

# Aperçu: Lignes directrices pour les contrats de service du générateur d'oxygène

Date : 20 mai 2024

Ce document a été produit et traduit par Build Health International pour le projet BOXER.

Ce document d'orientation décrit les éléments essentiels et les considérations relatives aux contrats de service pour les générateurs d'oxygène. L'exhaustivité et la clarté du contrat de service sont primordiales pour garantir que toutes les parties concernées comprennent clairement leurs responsabilités et leurs obligations. Ce document présente les éléments clés qui doivent figurer dans un contrat de service afin d'éviter les ambiguïtés et de garantir le bon fonctionnement et l'entretien des installations d'oxygénation.

## 1. Modalités de résiliation

Le contrat de service doit définir clairement les conditions dans lesquelles l'une ou l'autre partie peut mettre fin à l'accord. Cette section doit détailler

- a. Le délai de préavis requis pour la résiliation par l'une ou l'autre partie.
- b. Conditions dans lesquelles la résiliation immédiate est autorisée (par exemple, violation du contrat, non-exécution).
- c. Obligations de chaque partie en cas de résiliation, y compris le règlement des paiements en suspens et la restitution de tout bien ou matériel.

## 2. Inclusion des coûts de main-d'œuvre, de déplacement et d'hébergement

Le contrat doit explicitement indiquer si les coûts de main-d'œuvre, de déplacement et d'hébergement des agents du prestataire de services sont inclus. Il doit préciser :

- a. Si ces coûts sont inclus dans la tarification du contrat de service ou s'ils sont facturés séparément.
- b. La procédure de facturation et de remboursement si ces coûts ne sont pas inclus.
- c. Toute considération budgétaire que l'hôpital doit prendre en compte au cas où ces coûts seraient exclus.
- d. les limites ou plafonds éventuels des dépenses remboursables.

## 3. Intervalles d'entretien et programmation

Les détails concernant les intervalles d'entretien doivent être spécifiés, y compris :

- a. Fréquence du service basée sur les heures d'ouverture ou les jours calendaires, ou les deux.
- b. Les intervalles d'entretien varient selon les équipements.
- c. Responsabilité de la programmation des visites de service (prestataire de services ou hôpital).

## 4. Vérification de la prestation de services

Pour garantir la transparence et la responsabilité, le contrat de service doit comporter des dispositions permettant de vérifier que les services ont été fournis conformément aux termes et au calendrier de l'accord. Les dispositions possibles sont les suivantes :

- a. Le personnel hospitalier reçoit les pièces usagées ou remplacées en vue de les mettre hors d'usage.
- b. Les opérateurs/techniciens de l'usine sont invités à observer le déroulement du service.
- c. Des rapports de service détaillés, accompagnés de photographies, sont fournis par le prestataire de services après l'intervention.
  - i. Le contrat doit décrire le délai maximum accordé pour la soumission des rapports de service après chaque visite de service, ainsi que le contenu requis du rapport.

## **5. Stockage et inventaire des consommables et des pièces de rechange**

Les responsabilités concernant le stockage et la gestion des stocks de consommables et de pièces de rechange doivent être définies :

- a. Lieu de stockage des consommables et des pièces de rechange.
- b. Partie responsable de la tenue des registres d'inventaire.
- c. une liste détaillée de toutes les pièces de rechange et de tous les consommables livrés avec l'installation ou stockés hors site
- d. Identification des pièces considérées comme des pièces de rechange et de celles qui ne sont pas couvertes par la garantie.

## **6. Réparations d'urgence**

Les réparations d'urgence font référence aux réparations urgentes nécessaires pour résoudre des problèmes soudains et inattendus qui entraînent un dysfonctionnement ou un arrêt du fonctionnement du générateur d'oxygène, ce qui représente un risque immédiat pour les soins et la sécurité des patients. Ces réparations sont essentielles et doivent être effectuées rapidement pour rétablir la fonctionnalité de l'installation d'oxygène. Le contrat doit énoncer clairement les dispositions relatives aux réparations d'urgence, notamment :

- a. Exclusion ou inclusion des coûts de remplacement des pièces, des frais de transport, de la main-d'œuvre, de l'hébergement et du temps de déplacement en cas de réparation d'urgence.
- b. Le processus d'initiation et d'autorisation des réparations d'urgence.
- c. Responsabilités financières de l'hôpital pour les coûts exclus.

## **7. Temps de réponse du support à distance**

Le contrat de service doit détailler la capacité de l'hôpital à contacter le fournisseur pour une assistance à distance, y compris les coordonnées, les procédures de contact et les heures d'ouverture du fournisseur pour une assistance à distance. Une fois ces détails établis, le contrat doit également préciser le suivant:

- a. Le délai dans lequel le fournisseur est censé répondre aux demandes d'assistance à distance.
- b. les mesures que l'hôpital peut prendre si le fournisseur ne répond pas dans le délai imparti.
- c. Procédures de traitement du problème en cas d'absence de réponse, afin que l'hôpital reçoive rapidement l'aide nécessaire.