|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Projet de Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P)**

**Objet de la concession :**

**Concession portant délégation du service restauration par automates pour le compte du Crous de Toulouse-Occitanie.**

**Mode de consultation :**

**Concession de service**

**Articles L. 1121-3 et suivants du code de la commande publique**

SOMMAIRE

[INTRODUCTION ET OBJECTIF DU DOCUMENT 3](#_Toc185594253)

[DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS 3](#_Toc185594254)

[1. Descriptif des distributeurs 4](#_Toc185594255)

[1.1. Description technique et état des distributeurs 4](#_Toc185594256)

[1.2. Fonctionnalités requises 5](#_Toc185594257)

[1.3. Dispositif d’encaissement des distributeurs – IZLY 5](#_Toc185594258)

[1.4. Télémétrie 6](#_Toc185594259)

[1.5. Identification des distributeurs 6](#_Toc185594260)

[1.6. Personnalisation des distributeurs 6](#_Toc185594261)

[2. Descriptif et prix des produits distribués. 6](#_Toc185594262)

[2.1. Le concessionnaire est tenu de fournir, en boissons chaudes, les produits suivants : 6](#_Toc185594263)

[2.2. Le concessionnaire est tenu de fournir, en boissons froides, les produits suivants : 6](#_Toc185594264)

[2.3. Offre de type Corner café semi-automatique : l 7](#_Toc185594265)

[2.4. Le concessionnaire est tenu de fournir, en denrées, certains des produits inscrits dans la liste suivante : 7](#_Toc185594266)

[2.5. Le concessionnaire est tenu de fournir, pour les confiseries de 1ère et 2èmegammes, des produits selon une liste non exhaustive extraite des meilleures ventes nationales sur le marché de l’enseignement 8](#_Toc185594267)

[3. Approvisionnement des distributeurs en produits 8](#_Toc185594268)

[4. Mode de sécurisation des distributeurs 9](#_Toc185594269)

[5. Calendrier de déploiement 9](#_Toc185594270)

[6. Essais, vérifications et mise en service 9](#_Toc185594271)

[7. Modalités d’ajout ou de retrait de distributeurs 10](#_Toc185594272)

[8. Rôle du concessionnaire dans le développement du service public de restauration par automate 10](#_Toc185594273)

[9. Modalités de redéploiement de distributeurs implantés 11](#_Toc185594274)

[10. Animations et nouveautés 11](#_Toc185594275)

[11. Mise hors service temporaire des distributeurs 11](#_Toc185594276)

[12. Gestion et recyclage des déchets produits par les distributeurs 11](#_Toc185594277)

[13. Fluides 12](#_Toc185594278)

[14. Connectique 12](#_Toc185594279)

[15. Nettoyage complet et entretien des distributeurs 12](#_Toc185594280)

[16. Intervention et réparation en cas de dysfonctionnement ou de panne 12](#_Toc185594281)

# INTRODUCTION ET OBJECTIF DU DOCUMENT

Ce document constitue un projet de cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concession portant délégation du service restauration par automates pour le compte du Crous de Toulouse-Occitanie.

Dans ce document :

* Le terme « candidat » désigne l’opérateur économique qui manifeste son intérêt pour une consultation en déposant un dossier de candidature ;
* Le terme « soumissionnaire » désigne l’opérateur économique ayant été invité à soumettre une offre ;
* Le « concessionnaire » désigne le futur attributaire de la concession ;
* Les termes « autorité concédante » ou « Crous » désignent le Crous de Toulouse-Occitanie.
* Le terme « concession » désigne l’ensemble des documents contractuels qui s’appliquent entre le concessionnaire et l’autorité concédante ;

Ce cahier des charges décrit notamment :

* Les prestations attendues ;
* Le contexte et la démarche attendue pour la réalisation de la prestation ;
* Les éléments de réponse attendus ;

Des éléments de réponse spécifiques peuvent être demandés et sont précisés pour chaque exigence fonctionnelle ou technique au sein de chacune des parties du présent cahier des charges. **Ces éléments viennent compléter le cadre de la réponse du candidat ou du soumissionnaire, et sont précisés ci-après.**

# DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS

Les prestations s’articulent sur deux missions :

* **Mission 1** : Gestion, exploitation, promotion et le développement de la restauration par automates relevant du Crous et éventuellement confiée directement par des partenaires institutionnels ;
* **Mission 2** : Gestion, exploitation et promotion et le développement de la restauration par automates relevant du Crous dans le cadre de procédures de mises en concurrence (campus universitaires, établissement lié à l’enseignement supérieur etc…) ;

**La mission 1 consiste à gérer un parc pérenne tandis que la mission 2 correspond à un parc susceptible de fluctuer au gré des résultats des consultations.**

Le détail de ces missions et leurs conditions d’exercice seront précisés au sein du dossier de consultation des entreprises qui sera communiqué aux candidats invités à présenter une offre.

Le concessionnaire gardera en toute circonstance l’entière responsabilité vis-à-vis du Crous de la bonne exécution de l’intégralité des missions qui lui auront été confiées. Il assurera la continuité du service public dont il aura la charge.

Le concessionnaire sera seul responsable vis-à-vis des tiers, et fera son affaire personnelle des conséquences de tous les litiges et dommages pouvant résulter de son fait, à l’occasion de l’exécution des missions qui lui seront confiées.

Dans le cadre de la future concession, il sera fait obligation au concessionnaire de présenter une gestion financière distincte et transparente.

Au titre de l’obligation de contrôle et de suivi de la concession par le Crous et des obligations de performance imposées au concessionnaire, des mécanismes de pénalités, de mesure de la qualité de service seront également mis en place.

## Descriptif des distributeurs

## Description technique et état des distributeurs

Le soumissionnaire devra proposer un appareil fabriqué selon un processus respectueux de la santé, de la sécurité et des droits du travail, excluant notamment le travail forcé et celui des enfants.

Il devra proposer un distributeur peu consommateur en énergie électrique et disposant d’une fonction permettant de placer l’appareil en mode de veille à faible puissance.

Les distributeurs devront être équipés d’un système dont le paiement ne sera effectif qu’une fois le produit distribué.

Les appareils qui seront installés seront pour la plupart neufs, modernes et présenteront les mêmes caractéristiques techniques, visuelles, de délivrance, de fiabilité et de performance énergétique, que les automates de dernière génération.

En fonction du faible potentiel des ventes de certaines structures, le Crous de Toulouse-Occitanie accepte l’installation de distributeurs recyclés répondant aux mêmes caractéristiques que les matériels de dernière génération et en parfait état de fonctionnement, dont l’aspect extérieur sera identique aux neufs. Ces automates répondent aux exigences de personnalisation du Crous (voir infra).

**Recyclage des appareils**

Chaque soumissionnaire devra préciser le pourcentage de machines recyclées proposé dans son parc avec une proportion de **50% maximum**. Pour les appareils recyclés, la date de fabrication devra être mentionnée sur l’appareil ou sur sa fiche, **et elle devra être inférieure à 5 ans** ; le titulaire devra justifier l’ancienneté au moyen de la facture d’achat initiale.

Le concessionnaire signalera pour chaque automate son état, neuf ou recyclé. Toute absence d’indication sera considérée comme matériel recyclé, le dépassement du critère des 50% étant éliminatoire. Le soumissionnaire indiquera dans son offre l’état des machines proposées.

En cours d’exécution les demandes de remplacements éventuels ou les nouvelles demandes d’implantation devront être réalisées par des appareils neufs ou reconditionnés à neuf.

Les appareils devront être conformes à la réglementation notamment en ce qui concerne l’accessibilité aux personnes handicapés (PMR).

Le concessionnaire est tenu de se conformer à la description des caractéristiques techniques de ses distributeurs renseignés dans le cadre de réponse technique. Une fiche technique de chaque appareil proposé sera impérativement à joindre à l’offre du soumissionnaire.

Le concessionnaire est tenu de respecter les moyens minimaux en matériels sur lesquels il s’est engagé dans son offre.

En cours d’exécution, le concessionnaire pourra proposer, à l’autorité concédante, un matériel qu’il juge plus performant, plus innovant, sans que cela ne puisse modifier les conditions de la présente concession.

Les distributeurs doivent répondre aux normes françaises homologuées ou équivalentes et aux spécifications techniques établies par les groupes permanents d'études des marchés commerciaux. Le parc de distributeurs doit être conforme aux réglementations et normes en vigueur pendant toute la durée de la concession.

Le concessionnaire doit s’assurer que ses installations sont conformes aux normes de sécurité applicables pour les établissements recevant du public.

## Fonctionnalités requises

Le fournisseur devra proposer un appareil dont les parties chauffantes sont isolées afin d’éviter les pertes de chaleur.

La détection de présence de contenant, inhibant la distribution de gobelet, est attendue sur l’offre générale. Les distributeurs de boissons chaudes devront être équipé d’un système permettant de s’en servir avec sa propre tasse, système communément appelé « détecteur de mug » (dimension des mugs : H : 10,5 cm Diam : 8 cm).

Les distributeurs automatiques de boissons chaudes devront tous être équipés de gobelets en carton et de touillettes en bois respectant l’environnement.

« Décret 2019-1451 du 24 décembre 2019 relatif à l’interdiction de certains produits en plastique à usage unique » et les normes CE.

Dans le cas d’emplacements à fort potentiels identifiés par l’autorité concédante, le Concessionnaire doit proposer un choix d’automates présentant les caractéristiques suivantes :

* Un écran de sélection digital assurant la promotion des boissons gourmandes en petits et grands gobelets ;
* Une sélection de doubles contenants avec façade digitale et offre de grands lattes gourmands avec sirops et toppings là où le Crous le juge utile.

## Dispositif d’encaissement des distributeurs – IZLY

Les automates seront tous équipés de lecteurs IZLY, de lecteurs de QR code et de lecteurs de carte bancaire. Les lecteurs seront fournis par le concessionnaire. Le soumissionnaire indiquera les spécificités du lecteur proposé dans son cadre de réponse technique.

Le concessionnaire sera chargé de l’installation des lecteurs ainsi que du paramétrage dans le cadre de la prestation prévue dans la concession ; elles ne pourront pas donner lieu à une facturation supplémentaire.

Aucun dispositif de monnayeur de pièces de monnaie ne doit être prévu.

Le système IZLY s’appuie sur un compte de monnaie électronique en ligne.

Aucune commission IZLY ne sera appliquée par le Crous sur les ventes du prestataire.

Les distributeurs doivent tous être équipés d’une cellule de détection de vente du produit afin que la carte ne soit débitée qu’après délivrance effective de l’article commandé.

Une convention d’agrément des points d’encaissement IZLY basée sur un modèle national devra être signée par le concessionnaire.

Le candidat s’engage à prendre connaissance de la note sur les spécifications techniques monétiques IZLY

Afin de mettre en place un système de contrôle contradictoire des flux financiers, le concessionnaire s’assurera de disposer d’une technologie de lecteur permettant **la remontée automatique des flux.**

Les informations du paiement doivent être remontées en temps réel vers IZLY et le système d’information du Cnous selon les spécifications techniques (web services) fournis par le Cnous quel que soit le mode de paiement (IZLY, CB, espèces).

Il appartiendra au concessionnaire de respecter son protocole autonome de gestion des réclamations des usagers.

## Télémétrie

Le concessionnaire s’engage à donner à l’autorité concédante des identifiants d’accès à une plateforme en ligne de suivi des ventes en temps réel avec accès aux historiques des ventes.

Sur cette plateforme, l’autorité concédante aura accès au suivi des ventes en temps réel, au suivi des pannes, à différents rapports et analyses.

## Identification des distributeurs

Les distributeurs doivent être clairement identifiés par le concessionnaire au moyen d’un numéro de téléphone unique, d’une appellation précise et d’un numéro de téléphone.

## Personnalisation des distributeurs

Le concessionnaire est tenu de mettre à disposition des distributeurs respectant la charte graphique de l’autorité concédante.

Les fichiers de signalétique seront fournis par le service communication après transmission des dimensions du bandeau et simulation visuelle du meuble prévu. La production et la pose de ces éléments seront à la charge du prestataire.

Les distributeurs et les habillages seront exempts de toute marque propre au concessionnaire, en dehors de l’affiche indiquant les coordonnées d’appel SAV et le n° d’identification du matériel.

## Descriptif et prix des produits distribués.

Les produits proposés devront permettre de répondre à tous les besoins des usagers en fonction de leurs modes d’alimentation et de leurs convictions personnelles.

## Le concessionnaire est tenu de fournir, en boissons chaudes, les produits suivants :

* Deux sélections de café lyophilisé ou grain en entrée de gamme
* Une gamme de boissons chaudes réalisée à partir de café en grains bénéficiant d’une identité forte ou d'une notoriété reconnue de qualité (si possible issue du commerce équitable)
* Une offre étoffée de boissons gourmandes.

Chaque produit devra respecter les exigences de la loi Egalim, être issu de l’agriculture biologique et/ou d’un circuit court, avec une traçabilité justifiée et valorisée annuellement.

## Le concessionnaire est tenu de fournir, en boissons froides, les produits suivants :

* Eau minérale plate, gazeuse, eau de source,
* Eau aromatisée*,*
* Offre soda,
* Jus de fruits.
* Boisson énergisante

Chaque produit devra respecter les exigences de la loi Egalim, être issu de l’agriculture biologique et/ou d’un circuit court, avec une traçabilité justifiée et valorisée annuellement.

Dans le cadre d’emplacements à fort potentiel ou d’emplacements nécessitant la mise en place d’au moins deux automates, le concessionnaire proposera l’implantation systématique d’un automate présentant les caractéristiques suivantes :

* Un écran de sélection digital, assurant la promotion des boissons gourmandes en petits et grands gobelets ;
* Une sélection de doubles contenants ;
* Une personnalisation des boissons, sirops et/ou topping.

**Innovation** : le concessionnaire devra proposer des produits innovants pour permettre au Crous de Toulouse-Occitanie de diversifier l’offre de boissons chaudes (diversité de la carte de boissons, présence de lait frais pour certains concepts, etc.).

Le concessionnaire fera également évoluer son offre en fonction des nouveautés proposées sur le marché commercial.

Toute évolution de prestation proposée devra, au préalable de sa mise en distribution, faire l’objet d’une dégustation et d’une validation de l’autorité concédante.

## Offre de type Corner café semi-automatique : l

Le concessionnaire proposera un concept de caféterie table top permettant de dispenser une prestation premium valorisée. Les conditions de mise à disposition et d’exploitation seront à détailler dans le concept lui-même.

## Le concessionnaire est tenu de fournir, en denrées, certains des produits inscrits dans la liste suivante :

* Plat cuisiné,
* Sandwich triangle,
* Pasta box
* Riz box
* Sandwich simple avec deux composants,
* Sandwich composé avec plus de deux composants,
* Sandwich spécial,
* Bol de crudités,
* Salade composée,
* Quiche et petite pizza,
* Pâtisserie,
* Gamme bio,
* Gamme diététique.

Chaque produit devra respecter les exigences de la loi Egalim, être issu de l’agriculture biologique et/ou d’un circuit court, avec une traçabilité justifiée et valorisée annuellement.

## Le concessionnaire est tenu de fournir, pour les confiseries de 1ère et 2èmegammes, des produits selon une liste non exhaustive extraite des meilleures ventes nationales sur le marché de l’enseignement

* Gamme Salée
* Gamme pate jaune, pâtisserie
* Gamme bonbon/ chewing-gum
* Gamme barres chocolatées
* Gamme céréales
* Gamme bio / équitable
* Gamme diététique
* Gamme compote gourde
* Gamme “Prix malin”
* Gamme premium

Le concessionnaire est tenu de fournir ces produits en quantité suffisante et en limitant les produits contenant de l’huile de palme ou de coprah.

Le concessionnaire est tenu de fournir la liste des produits dans une annexe n°XXX au CCTP intitulé « référentiel des marques » par famille et ordre de pertinence ainsi que l’origine des produits.

En cas d’impossibilité pour le concessionnaire de maintenir ses engagements, il devra en informer, par courrier ou courriel, le référent désigné par l’autorité concédante et proposer des produits équivalents à ces marques et d’une qualité au moins identique.

Le concessionnaire s’engage à ne fournir que des produits de qualité et dont la date limite de conservation est, au moment de l’approvisionnement du distributeur, au moins supérieure à 3 mois.

Le concessionnaire propose au cours de l’exécution l’introduction de nouvelles marques et/ou produits de gammes et de coûts similaires à l’autorité concédante.

## Approvisionnement des distributeurs en produits

Le concessionnaire est tenu de respecter la fréquence de réapprovisionnement et les moyens mis en œuvre sur lesquels il s’est engagé dans le cadre de sa réponse technique.

L’approvisionnement et les interventions techniques seront réalisés durant les heures d’ouverture des sites. Toutefois, des dérogations pourront être possibles lors de la mise au point de la concession avant signature

Pour les sites les plus importants identifiés en Annexe XXXXX du CCTP il convient de prévoir de réapprovisionner les automates au **minimum 5 fois/semaine.**

**Une évolution à la baisse pourra être proposée par le concessionnaire, avec une motivation détaillée, sous réserve de validation par le Crous.**

Pour les autres sites, cette obligation est ramenée à **minimum 1 fois/semaine.**

Compte tenu de l’activité du Crous, **l’approvisionnement des machines doit être effectif le week-end et les jours fériés**. Le concessionnaire s’engage donc soit :

* A assurer un double approvisionnement le vendredi ou la veille des jours fériés
* Ou à assurer une astreinte.

En début de concession, le Concessionnaire devra fournir le calendrier hebdomadaire de réapprovisionnement et les moyens humains affectés.

Le nombre de passages sur l’ensemble des sites devra être revu à la hausse si la fréquentation de ces derniers est en forte croissance. En aucun cas, aucun distributeur ne doit se retrouver hors service pour cause de nombre de réapprovisionnement insuffisant ; le concessionnaire devra alors revoir son nombre de passages à la hausse sous peine d’application de pénalités.

Enfin, si l’autorité concédante constate le non réapprovisionnement d’un automate, il en informe le Concessionnaire qui devra s’en charger dans les délais indiqués dans le cadre de réponse technique.

En tout état de cause, un distributeur automatique ne peut rester en hors service plus de 12 heures.

## Mode de sécurisation des distributeurs

Il est précisé que les appareils sont destinés à être implantés dans des sites à forte fréquentation et qu’ils doivent répondre à des qualités de robustesse et de fiabilité. A capacités et performances équivalentes, la robustesse se traduit souvent par un poids suffisant des appareils. Les appareils trop légers sont à proscrire.

Le candidat détaillera dans son offre les systèmes d’équipement proposés contre le vandalisme sans donner lieu à facturation supplémentaire (fixation sol et mur, cage blindée protégeant tous les côtés de la machine avec un plastique permettant sa bonne utilisation et visualisation, etc…).

## Calendrier de déploiement

Le soumissionnaire devra communiquer un calendrier de déploiement dans son offre initiale.

Un planning de déploiement définitif sera acté pendant la séance de mise en place de la concession après notification.

Le concessionnaire devra respecter le planning d’installation, de mise en service et de (re)déploiement des distributeurs aux emplacements prévus.

**Le concessionnaire s'engage à installer et mettre en service toutes les machines dans un délai ne dépassant pas 6 semaines et en tout état de cause avant la fermeture des établissements**

## Essais, vérifications et mise en service

Le concessionnaire procède à l’installation du matériel commandé et à son raccordement aux réservations des réseaux existants ou créées par l’autorité concédante.

Une fois les équipements raccordés, il effectue les essais nécessaires pour garantir le bon fonctionnement des distributeurs avant leur mise en service. Le concessionnaire configure, règle et paramètre également les distributeurs automatiques ainsi que les systèmes de paiement associés.

Le référent désigné par l’autorité concédante, ou son représentant, procède aux vérifications suivantes :

* **En cas de non-conformité :** Si les distributeurs installés présentent une mauvaise qualité, des défauts de fabrication, un état de présentation ou de fonctionnement défectueux, ou s’ils ne respectent pas les normes applicables et les stipulations de la concession, le Concessionnaire devra, sur simple demande de l’autorité concédante, procéder à leur remplacement à ses frais dans les délais impartis.
* **En cas de conformité :** Si les distributeurs installés répondent aux exigences de la concession, sont exempts de défauts, en parfait état de présentation et de fonctionnement, et conformes aux normes, un procès-verbal de mise en service sera établi et signé par le la Direction de la restauration, ou son représentant, et par le concessionnaire.

## Modalités d’ajout ou de retrait de distributeurs

Toutes implantations de distributeurs supplémentaires et tout retrait de distributeurs implantés à l’initiative du concessionnaire font l'objet d’une demande préalable à l’autorité concédante.

Ces modifications peuvent être faite à l’initiative de l’autorité concédante et sont motivées.

## Rôle du concessionnaire dans le développement du service public de restauration par automate

Le titulaire sera force de proposition sur l’évolution du parc existant tant en ce qui concerne la nature des distributeurs, leur positionnement et les prestations offertes.

Le Crous de Toulouse Occitanie souhaite faire évoluer la part de la restauration par automate dans ses activités. Le titulaire l’accompagnera dans sa stratégie de développement avec la mise à disposition, l’implantation et l’exploitation de distributeurs automatiques de boissons, confiseries et denrées dans les différents sites du Crous et des partenaires de l’enseignement supérieur (universités, écoles…).

La mission du Crous de Toulouse Occitanie est d’accompagner l’étudiant dans son parcours universitaire et lui permettre de disposer d’une restauration à caractère social. La volonté du titulaire de s’inscrire durablement comme partenaire du Crous de Toulouse Occitanie est essentielle et déterminera sa capacité à porter l’image du Crous au sein des sites universitaires.

C’est pourquoi, l’appréciation de la pertinence de l'offre en matériel est fondée et mesurée sur une obligation de résultat ainsi que l'initiative du prestataire à présenter des solutions prometteuses en matière de développement, de performance et de service.

Le concessionnaire devra être force de proposition en déclinant une offre spécialement adaptée à l’univers universitaire.

## Modalités de redéploiement de distributeurs implantés

Les distributeurs ne peuvent être déplacés sans l’accord préalable de l’autorité concédante.

A l’initiative du concessionnaire ou de l’autorité concédante. Une réunion peut être organisée afin de décider de redéployer, sur d’autres lieux ou sites, certains distributeurs.

Ces modifications peuvent être faite à l’initiative de l’autorité concédante et sont motivées.

## Animations et nouveautés

Le concessionnaire n’apposera aucune promotion sur ses automates ou ne mettra en place aucun nouveau produit sans que l’autorité concédante ait préalablement donné son autorisation écrite.

Il est par ailleurs tenu d’apporter à l’autorité concédante, lors de réunions, son expertise en proposant toute action visant à dynamiser et promouvoir les ventes.

## Mise hors service temporaire des distributeurs

En cas de fermeture temporaire d’un établissement, le Crous de Toulouse -Occitanie se réserve la possibilité de demander au Concessionnaire la mise hors service des appareils.

## Gestion et recyclage des déchets produits par les distributeurs

Le concessionnaire assurera la gestion autonome de ses propres déchets et des déchets découlant de son service et en aura la responsabilité.

Il proposera toutes solutions pertinentes pour en assurer son recyclage.

En tout état de cause :

* Le concessionnaire respectera les solutions de récupération, traitement et valorisation des déchets induits par l’activité des automates qu’il compte mettre en place développée dans l’annexe XXXX à l’AE.
* Le concessionnaire veillera au respect de la réglementation en vigueur en matière de gestion et traitement des déchets.
* Le concessionnaire prévoit d’installer, à proximité des distributeurs, des conteneurs spécifiques de récupération des déchets permettant de différencier les flux de production suivants :
* Déchets assimilables aux ordures ménagères : emballages souillés, reliquats alimentaires
* Cartons logistiques et papiers non souillés
* Emballages en matières plastiques et/ou métalliques

## Fluides

Les besoins en eau, électricité sont fournis soit par l’autorité concédante soit selon les conventions établies entre le Crous et les partenaires institutionnels.

## Connectique

La connexion internet est à la charge du concessionnaire. Chaque distributeur devra être doté d’une connexion 4G ou 5G compatible avec les modes de paiement autorisés.

## Nettoyage complet et entretien des distributeurs

L’entretien et le nettoyage de l’ensemble des distributeurs automatiques sont à la charge du Concessionnaire et ne donnent pas lieu à facturation.

Les distributeurs et tout élément ayant une influence sur leur conditionnement doivent être maintenus par le concessionnaire dans un état d’hygiène (pour éviter la contamination des produits, par exemple) et de fonctionnement régulier et continu, afin que l’activité soit compatible avec les besoins permanents de l’autorité concédante.

Afin de garantir une continuité dans les procédures d’hygiène relatives à l’entretien des automates de boissons chaudes, le concessionnaire proposera un planning d’analyses bactériologiques annuel dont il en définira le nombre et le rythme. **La qualité de l’eau provenant des machines est de la responsabilité du concessionnaire.**

Le concessionnaire est tenu de faire au moins un grand nettoyage complet annuel par distributeur implanté (pour garantir, entre autres, la bonne qualité des produits au niveau sanitaire). Cela implique le déplacement de chacun des distributeurs implantés afin de pouvoir nettoyer correctement l’ensemble de l’appareil et des alentours. Chaque prestation de nettoyage de chaque distributeur fera l’objet d’un compte-rendu à transmettre au service de la distribution automatique.

Le concessionnaire est tenu de se conformer à la fréquence de réapprovisionnement et de nettoyage des distributeurs ainsi qu’aux moyens humains et matériels mis en œuvre et renseignés dans le cadre de réponse technique (CRT).

## Intervention et réparation en cas de dysfonctionnement ou de panne

Les interventions et les réparations en cas de dysfonctionnement ou de panne sont à la charge du concessionnaire et ne donnent pas lieu à facturation.

Il en est de même pour les dégradations émanant d’actes d’incivilités. Il appartient au concessionnaire, propriétaire des distributeurs automatiques, de prendre à sa charge l’ensemble des coûts afférents à la remise en service durable des automates.

Le concessionnaire est tenu de respecter les délais d’intervention, de rétablissement et de remplacement sur lesquels il s’est engagé dans le cadre de réponse technique.La période d’intervention s’étend, selon les sites, de 7 à 20 heures, du lundi au samedi inclus.

Le concessionnaire est tenu de prendre connaissance des règlements de sécurité des Crous et des établissements d’enseignements supérieurs au sein desquels il sera amené à intervenir et de les respecter.