

4. 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 zyzzz	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 %

Commentaires

Cette annexe remplie par l'établissement de santé fixe son niveau d'exigence ainsi que les personnes à connaître pour le titulaire.

Aussi, plutôt que de demander un type de contrat de maintenance, il semble plus logique de définir le profil des équipements à couvrir afin que le titulaire propose la formule de maintenance la plus adaptée.

Le début de couverture sera par défaut la date de notification du marché sauf date postérieure (cas par exemple d'une sortie de garantie durant le marché).

Le fournisseur complétera la colonne »N° Fournisseur «.

Il précisera aussi le prix de la prestation forfaitaire annuelle en euro TTC par équipement ou système (l'article 12 - PRIX ne fixe qu'un prix global).

En effet le marché peut avoir une durée longue (jusqu'à 5 ans). Le parc évoluant, il est nécessaire de connaître le prix de la prestation si le matériel est retiré du marché (pour cause de réforme essentiellement), ceci évite tout litige et il est nécessaire pour répartir les coûts par services

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

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

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

<u>Obligations de résultats</u>	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	4	5
Taux maximal d'immobilisation par an	2%	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.

Commentaires

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 services 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'issu 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 composant 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

Commentaires

Cette annexe est également standardisée par les industriels car correspond au carnet de bord proposé par l'industriel et à tenir par les utilisateurs.

Ce carnet de bord permettra en outre de relever les temps de pannes et délais d'intervention de la SAV.

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	Élément concerné	N°Rapport	Commentaires sur l'intervention/Élément 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.

Suivi des interventions programmées

Date	N°RIT	Commentaires sur l'intervention élément concerné
11-juin	11021580038	Certification automate
26-sept	???(RIT)	Changement pompe backwash

Conclusions mensuelles

Dispo.Contractuelle	1560	h
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

Commentaires

Il est important de prévoir une fiche de suivi et de synthèse de l'exécution du marché permettant à l'utilisateur des équipements, au gestionnaire et au titulaire du marché de dresser de manière contractuelle des bilans périodiques.

Il pourra y être ajouté une colonne supplémentaire pour le numéro de rapport interne. De nombreux établissements suivent en effet les interventions par un n° d'affaires interne.

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)	

Commentaires

Cette annexe est également standardisée par les industriels.

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