes et imprévisibles s'avèrent nécessaires, le titulaire demande l'accord du représentant de la P.R.M., avant de poursuivre l'exécution des prestations.

Toutefois, dans le cas où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu, le titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent (si nécessaire : mise hors service de la machine). Il informe l'utilisateur et le service biomédical du risque détecté, dans les plus brefs délais.

8.2/3 - Temps maximum d'indisponibilité : Si l'intervention de maintenance préventive systématique doit dépasser la durée prévue définie à l'annexe 2 à l'acte d'engagement, l'accord de l'utilisateur doit être obtenu pour la poursuite de cette intervention. Elle est alors décomptée comme temps de maintenance corrective pour le calcul du temps d'indisponibilité, si ce dépassement intervient dans les horaires d'utilisation programmée.

8.3 Interventions de maintenance curative

8.3/1 - Déclenchement des interventions: les interventions sont déclenchées sur simple appel téléphonique.

8.3/2 - Délai des interventions : les interventions sont entreprises dans un délai maximal tel que précisé dans à l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

8.3/3 - Horaires d'intervention : les appels sont reçus à l'intérieur des horaires à l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

Les horaires d'intervention figurent à l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

Toute intervention de dépannage est poursuivie jusqu'à élimination de la panne, sous réserve du respect de la législation du travail.

Toute intervention de dépannage effectuée à la demande du responsable, en dehors dudit horaire donne lieu à une facturation sur la base du tarif des prestations en vigueur lors de l'intervention.

8.4 - Fournitures

Les composants remplacés sont validés ou spécifiés comme compatibles par le constructeur.

8.4/1 : Garantie des pièces remplacées

Pour les sous ensembles et composants facturés hors forfait (remplacés au titre du présent marché), la durée de garantie est précisée à l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

8.4/2 – Récupération : En l'absence de maintenance corrective forfaitaire, le titulaire peut proposer au responsable, ou ce dernier demande au titulaire, la réparation ou l'échange standard des pièces défectueuses en lieu et place de leur remplacement, sur la base d'un tarif joint en annexe 2 à l'acte d'engagement. La pièce remplacée devient propriété du titulaire.

Sur demande du responsable, les pièces non réutilisables ainsi que les résidus lui sont remis, en dehors des cas d'échange standard.

8.5 Contrôle de remise en service

Pour les équipements dont la défaillance technique peut entraîner une situation à risque pour le patient ou les personnels, toute action de maintenance ou de contrôle fait l'objet d'une notification écrite de bon fonctionnement par le technicien (associée ou faisant partie du compte-rendu de l'intervention).

8.6 Traçabilité et mesure des résultats

Les objectifs de résultats sont fixés par équipement.

Une procédure d'enregistrement ou de calcul des paramètres principaux d'exploitation est mise en place et donne lieu à l'édition périodique d'une fiche de suivi et synthèse des prestations réalisées.

Ce bilan engendre le cas échéant la mise en œuvre de pénalités suite à des obligations non respectées (Disponibilité opérationnelle, délai d'intervention dépassé, etc...) conformément aux engagements pris à l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

ARTICLE 9 – CONDITIONS D'EXÉCUTION

La prestation doit être exécutée dans les conditions ci-après :

9.1- Prise en charge – Remise des équipements en fin de marché

Le titulaire déclare être parfaitement informé de la configuration des locaux et des équipements concernés par le marché.

La mise en conformité des équipements à la réglementation en vigueur est à la charge de la P.R.M.

Le titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché les équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge et de leur utilisation.

9.2.- Documentation technique générale

La notice d'instruction et la documentation technique générale, remise à la P.R.M., lors de l'acquisition de l'équipement est mise à jour par le titulaire en cas de modification des équipements.

9.3.- Accès – Consignes et assurances

Le personnel du titulaire a accès aux équipements sous réserve du respect des consignes d'hygiène et de sécurité applicables au service concerné.

Il doit pouvoir justifier de son appartenance à l'entreprise titulaire du marché.

Le titulaire s'engage à souscrire une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile, découlant de l'exploitation qui lui est confiée. Il devra justifier de cette souscription au plus tard dans le mois qui suit la notification du présent marché, à la demande de la P.R.M.

Au titre du présent marché, le titulaire reste seul responsable de tous les dommages corporels, équipements et immatériels, consécutifs, résultant directement de la mise en jeu de sa responsabilité civile, au titre des prestations lui incombant, que ces dommages soient causés à des tiers ou au centre hospitalier.

D'autre part il doit être en conformité avec le décret n°92-158 du 20 février 1992 relatif à la sécurité des personnels des entreprises extérieures à l'établissement. La PRM se réserve la possibilité de suspendre l'exécution de la prestation si les conditions de sécurité ne sont pas respectées jusqu'à la mise en œuvre par le prestataire des dispositions nécessaires

Le cas échéant la participation du titulaire est requise à une Inspection Préalable Commune organisée annuellement par site concerné. Cette Inspection Préalable Commune a pour objectif d'analyser préalablement les risques liés aux interventions et de définir les mesures de sécurité à prendre par les différentes parties. Les dispositions pratiques sont définies pour chaque site concerné par un document spécifique à l'appui du marché.

9.4.- Locaux et moyens mis à dispositions du titulaire

Si un local fermé est mis à disposition du titulaire, il en assure la responsabilité et le maintien en parfait état de propreté tel que défini par le Centre Hospitalier.

Il dispose gratuitement de l'environnement nécessaire à l'accomplissement normal de ses prestations (fluides, électricité, téléphone).

9.5.- Personnel d'invention du titulaire

Les personnes mandatées ou habilitées par le titulaire sont seules autorisées à assurer la maintenance des équipements, objet du marché.

La P.R.M. informe le titulaire de tout manquement grave, dûment constaté, de son personnel d'intervention et peut lui en demander le remplacement.

ARTICLE 10 - GARANTIE TECHNIQUE ET OBLIGATIONS DE RÉSULTAT

Toute prestation corrective est garantie telle que définie à l'annexe 2 de l'acte d'engagement.

L'annexe 1 à l'acte d'engagement précise les indicateurs retenus permettant de juger de la bonne atteinte d'une obligation de résultats par le titulaire.

ARTICLE 11 - MARCHANDISES REMISES AU TITULAIRE

Les pièces détachées qui remplacent ou complètent dans le cadre des prestations forfaitaires des pièces défectueuses deviennent la propriété de l'établissement, puisque ces éléments contribuent au fonctionnement normal de l'équipement.

ARTICLE 12 - PRIX

12.1 - Marché à redevance forfaitaire globale

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois figurant dans la date de signature de l'acte d'engagement. Ce mois est appelé mois zéro.

Sous réserve des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur, le prix des prestations prévues au marché est révisable chaque année.

12.2 - Marché à bons de commande à prix forfaitaires individuels

L'acte d'engagement indique le coût de chaque forfait en fonction du type d'équipement.

Si une facture comprend un élément non mentionné dans les tarifs joints au marché ou un prix non conforme, il n'y est pas donné suite.

12.3 - Marchés à bon de commande à facturation à l'attachement

Les éléments de prix figurant dans l'acte d'engagement sont les suivants : coût de la main d'œuvre, du déplacement, des pièces détachées, des accessoires et des échanges standards.

Les tarifs de main d'œuvre et de déplacement sont fermes pour toute la durée du marché. Seule la facturation des pièces détachées, accessoires et d'échange standard peut évoluer en fonction de la communication de nouveaux tarifs par le titulaire au début de chaque année civile. En cas de non communication de ces tarifs, les factures sont établies sur la base des anciens tarifs.

Le titulaire doit communiquer de manière exhaustive ses tarifs (main d'œuvre, déplacements, pièces, accessoires, échanges standard) en vigueur. Ces tarifs doivent contenir tous les accessoires et pièces détachées susceptibles d'être commandés dans le cadre du marché ou pouvant être remplacés lors d'une intervention technique de maintenance, ainsi que le coût des échanges standard.

ARTICLE 13 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT

13.1- Avance forfaitaire

Sauf refus du titulaire exprimé en annexe à l'acte d'engagement, et conformément aux dispositions de l'article 87 du décret n^o 2004-15 du 7 janvier 2004 portant code des marchés publics (JO du 8 janvier 2004), une avance forfaitaire est accordée au titulaire d'un marché dont le montant initial du marché ou de la tranche est supérieur à 50 000 €HT.

Le montant de l'avance est fixé à 5%, toutes taxes comprises, du montant initial du marché ou de la tranche si la durée du marché ou de la tranche est inférieure ou égale à douze mois. Si cette durée est supérieure à douze mois, l'avance forfaitaire est égale à 5% d'une somme égale à douze fois ce montant initial exprimé en mois.

Dans le cas d'un marché à bons de commande ne comportant ni minimum ni maximum, l'avance est calculée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000 €HT.

Dans le cas d'un marché à bon de commande comportant un minimum supérieur à 50 000 €HT, l'avance est versée en une seule fois, sur la base du montant minimum TTC du marché.

Le montant de l'avance forfaitaire est fixé à 5% de ce montant minimum si la durée du marché est inférieure ou égale à douze mois. Si cette durée est supérieure à douze mois, l'avance forfaitaire est égale à 5% d'une somme égale à douze fois le minimum divisé par la durée exprimée en mois.

L'avance forfaitaire due au sous-traitant est fixée à 5% dans la limite des prestations à exécuter par le sous-traitant au cours des douze premiers mois suivant la date de début de leur exécution.

Le remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues au titulaire dès que les paiements atteignent 65% du montant de la commande concernée et doit être terminé lorsque les paiements atteignent 80%.

13.2 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les prestations qui ont donné lieu à un commencement d'exécution du marché ouvrent droit à des acomptes.

Le montant des acomptes ne doit, en aucun cas, excéder la valeur des prestations auxquelles il se rapporte.

La périodicité du versement des acomptes est fixée au maximum à trois mois, qui peut être ramené à un mois à la demande du titulaire.

Le règlement partiel définitif est le paiement, non susceptible d'être remis en cause, correspondant au règlement des prestations réalisées conformément à un bon de commande.

13.3 - Règlements

13.3.1 Les paiements sont effectués dans les conditions prévues par l'article 96 du code des marchés publics et le décret n° 2002-232 du 21 février 2002 relatif à la mise en œuvre du délai maximum de paiement dans les marchés publics.

Le point de départ du délai maximum de paiement est la date de réception de la demande de paiement par la personne publique ou la date d'exécution des prestations lorsqu'elle est postérieure à celle-ci. Ces dates sont constatées par la personne publique; à défaut, c'est la date de la demande de paiement augmentée de deux jours.

13.3.2 Les factures afférentes au paiement sont établies en un original et deux copies portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom et adresse du créancier
- le n° de commande en cas de bon de commande
- le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé à l'acte d'engagement
- le numéro et la date du marché ainsi que de chaque avenant
- la désignation de la prestation
- le taux et le montant de la TVA
- le montant T.T.C. de la prestation exécutée
- la date de la facture

Conformément aux dispositions de l'article 96 du code des marchés publics, le délai global de paiement pour les marchés publics conclus par les établissements publics de santé ne peut excéder 50 jours.

Le défaut de paiement dans les délais susvisés fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du titulaire. Le taux des intérêts moratoires est celui de l'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts moratoires ont commencé à courir augmenté de deux points.

Il est bien précisé que les factures ne doivent pas porter sur d'autres prestations que celles visées dans le marché.

13.3.3 Les redevances de maintenance sont payables trimestriellement à terme échu.

13.3.4 Les pénalités éventuelles dont le Titulaire peut être redevable seront réglées par compensation au moyen de retenue sur les paiements à lui faire.

ARTICLE 14 - PÉNALITÉS

Par dérogation à l'article 11 du CCAG-FCS, sont justifiables de pénalités : les manquements aux obligations de résultats exposés dans l'annexe 2 à l'acte d'engagement.

Les pénalités sont calculées par application des formules suivantes (*si applicables selon contenus de l'annexe 2*) :

14.1 Pénalités liées au forfait

14.1.1 Pénalités liées au retard

Lorsque les délais contractuels d'intervention tels que définis à l'annexe 2 à l'acte d'engagement sont dépassés par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard et sans mise en demeure préalable, des pénalités selon la formule suivante. Les heures de retard sont relevées sur les carnets de bord, la GMAO ou les rapports d'interventions.

$$PR = N * K$$

dans laquelle :

- PR : montant de la pénalité pour retard
- N : nombre de jours ouvrés décomptés à l'expiration du délai contractuel
- K : coût d'une journée technicien telle que définie à l'annexe 2 à l'acte d'engagement

14.1.2 Pénalités liées au taux de disponibilité

Dans le but d'améliorer l'utilisation de l'équipement, la P.R.M. et LE TITULAIRE conviennent de mesurer le taux de disponibilité annuel dudit équipement.

Ce taux est défini par la formule suivante :

$$T = 100 * (1 - T1/T2) \text{ exprimé en \%}$$

dans laquelle :

T1 représente la somme des durées d'arrêt exprimée en heures.

T2 représente la durée d'utilisation annuelle exprimée en heures effectives programmées correspondant aux heures d'ouverture du service utilisateur, maintenance préventive comprise.

A l'issue de chaque période annuelle, la P.R.M. et le Titulaire examinent les résultats obtenus.

Malus

Si l'objectif de taux n'est pas atteint, la P.R.M. et le Titulaire se concerteront sur les dispositions à prendre. Il peut notamment être appliquée une pénalité sous forme d'une retenue sur la dernière facture de l'année et proportionnelle à la différence entre le taux de disponibilité objectif et le taux réel de disponibilité selon la formule suivante :

$$\text{SI différence} > 2\% : P = M (0.5 \times \text{différence})$$

dans laquelle :

P représente le montant de la pénalité

M représente le montant annuel du contrat de maintenance de l'équipement considéré

Bonus

Si l'objectif de taux est dépassé, il est appliqué une bonification sur la dernière facture de l'année et proportionnelle à la différence entre le taux de disponibilité objectif et le taux réel de disponibilité selon la formule suivante :

SI différence > 2% : $P = M (0.5 \times \text{différence})$

dans laquelle :

P représente le montant de la bonification

M représente le montant annuel du contrat de maintenance de l'équipement considéré

14.2 Pénalités liées aux prestations à l'attachement

Les pénalités applicables dans le cadre des prestations sur bon de commande sont celles définies dans le C.C.A.G.F.C.S.

ARTICLE 15 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les litiges sont réglés suivant les clauses du C.C.A.G.F.C.S. Si l'affaire devait être portée devant le Tribunal, il serait fait attribution de juridiction au Tribunal Administratif siège de l'établissement.

Toute clause des conditions générales de vente du fournisseur est réputée nulle et non avenue, seules faisant foi les dispositions prévues au présent C.C.P. et aux documents cités à l'article 4 ci-devant.

ARTICLE 16 - COMPTABLE

Le comptable public assignataire chargé du paiement est le Trésorier de (nom de l'établissement public de santé) et . . . (adresse de la trésorerie)

ARTICLE 17 – VALIDATION DU MARCHÉ

Conformément à l'article L. 714-10 du Code de la Santé - Loi n° 91-748 du 31 Juillet 1991 portant réforme hospitalière (Journal Officiel du 2 Août 1991), les marchés des établissements publics de santé sont exécutoires dès leur réception par le représentant de l'Etat dans le Département. Le marché prend effet à la date de notification au titulaire.

ARTICLE 18 – RETENUE DE GARANTIE

Le Titulaire est dispensé de la constitution de toute retenue de garantie.

ARTICLE 19 – DÉROGATIONS AUX DOCUMENTS GÉNÉRAUX

Il est dérogé :

- aux articles 19 et 20 du C.C.A.G.F.C.S. par l'article 8 du [C.C.P.](#)
- à l'article 11 du C.C.A.G.F.C.S. par l'article 14 du C.C.P.

EXEMPLES D'ANNEXES A L'ACTE D'ENGAGEMENT

ANNEXE 1 A L'ACTE D'ENGAGEMENT

Inventaire des équipements concernés – Utilisation envisagées – Prix des prestations

Désignation	Marque	Type	N°série	N°fournisseur (N°système, N° config)	N°d'invent. hôpital	Date de mise en service	Localisation	Utilisation	Durée d'utilisation	Début de Couverture Par le Présent marché	Montant Annuel de la Prestation forfaitaire euro TTC
Automate A	Xxxx Yyy zyzz	Eeee Bbbb Rrrr	478lk 478hh 879iu	7455op 7455op 7455op	98/7847-015 98/7847-016 98/7847-017	01/01/02 01/01/02 01/01/02	Biochimie	Automate Principal Informatique imprimante			4 500 euros
Automate B	yy	Zzzz	7878kj	75878	02/7485-45	15/05/03	Biochimie	Automate de back up et de garde	14-8h7j/7j soit 18 heures*7 jours*52 semaines = 6552 heures	15/5/04	3 000 euros
										Total annuel de la part forfaitaire remisée	7 500 euros
										Taux de remise (%) par rapport au tarif catalogue	10 %

« Utilisateur » ou « chef de service » du service utilisateur

M. x Chef de service biochimie : Téléphone : xxxt email : xxx

M. Dupont cadre de biochimie : Téléphone : xxxt email : xxxx Télécopie : xxxxxxxxx

Représentant de la P.R.M. : M. Durand. Ingénieur Biomédical : Téléphone : xxxxt Télécopie : xxxx, email : xxxxxx

Obligations de résultats	Souhait de l'établissement	Réponse du titulaire
Délai d'intervention sur site (en heures ouvrées)	<i>sans objet</i>	
Délai maximum de correction (D.C.D.) de défaut sur site (en heures ouvrées)	<i>8 heures</i>	4 h
Délai maximum pour fournir un devis, y compris le délai d'intervention (en jours ouvrés)	<i>sans objet</i>	
Délai maximal pour la remise en service de l'appareil après acceptation du devis (en jours ouvrés)	<i>sans objet</i>	
% de remise en service de l'appareil lors de la première intervention (à titre indicatif)	<i>sans objet</i>	
Délai maximum pour la fourniture des pièces détachées (en jours ouvrés)	<i>sans objet liés au D.C.D.</i>	
Localisation du stock de pièces détachées (préciser s'il existe également un stock dans la voiture du technicien)	<i>A préciser par le titulaire</i>	
Lors d'une intervention corrective, le soumissionnaire s'engage-t-il à prêter un équipement équivalent en cas d'une immobilisation dépassant le délai de correction du défaut (non/oui + modalités pratiques)	<i>sans objet</i>	
Nombre d'arrêts bloquant par an	<i>4</i>	5
Taux maximal d'immobilisation par an	<i>2%</i>	2%

Exclusions générales

Sont exclues :

1. Les interventions ou réparations entraînées par des défaillances dues à des causes étrangères aux équipements objets du présent marché, telles que :
 - a) Incendie, explosion, inondation, affaissement du bâtiment, provoqués ou non par l'installation.
 - b) Défaut des équipements touchant à l'environnement de l'installation (défaut ou anomalie du système de conditionnement d'air ; défaut, anomalie ou interruptions de l'alimentation électrique).
 - c) Utilisation conforme aux prescriptions indiquées par le titulaire dans le manuel pratique d'utilisation.
 - d) Tout autre motif extérieur à l'usage normal de l'équipement.
2. Les interventions ou réparations entraînées par des modifications ou réparations de l'équipement, effectuées par du personnel non expressément mandaté par le titulaire.
3. Les interventions telles que :
 - démonstrations diverses
 - déplacements d'équipements
 - adjonction d'équipement d'autre origine,

Fourniture de consommables

Est considéré comme « consommable » tout produit ne faisant pas partie intégrante de l'appareil et dont la consommation est liée à l'utilisation de l'appareil. La fourniture de consommable est exclue du présent marché, ainsi que les produits tels que réactifs, usages uniques, piles.

N.B. Les pièces spécifiques ou techniques liées au fonctionnement technique de l'appareil, comme par exemple : les joints, les ampoules, tuyaux de pompe, filtres, câbles, batterie, etc. pourront être commandées sur bon de commande au présent marché.

Exclusions relatives aux logiciels

La responsabilité du titulaire ne s'applique ni aux logiciels non fournis par lui, ni aux conséquences de leur utilisation, ni aux dommages causés par des virus informatiques introduits ou activés par les utilisateurs.

Le client est responsable des opérations de sauvegarde de toutes les données qu'il utilise. La réinstallation des logiciels après un défaut majeur se limitera au logiciel lui-même et à la recopie de ses sauvegardes éventuelles, si elles existent.

Exclusions spécifiques

- Consommables
- Laser réf 4578hj5.

Le référentiel commun entre les professionnels de santé et les industriels est donné sous forme de tableaux.

Deux types de tableaux peuvent ainsi être proposés (cf. ci-après)

TABLEAU N° 1

	FORMULES DE MAINTENANCE DE PRESTATIONS FORFAITAIRES														
	Formule M10	Formule M1	Formule M2	Formule M3		Formule M4		Formule M5		Formule M6		Formule M7		Formule M8	
	Fourn	Fourn	Fourn	Hôp	Fourn	Hôp	Fourn	Hôp	Fourn	Hôp	Fourn	Hôp	Fourn	Hôp	Fourn
Contrôle Qualité	X	X	X		X		X		X	⊕		⊕		⊕	
Préventive		X	X		X		X		X	⊕		⊕		⊕	
Pièces Préventives		X	X		X		X		X		X		X		X
Corrective 1 ^{er} niveau			X	⊕		⊕		⊕		⊕		⊕		⊕	
Corrective 2 ^{ème} niveau			X		X	⊕ ²	X	⊕			X	⊕ ²	X	⊕	
Correctif supérieur 2 ^{ème} niveau			X		X		X	□	X		X		X	⊕	
Pièces Correctives			X		X		X		X		X		X		X
Supports et hot line 1			X		X		X		X		X		X		X
Formation techniciens hôpital					X		X		X		X		X		X

2. à la charge de l'hôpital dans le cadre d'une maintenance partagée

X à la charge du titulaire dans le cadre du forfait

@ à définir suivant le niveau de complexité du matériel

2 En cas de défaillance du technicien toute intervention du titulaire sera prise au niveau du forfait

Description des formules :

Formule M0	<ul style="list-style-type: none"> - une ou plusieurs visites de contrôle annuelles - toute autre intervention du prestataire sera réalisée au titre de l'attachement et déclenchée par bon de commande
Formule M1	<ul style="list-style-type: none"> - d'une ou plusieurs visites de contrôle et de maintenance préventive annuelles avec fourniture des pièces détachées et kits de maintenance nécessaires pour ces opérations - toute autre intervention du prestataire sera réalisée au titre de l'attachement et déclenchée par bon de commande
Formule M2	<ul style="list-style-type: none"> - une ou plusieurs visites de contrôle et de maintenance préventive annuelles avec fourniture des pièces détachées et kits de maintenance nécessaires pour ces opérations - la maintenance corrective sans limitation du nombre d'heures de main d'œuvre et de déplacements, avec fourniture de l'ensemble des pièces détachées nécessaires pour ces interventions (hors exclusions, cf. annexe 1- 4)
Formule M3	<ul style="list-style-type: none"> - une ou plusieurs visites de contrôle et de maintenance préventive annuelles - une maintenance partagée : la maintenance de premier niveau est réalisée par le technicien de l'hôpital. La maintenance de niveau supérieur est réalisée par le titulaire au titre du forfait - la fourniture de l'ensemble des pièces détachées et kits de maintenance nécessaires à ces interventions préventives et curatives(hors exclusions, cf. annexe 1- 4)
Formule M4	<ul style="list-style-type: none"> - une ou plusieurs visites de contrôle et de maintenance préventive annuelles - une maintenance partagée : la maintenance curative de second niveau est réalisée par le technicien de l'hôpital. Dans le cas d'une défaillance du technicien biomédical pour quelque raison que ce soit (indisponibilité de pièces ou difficulté de prise en charge), toute intervention du prestataire sera effectuée au titre du forfait - la fourniture de l'ensemble des pièces détachées et des kits de maintenance nécessaires à ces interventions préventives et curatives (hors exclusions, cf. annexe 1- 4)
Formule M5	<ul style="list-style-type: none"> - une ou plusieurs visites de contrôle et de maintenance préventive annuelles - une maintenance partagée : la maintenance curative de second niveau est réalisée par le technicien de l'hôpital. Dans le cas d'une défaillance du technicien biomédical pour quelque raison que ce soit (indisponibilité de pièces ou difficulté de prise en charge) et pour les prestations pour lesquelles il n'est pas habilité, toute intervention du prestataire sera prise au titre de l'attachement et déclenchée par bon de commande - la fourniture de l'ensemble des pièces détachées et des kits de maintenance nécessaires à ces interventions préventives et curatives (hors exclusions, cf. annexe 1- 4)
Formule M6	<ul style="list-style-type: none"> - une maintenance partagée : la maintenance de premier niveau est réalisée par le technicien de l'hôpital. La maintenance de niveau supérieur est réalisée par le titulaire au titre du forfait - la fourniture de l'ensemble des pièces détachées et des kits de maintenance nécessaires aux interventions préventives et curatives réalisées par les techniciens biomédicaux de l'hôpital(hors exclusions, cf. annexe 1- 4)
Formule M7	<ul style="list-style-type: none"> - une maintenance partagée : la maintenance curative de second niveau est réalisée par le technicien de l'hôpital. Dans le cas d'une défaillance du technicien biomédical pour quelque raison que ce soit (indisponibilité de pièces ou difficulté de prise en charge), toute intervention du prestataire sera effective au titre du forfait - fourniture de l'ensemble des pièces détachées et des kits de maintenance nécessaires aux interventions préventives et curatives réalisées par les techniciens biomédicaux de l'hôpital(hors exclusions, cf. annexe 1- 4)
Formule M8	<ul style="list-style-type: none"> - une maintenance partagée : la maintenance curative de second niveau est réalisée par le technicien de l'hôpital. Dans le cas d'une défaillance du technicien biomédical pour quelque raison que ce soit (indisponibilité de pièces ou difficulté de prise en charge), et pour des prestations pour lesquelles il n'est pas habilité, toute intervention du prestataire sera prise au titre de l'attachement et déclenchée par bon de commande - la fourniture de l'ensemble des pièces détachées et des kits de maintenance nécessaires aux interventions préventives et curatives réalisées par les techniciens biomédicaux de l'hôpital (hors exclusions, cf. annexe 1- 4)

Ce qui n'est pas inclus dans les forfaits (pièces ou interventions) peut faire l'objet de commandes à l'attachement dans le cadre du marché

Pour les formules prévoyant une maintenance partagée :

Maintenance préventive à la charge de l'hôpital :

Dans les formules concernées, dans un souci de maîtrise de la consommation des pièces détachées, du maintien des performances des appareils et du partage des responsabilités, le service biomédical s'engage à réaliser, sur le matériel sous contrat, les maintenances préconisées par le fournisseur.

S'inspirant des procédures et des documents d'enregistrement fournis par le titulaire, le service biomédical réalisera ces maintenances préventives en remplissant une fiche de contrôle par appareil et, le cas échéant, collera sur l'appareil une étiquette de validation fournie par le titulaire de la maintenance préventive.

Ces fiches seront revues lors du bilan annuel. En cas de non réalisation des maintenances préventives dues, un plan d'action correcteur sera élaboré par le responsable biomédical et le titulaire au cours ou à l'issue de ce bilan.

1^{er} niveau : Le service biomédical assure la prise en charge des fonctions ci-dessous :

- Prend en charge tous les appels des utilisateurs d'équipements couverts par le contrat en partenariat
- Diagnostique la cause de l'appel (mauvais usage ou panne confirmée)
- Pour les appels qui résultent d'une défaillance matérielle ou logiciel, fournit au Centre d'appels du fournisseur le modèle, le numéro de série, une description des codes erreurs et le résultat de tests de diagnostic.
- En accord avec le fournisseur, procède aux échanges standard de sous ensembles ne nécessitant pas d'intervention interne sur l'appareil défectueux (capteurs, fusibles, cellules,...).

2^{ème} niveau : Le service biomédical assure en plus du 1^{er} niveau les fonctions suivantes :

- En accord avec le centre d'appel du fournisseur, effectue et gère la majorité des interventions curatives (80%) : échanges des sous-ensembles, cartes et composants électroniques, etc...
- Ce type de maintenance doit être effectué par un personnel habilité (ayant reçu une formation compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes) avec les procédures détaillées et les équipements de soutien spécifiques définis dans les instructions de maintenance qui lui auront été préalablement transmises par le fournisseur.
- Le niveau d'implication et de compétence de l'équipe biomédicale sera évalué, et éventuellement adapté, lors des revues annuelles entre le responsable biomédical de l'hôpital et le fournisseur. Des actions correctrices pourront être mises en place lors de ces bilans. Une consommation excessive des pièces détachées imputable aux compétences du service biomédical pourra donner lieu, lors du bilan annuel, à un changement du type de forfait

TABLEAU N° 2

CODES CONTRATS Types de Prestations	9 Formule K	8 Formule H	7 Formule G	6 Formule F	5 Formule E	4 Formule D	3 Formule C	2 Formule B	1 Formule A
Accueil téléphonique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Assistance téléphonique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Mise à jour de sécurité (obligatoires)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Main-d'œuvre/Déplacements (curatif)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Visite (s) Préventives	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Sans objet	Oui	Oui
Pièces détachées (hors Consommables)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Facturées avec remise	Oui	Facturées avec remise	Facturées avec remise
Délai d'intervention (jours ouvrés)	<24	<24	<24	<24	<36	<36	<36	<36	<36
Visite (s) Curative (s)	Oui	Oui	Oui	Oui	Nb limité				
Intervention le samedi	Oui	Oui	Oui						
Accessoires	Oui	Optionnel	Optionnel						
Certification	Oui	Oui							Oui
Assistance téléphonique 7/7j 24/24	Optionnel	Oui							

ANNEXE 3 A L'ACTE D'ENGAGEMENT

CARNET DE BORD

Equipement : Automate A – n° de série 4781K – n+ de système : 745 Sop – n° d'inventaire : 98/7847 - 015

Date - Heure	Utilisateurs	Problèmes rencontrés	SAV appelé le à ...	Remèdes apportés	Par	Le ... à	Remarques

ANNEXE 4 A L'ACTE D'ENGAGEMENT FICHE ET SUIVI DE SYNTHESE

CENTRE HOSPITALIER xxxxxx		Bilan mensuel des Interventions Techniques Contrat N°99 /1013		Mois avril-03 N° de système uo3050 Localisation	
		Société xxxx			
Suivi des interventions					
Date	Elément concerné	N°Rapport	Commentaires sur l'intervention/Elément concerné	Arrêt	
16-janv-02	Automate A	11020150126	Comptage-changement mixing chamber	1,50	
24-janv-02	Automate A	11020220009	Débordement backwash-bouchage	1,50	
04-fév-02	Automate A	11020320153	Plus de formule – PC1 intermittent =<optimisation réglages + échange tuyau flowcell	2,50	
25-fév-02	Automate A	11010560050	Elévation de VGM => changer comptage + inversion préamplis + calibration + Cde cart	4,00	
01-mars-02	Automate A	11000590184	Chgt CRT3 + ralentisseur sur PM10	3,50	
11-mars-02	Automate A	???	Electrovanne Cde tube coincée	2,0	
14-mars-02	Automate A	???	Remplacement électrovanne	0,75	
23-avr-02	Automate A	11021130093	Alarme déchets en permanence =>changement canne + réfection dispensateur GR	1,50	
24-avr-02	Automate A	11021140152	Changement swich déchets	2,25	
07-juin-02	Automate A	11021580038	Contrôle avant certification + changement canon laser, flow cell, comptage, gb	4,25	
06 août-02	Automate A	11022140200	K7 HS à remplacer + défaut alarme waste	3,00	
14-nov-02	Automate A	???	Remplacement Stripper	0,50	
22-nov-02	Automate A	11023250250	Changement membrane dispenseur	2,00	
11-déc-02	Automate A	11023400548	Remplacement pompe aspiration + électrode	5,25	
19-déc-02	Automate A	11023530024	Prob d'aspiration =>nettoyage	4,50	
Remarques et observations (prévisions)					
22/01 Fuite du dispenseur => tél sav – 23/01 Back Washs'engorge => télsav-11/02 Latron Out =>réglage vis et nettoyage selon sav –22/02 + 23/02 =>Flowcell blocked 25/02 Appel 08h30 problème résolu à 18h30 – 27/02 Carte de l'analyseur out tél à sav pour pièce =>en attente – 25/03 Fuite sur la VSL, changement tuyau 11/05 problème startup – 16/05 lavage bac javel suite du 11/05 + 05/08/02 Mme B signale que l'image est floue et que l'appareil est pratiquement inutilisable malgré les remplacements de modules + 16/08 au 4/09 problèmes d'imprimante.					
<u>Suivi des interventions programmées</u>					
Date	N°RIT	Commentaires sur l'intervention élément concerné		<u>Conclusions mensuelles</u>	
11-juin	11021580038	Certification automate		Dispo.Contractuelle	1560 h
26-sept	??? (RIT)	Changement pompe backwash		Soit contractuel à ce jour	520.00 h
				DO théorique	98 %
				Nbr d'interV	15 Int.
				Durée d'arrêt	39.00 h
				Dispo.mini contract à ce jour	509.60 h
				Dispo.Effective	48.00 h
				DO effective	92,50 %
Visa Resp Atelier Bio					

ANNEXE 5 A L'ACTE D'ENGAGEMENT

Organisation du SAV

Succursale principale	
Responsable SAV	
Adresse	
N° de téléphone/Fax	
Adresse électronique (e-mail)	
Moyens humains (nombre, qualification par machine, niveau, localisation)	

Succursale locale	
Responsable SAV	
Adresse	
N° de téléphone/Fax	
Adresse électronique (e-mail)	
Moyens humains (nombre, qualification par machine, niveau, localisation)	

Autres succursales susceptibles d'intervenir	
Responsable SAV	
Adresse	
N° de téléphone/Fax	
Adresse électronique (e-mail)	
Moyens humains (nombre, qualification par machine, niveau, localisation)	

Informations générales	
Horaires de réception des appels	
Existence d'une permanence téléphonique ou hot line	
Horaires d'intervention	
Gestion des appels en en dehors des horaires d'ouverture	

Données financières de référence en EURO HT

Prix catalogues de référence (année 1 du marché)

Forfait déplacement	Coût horaire en atelier	Coût horaire sur site, Horaires normaux	Coût horaire sur site, Horaires de nuit	Coût horaire sur site, Horaire week end & jours fériés

Prix remisés

Forfait déplacement	Coût horaire en atelier	Coût horaire sur site Horaires normaux	Coût horaire sur site, Horaires de nuit	Coût horaire sur site, Horaires week end & jours fériés