

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

CHAPITRE 1: DISPOSITIONS GENERALES

Conclu entre les soussignés ou parties

L'hôpital:

Représenté par son Directeur: _____

Tel:

Fax :

MF :

Désignée ci-dessous comme bénéficiaire

ET

La société:

Représentée par son Directeur: _____

Tel:

Fax :

MF :

Désignée ci-dessous comme fournisseur

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le bénéficiaire confie au fournisseur qui par ailleurs est le représentant en Tunisie de la marque

la gestion de la période de garantie incluant la maintenance tous risques, préventive et corrective avec pièces de rechanges nécessaires au fonctionnement des équipements (voir annexe I) ainsi que de l'assurance de qualité.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ACCOMPLISSEMENT DE LA MISSION :

2.1-Prise d'effet et durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une période de _____ et prend effet à partir de la réception provisoire des équipements faite le _____. Le présent contrat n'est pas renouvelable.

2.2- Execution des travaux

Les travaux résultants du présent contrat devront être effectués en commun accord avec le Chef de service de manière à ne causer aucune gêne dans la marche du service.

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

La nature de l'étendue des travaux de maintenance préventive sont indiquées à l'annexe N° II jointe au présent contrat.

Les missions de réparation seront exécutées sur demande du client (appel téléphonique confirmé par fax).

Tous ces travaux doivent être exécutés conformément aux conditions fixées par les spécifications techniques décrites dans le présent contrat.

Après chaque opération, la société remettra au responsable de la direction de maintenance et des études techniques un rapport de visite détaillée appuyé d'un protocole d'essai si nécessaire.

2.3- Qualification et effectif du personnel

L'entreprise fournira une liste du personnel qualifié qui sera reconnu apte aux travaux auxquels il sera employé qui sera jointe au présent contrat accompagnée des attestations d'aptitudes à la maintenance du matériel approuvée par le fabricant. Annexe III

ARTICLE 3: FORFAIT –EXCLUSIONS

Les prestations objet de ce contrat **sont totalement gratuites et inclus** la main –d'oeuvre, les déplacements et les pièces de rechanges à l'exclusion des accessoires et consommables.

3.1-Sont en outre exclues les interventions entraînées par des défaillances dues à des causes étrangères non provoquées par l'installation tels que : Incendie, Explosion, Inondation, Affaissement du bâtiment.

3.2-Les interventions de remise en état entraînées par des modifications ou réparations de matériel effectuées par du personnel non expressément mandaté par le fournisseur.

3.3- Les dégradations causées par des éléments externes (les problèmes électriques signalés lors de l'installation, les négligences des utilisateurs, les chutes, les bris par le fait de la mauvaise utilisation)

La garantie inclus les dysfonctionnements mécaniques, électriques ou électroniques causer par la machine ou défaut de fabrication.

ARTICLE 4: AUTRES PRESTATIONS

Le fournisseur s'engage à mettre en place les éventuelles nouvelles versions de logiciels, dans la configuration correspondant aux options acquises.

Le fournisseur est responsable de la materiovigilance pour les équipements fournis et doit informer le bénéficiaire en cas de notification du fabricant.

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

ARTICLE 5: PRIX ET CONDITIONS

Durant la période de garantie, la valeur des prestations de service (La maintenance tous risques, préventive et corrective avec pièces de rechanges nécessaires au fonctionnement de l'équipement ainsi que de l'assurance de qualité) objet du présent contrat est totalement gratuite pour le beneficiaire.

Le cout de ces prestations est deja ete payé par l'UNOPS (United Nations Office for Project Services) dans le cadre de son contrat N* _____ du _____ avec le fournisseur.

La responsabilité du suivi des interventions durant la periode de garantie revient uniquement au Beneficiaire.

ARTICLE 6: OBLIGATION DES RESULTATS

Le taux maximum de disponibilité opérationnelle DOP du matériel défini comme suit est supérieur ou égale à 95%

$$DOP = MTBF/(MTBF+MTTR)$$

MTBF : Moyenne des temps de bon de fonctionnement

MTTR : Moyenne des temps de réparation.

ARTICLE 7 : MODALITES D'EXECUTION

7.1-Transfert des pieces

Les pièces transférées dans l'atelier du fournisseur pour intervention doivent faire l'objet :

-D'un bon de transfert à chaque opération avec indication de la pièce et de ses accessoires ainsi que la nature des travaux à mener.

-D'un bon de retour portant les mêmes indications citées ci –dessus.

Ces bons doivent être obligatoirement visés par le responsable technique de l'hôpital.

7.2-Assurance qualité

Est réputé assurance qualité toute opération de mesure et de contrôle d'un produit ou équipement de nature à assurer de sa qualité physique et fonctionnelle et d'apporter les corrections nécessaires de façon à ramener sa qualité à un niveau optimale.

Les opérations de contrôle de qualité à savoir la consistance, la périodicité et les appareils utilisés seront faite selon les recommandations du fabricant.

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

CHAPITRE II: DISPOSITIONS PARTICULIERES DE LA MAINTENANCE

ARTICLE 8: MAINTENANCE PREVENTIVE

Est réputé maintenance préventive aux termes du présent contrat, toute intervention technique préventive et entretien périodique visant à maintenir les équipements objet du contrat dans des conditions normales d'utilisation et de fonctionnement.

Le fournisseur s'engage à effectuer des visites de maintenance préventive périodiques. La périodicité de ces visites est détaillée dans l'Annexe II.

ARTICLE 9: MAINTENANCE CORRECTIVE

Est réputée maintenance corrective toute intervention technique de nature à assurer la remise en état des conditions normales d'utilisation et de fonctionnement des équipements et installation prévus par le présent contrat. Le nombre des interventions est illimité

Après la réparation, le fournisseur remet au chef de service de Maintenance une fiche d'intervention indiquant tous les éléments relatifs à la réparation ainsi que les pièces défectueuses remplacées.

ARTICLE 10: RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE

Le fournisseur supportera les charges et les responsabilités attachées par les réglementations en vigueur à l'emploi de son personnel affecté aux diverses tâches de l'exécution du contrat.

A ce titre, le fournisseur souscrira à ses frais les assurances requises suivant les règlements et conventions applicables pour la couverture des risques sociaux, notamment maladies et accidents.

Plus généralement, le fournisseur prendra les dispositions nécessaires pour assurer sur le site d'activité, le respect des conditions de travail applicables, en particulier, pour ce qui concerne l'hygiène et la sécurité.

Le fournisseur sera responsable, conformément au droit commun des dommages corporels ou

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

matériels qui seraient causés à des tiers par les personnels et les équipements mis en oeuvre par le fournisseur à tous les niveaux d'exécution des différentes tâches prévues par le présent contrat.

L'administration sera considérée comme un tiers pour les dommages qui seraient causés à son personnel et aux biens.

ARTICLE 11: OBLIGATIONS DE L'ETABLISSEMENT HOSPITALIER

L'hôpital s'engage à:

- Tenir le carnet de bord de l'installation.
- Assurer la garde des équipements objet du présent marché et de tous matériels, outillages, documents, que le fournisseur lui demandera de conserver auprès de l'installation. (une liste détaillée de ces éléments sera fournie)

ARTICLE 12: CONFIDENTIALITE

Le fournisseur s'engage à garder le secret de toutes les informations ou connaissances de nature confidentielle acquises par son personnel pendant les travaux effectués au site de l'Administration.

ARTICLE 13: FRAIS DE TIMBRE ET D'ENREGISTREMENT

Les frais de timbre et d'enregistrement du présent contrat sont à la charge du fournisseur.

ARTICLE 14: PENALITÉS

*Retard d'intervention (RI):

Si le délai d'intervention dépasse les 24 heures après la réception d'un appel téléphonique, confirmé par fax ou par email, la société est admissible à une pénalité de retard d'intervention.

* Pénalité Retard d'Intervention (PRI) = 2 x la durée du RI est ajouté à la durée de la période de garantie.

Définition de l'indisponibilité :

Le matériel est déclaré indisponible lorsque hormis mauvaise utilisation et en dehors des travaux de maintenance, son usage est rendu impossible, soit par le fonctionnement défectueux

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

d'un organe ou d'un dispositif qui y est inclus, soit par le défaut de fonctionnement de l'un des logiciels faisant partie de ce matériel.

L'indisponibilité débute au moment de la demande d'intervention formulée par téléphone et confirmé par fax et s'achève par la remise de l'équipement en état de marche.

Compte tenu des obligations objet de DOP $\geq 95\%$, le nombre de jours d'indisponibilité sur une année ne doit pas dépasser 18 jours.

Lorsque la durée d'indisponibilité dépasse dix huit (18) jours, la société est admissible à une pénalité d'indisponibilité.

* Pénalité d'indisponibilité (PI) = 3 x la durée du PI est ajouté à la durée de la période de garantie.

Toutefois, ne sont pas soumis aux pénalités les cas avérés de force majeure tels que :

Retard dans la procuration des pièces de rechange dû au non obtention du titre d'importation ou le non respect du délai d'acheminement ou autres.

ARTICLE 15: LITIGES ENTRE LES DEUX PARTIES.

Tout litige qui surviendrait entre les deux parties, au titre du présent contrat, sera soumis à une procédure d'arbitrage.

ARTICLE 16: ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le présent contrat ne sera valable et n'entrera en vigueur qu'après signature par les deux parties contractantes et réception provisoire des équipements.

Pour le Beneficiaire

Pour le Fournisseur

lu et approuvé

lu et approuvé

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

ANNEXE I: LISTE DES EQUIPEMENTS OBJET DU CONTRAT

Numero de Serie	Marque et Model	Descriptif de l'equipment

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

ANNEXE II – CONDITIONS DE MAINTENANCE

Pour tous les équipements et systèmes fournis, le fournisseur est responsable et chargé de la maintenance préventive, la Maintenance corrective / réparations, de l'assistance technique (à distance ou sur site) à l'hôpital. Ces activités doivent être réalisées conformément aux conditions minimales énumérées ci-dessous :

1. Toutes les pièces, les outils, les instruments, les produits, les solutions, les simulateurs nécessaires à la maintenance préventive et aux réparations, conformément aux directives du fabricant et à la réglementation nationale, doivent être fournis par le fournisseur au cours de ces activités.
2. Après l'entretien, un test général de toutes les fonctions essentielles de l'équipement ou du système, y compris les accessoires, doit être effectué avec les outils, les équipements de mesure et les simulateurs appropriés, ainsi qu'un test de toutes les données techniques et cliniques conformément aux directives du fabricant.
3. Tous les frais demandés pour la maintenance et l'assistance technique sont pris en charge par le fournisseur.
4. Gestion des déchets : Le fournisseur est responsable de l'enlèvement et de l'élimination en toute sécurité de tous les déchets produits lors de ses interventions.
5. Le fournisseur doit être suffisamment flexible pour s'adapter aux perturbations ou aux retards dus aux activités médicales dans certains sites au cours de son intervention.
6. Le délai de réponse du fournisseur ou du représentant local en cas de notification doit être inférieur à 2 heures.
7. Le délai entre la notification du problème et le début de l'intervention sur le site doit être inférieur à 48 heures.

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE

8. Le délai d'indisponibilité mensuelle dû à une défaillance doit être inférieur à 72 heures / 3 jours.
9. Un minimum de ___ visites de maintenance préventive pendant les années de garanties est inclus.
10. L'acceptation finale marquant la fin de la période de garantie sera effectuée entre le fournisseur et le représentant du bénéficiaire après la période de garantie suite à l'évaluation de la performance de l'équipement, des services après-vente fournis et l'application si nécessaire des pénalités.

ANNEXE III: PERSONNEL

Noms et Prenoms	Niveau	Certifications

CONTRAT DE SERVICES DURANT LA PERIODE DE GARANTIE