



Direction des Achats du GHT 49

Département Achats Généraux (DAG)

Cahier des Clauses Techniques Particulières

du marché ayant pour objet :

**CONCEPTION, LIVRAISON, INSTALLATION ET MISE EN SERVICE
D'UN SYSTEME D'ALLOTISSEMENT PLATEAUX REPAS SUR
L'UNITE RELAIS DE SAINT NICOLAS POUR LE CHU D'ANGERS**

Consultation n° DAG-2026-22-AO-ALLOTISSEMENTPLATEAUX

Pouvoir Adjudicateur :

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE D'ANGERS

4 rue Larrey
49 933 ANGERS CEDEX 9

1	Objet du marché.....	2
2	Lieu d'exécution et description du site.....	2
3	Présentation générale du contexte et du besoin.....	2
3.1	Fonctionnement actuel	2
3.2	Problématique et futur projet.....	3
3.3	Contraintes organisationnelles et structurelles	3
4	Règlementation et conformité	3
5	Planification	4
6	Description du besoin.....	4
6.1	Conception et ingénierie	4
6.2	Description de la composition des plateaux à produire.....	5
6.3	Sécurité sanitaire des aliments et hygiène des équipements.....	5
6.4	Organisation du travail et ergonomie	6
6.5	Sécurité.....	6
6.6	Déménagement.....	6
7	Conditions d'installation et de mise en service	6
7.1	Vérifications avant installation - connaissance des lieux	6
7.2	Sécurisation du site pendant l'installation	6
7.3	Responsabilités pour vols et dégradations.....	6
7.4	Préparation de l'installation	7
7.5	Installation et raccordement	7
7.6	Gestion des déchets et mise en propreté	7
7.7	Essais, contrôles, mise en service.....	7
8	Réception / admission de l'équipement	7
9	Formation.....	8
9.1	Formation à l'utilisation des équipements.....	8
9.2	Formation aux procédures d'hygiène	8
9.3	Formation à la maintenance de premier niveau	8
9.4	Modalités pratiques	8
10	Garantie et maintenance	8
10.1	Durée de la garantie	8
10.2	Maintenance préventive	9
10.3	Maintenance corrective	9
10.4	Modalités de déclaration des pannes	9
10.5	Rapport d'intervention.....	9
10.6	Responsabilités.....	10
10.7	Assistance téléphonique	10
10.8	Organisation du SAV.....	10
11	Documentation technique à fournir	10

1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la conception, l'installation et la mise en service d'un système d'allotissement pour la confection des plateaux repas avec contenants réutilisables en verre ou/et porcelaine sur la future unité relais du site de Saint Nicolas du CHU d'Angers.

Le marché se compose d'un lot unique comprenant les prestations suivantes à la charge du Titulaire :

- La conception et l'ingénierie, la fabrication, la fourniture des équipements et de ses accessoires,
- La livraison, l'installation, le raccordement aux réseaux existants et la mise en service des équipements et de ses accessoires sur le site de Saint Nicolas du CHU d'Angers,
- Des prestations de formation à l'utilisation pour les agents de la restauration et à la maintenance de niveau 1 des équipes techniques du CHU d'Angers,
- La fourniture de l'ensemble des informations techniques (plans, matériaux, liste de matériels et documentation technique associée, normes) et les procédures opérationnelles à suivre pour son utilisation et sa maintenance,
- Des prestations de maintenance préventive et curative.

Le présent marché ne comprend pas les prestations suivantes qui sont à la charge du CHU d'Angers :

- La préparation du local (dépose des anciens équipements, réfections sols),
- L'alimentation électrique.

2 Lieu d'exécution et description du site

CHU d'Angers - Site Saint-Nicolas - situé 14 rue de l'Abbaye, 49100 ANGERS

L'établissement Saint-Nicolas du CHU d'Angers se compose :

- D'un EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) accueillant 318 résidents en hébergement complet,
- D'un accueil de jour pouvant accueillir quotidiennement 6 personnes,
- D'une USLD (Unité de Soins de Longue Durée) accueillant 90 patients.

L'EHPAD Saint Nicolas comprend 5 résidences réparties sur quatre bâtiments reliés entre eux par plusieurs couloirs ou passerelles.

3 Présentation générale du contexte et du besoin

3.1 Fonctionnement actuel

Depuis juillet 2023, les 840 repas quotidiens distribués sur le site de Saint Nicolas sont fabriqués, conditionnés et livrés en liaison froide par l'Unité de Production Culinaire (UPC) du CHU d'Angers, sise rue des Capucins.

La livraison des produits est effectuée par transport en camion isotherme, le matin pour le repas du soir et l'après-midi pour les repas du lendemain midi.

De manière à conserver une température de 5°C maximum pour chacune des denrées, celles-ci sont transportées dans des armoires isothermes, et en bacs inox GN1/1 ou GN1/2.

A réception des produits par les agents du site de Saint Nicolas, ceux-ci sont immédiatement retirés des armoires et stockés dans les chambres froides appropriées.

Dès 6h30, l'équipe de restauration de Saint Nicolas se charge de conditionner les hors d'œuvres et les desserts en ramequins et divise le plat principal pour chacune des unités avant la remise en température au four mixte.

En fin de matinée, les agents répartissent les hors d'œuvres, les desserts et le plat principal dans les 15 chariots de maintien en température (bi-température).

Vers 11h pour le repas du midi et vers 18h pour le repas du soir, les officières récupèrent les chariots sur la cuisine et distribuent les repas, soit en salle à manger soit en chambre.

3.2 Problématique et futur projet

Sur ce site, l'établissement est confronté à une problématique de distribution et de maintien en température des produits, puisque régulièrement, les repas ne sont pas distribués à la bonne température.

Au regard de ces difficultés à maintenir la température des repas, il a été décidé de centraliser la préparation des plateaux des résidents du site pour les deux repas, déjeuner et dîner avec la création d'une unité relais, implantée dans l'ancien local de la production chaude de la cuisine de Saint Nicolas.

Il est également prévu que les agents de la restauration acheminent les futurs chariots repas (acquisition en cours de 22 chariots « navettes » avec petits plateaux - *fournisseur non connu à ce stade*) directement dans les services et les branchent aux bornes pour la remise en température. A la fin du cycle de remise en température, les officières pourront procéder à la distribution des repas.

Les équipements et matériels objets de ce marché devront également être en partie récupérables afin d'intégrer en 2029 la nouvelle construction de l'Unité Relais dans le cadre du schéma directeur immobilier prévu sur le site (cf. article 6.6).

3.3 Contraintes organisationnelles et structurelles

Les travaux d'installation et de mise en service devront être organisés en site occupé en tenant compte de toutes les contraintes liées aux bonnes pratiques d'hygiène et des locaux. Le candidat devra préciser les modalités dans son offre.

La conception et l'ingénierie du système d'allotissement devra prendre en compte que la préparation des plateaux se fera dans un local à température ambiante, comprise entre 20°C et 34°C (local non rafraîchi, température non contrôlée) et d'une superficie avoisinant les 45 m² maximum.

Par conséquent, le matériel proposé aura pour objectif de maintenir la température des produits jusqu'à 5°C pendant toute la préparation des plateaux.

Par ailleurs, il est important également d'intégrer dans cette future implantation la présence d'un poteau central et d'une hotte aspirante.

4 Règlementation et conformité

Les normes et réglementations applicables sont celles qui s'imposent, à la date d'élaboration du contrat. Toutefois, le Titulaire est tenu de s'adapter à toutes leurs évolutions sur la durée du contrat.

Tous les ouvrages réceptionnés doivent être en conformité avec les prescriptions techniques et fonctionnelles.

Le Titulaire est réputé connaître la réglementation et le référentiel normatif applicables au projet faisant l'objet du présent marché et notamment (liste non exhaustive) :

- Règlement (CE) n° 178/2002, texte clé du Paquet Hygiène,
- Règlement (CE) n° 852/2004 relatif à l'hygiène des aliments,
- Règlement (CE) n° 1935/2004 concernant les matériaux et objets destinés à entrer en contact avec des denrées alimentaires,
- Norme NF EN 1672-2 relative aux exigences pour les équipements de cuisine professionnelle (matériaux, conception, hygiène),
- Norme NF EN 10088-2 comprenant les spécifications pour les aciers inoxydables utilisés en milieu alimentaire,
- Norme NF X35-102 relative à l'ergonomie des équipements de cuisine collective,
- Règlement (UE) n° 517/2014 relatif aux gaz à effet de serre fluorés,
- Arrêté du 13 octobre 2008 (relatif à la maintenance des équipements frigorifiques),
- Norme NF EN ISO 23953 relative aux exigences pour les meubles de réfrigération professionnels,
- HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) : Méthode de maîtrise des dangers alimentaires,
- Guide des bonnes pratiques d'hygiène (GBPH) pour la restauration collective.

Les titulaires ne peuvent se prévaloir, dans l'exercice de leur mission, d'une quelconque ignorance de ces textes, et d'une manière générale, de toute réglementation intéressant son activité ou les installations concernées.

5 Planification

Le calendrier prévisionnel est le suivant :

- Notification du marché au titulaire et commandes : **juin 2026**
- Installation et mise en service : **juillet 2026**
- Mise en service des équipements : **septembre 2026**
- Formation des personnels des services techniques : **septembre 2026**

Les installations s'effectueront selon le planning joint par le candidat en appui de son offre.

L'ensemble des équipements est fourni, installé et mis en service en une phase unique.

La durée totale du projet, les délais de réception des équipements et la date d'installation feront l'objet d'une attention toute particulière lors de l'analyse des offres

6 Description du besoin

6.1 Conception et ingénierie

Le titulaire se voit confier la conception globale d'un allotissement de plateaux de restauration, incluant l'ensemble des études, plans, schémas, et spécifications techniques nécessaires à la réalisation d'une installation performante, sécurisée et adaptée aux besoins spécifiques de l'établissement hospitalier.

Cette mission couvre :

- L'analyse approfondie des contraintes techniques, réglementaires et organisationnelles énoncées dans le CCTP ;
- La proposition d'un concept efficient et optimisé, intégrant les dernières normes en matière d'hygiène, d'ergonomie, de sécurité alimentaire et de développement durable ;
- La prise en compte des flux logistiques (approvisionnement, stockage, distribution, nettoyage) et des interfaces avec les autres équipements et services de l'hôpital.

Le titulaire devra impérativement :

- Respecter l'ensemble des exigences techniques, dimensionnelles, et fonctionnelles détaillées dans le CCTP ;
- Adapter la conception aux contraintes spatiales (implantation, circulation, accès) et aux contraintes réglementaires (normes HACCP, réglementation hospitalière, accessibilité, etc.);
- Anticiper les besoins en maintenance, en formation du personnel, et en évolutivité du système ;
- Proposer des solutions pour optimiser la productivité, réduire les gaspillages, et garantir la traçabilité des plateaux ;
- Prévoir suffisamment de mobiliers de rangement mobiles de type échelles pour la vaisselle (plateaux, assiettes, cloches et ramequins) de manière à limiter les gestes répétitifs.

Livrables attendus :

- Un dossier de conception détaillé (plans, notices techniques, schémas de principe, calculs justificatifs)
- Une étude d'impact sur les dimensions suivantes :
 - **Impact ergonomique**
 - **Analyse des postes de travail** : Évaluation des mouvements, des efforts physiques, des postures et des risques de TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) pour le personnel.
 - **Adaptation des équipements** : Proposition de solutions pour limiter la pénibilité (hauteur des plans de travail, accessibilité des équipements, etc.).
 - **Flux de circulation** : Optimisation des déplacements du personnel et des chariots pour éviter les croisements et les risques de collision.

- **Impact hygiène et sécurité**
 - **Respect des normes HACCP** : Identification des points critiques (zones de lavage, de stockage, de préparation) et proposition de mesures pour éviter toute contamination.
 - **Sécurité des équipements** : Vérification de la conformité des machines (normes CE, directives machines, etc.), des dispositifs de protection, et des procédures de nettoyage/désinfection.
- **Impact environnemental**
 - **Consommation énergétique** : Estimation de la consommation électrique, et proposition de solutions pour réduire l'empreinte carbone (équipements économes, limitation des risques de fuites et autres impacts à l'environnement, etc.).
 - **Gestion des nuisances** : Mesures pour limiter le bruit, les odeurs, et les émissions de chaleur.
 - **Durabilité des matériaux** : Choix de matériaux recyclables, durables et faciles à entretenir.

6.2 Description de la composition des plateaux à produire

Le concept d'allotissement proposé sera adapté pour l'utilisation de petit plateau 2/3 quelle que soit sa forme et ses dimensions (*choix du modèle non choisi à ce stade*).

Comme évoqué à l'article 3.2 du présent CCTP, le système d'allotissement aura vocation à préparer des plateaux repas, accueillis dans 22 chariots à technologie dissociée (système bornes/navette), dont la liaison avec les services sera assurée par les agents de la restauration.

Le fournisseur proposera un système complet permettant d'intégrer :

- Un poste de travail pour la dépose manuelle de la carte repas (document papier nominatif) sur le plateau,
- Le matériel adapté pour allotir les différentes composantes des repas, pouvant être à température ambiante, frais ou surgelés,
- Des contenants de différents types ou dimensions tels que des hors d'œuvres et desserts conditionnés en ramequin ou des plats principaux en plat gastro GN1/1 ou GN1/2.

Le plateau du déjeuner est composé en règle générale de 5 composantes, potage et/ou entrée, plat, produit laitier, dessert et pain.

Parfois certains Compléments Nutritionnels Oraux (CNO) pourront être ajoutés tels que des boissons.

Le plateau du dîner est composé de 4 composantes avec potage en plus pour certains résidents.

Les goûters ainsi que les collations seront également à disposition sur les postes d'allotissement mais déposés sur un plateau à part.

6.3 Sécurité sanitaire des aliments et hygiène des équipements

Le concept d'allotissement proposé doit garantir le maintien en température des produits de façon à ne pas dépasser les 5°C maximum.

L'ensemble des contenants, mais également les plateaux seront sortis des chambres froides de stockage matériel, avant le service de l'allotissement, à une température d'environ 3°C à 5°C.

Le matériel devra être pensé de manière à ce que l'hygiène des équipements et des locaux soit facilitée.

6.4 Organisation du travail et ergonomie

Le temps imparti à la préparation des plateaux ne devra pas excéder 5h de travail pour confectionner environ 850 plateaux, sur la base d'une équipe de 4 agents + 1 poste pour le transport des chariots aux bornes de connexion qui se trouveront dans les offices ou salle à manger.

Le choix de la conception, l'emplacement et l'utilisation du matériel devront être étudiés de manière à ce que l'ergonomie et la diminution des gestes répétitifs soient une priorité.

6.5 Sécurité

La conception, réalisation, mise en place et exploitation permet d'assurer une sécurité optimale des personnes et des biens.

Le Titulaire devra intégrer dans son offre toutes les mesures à mettre en place pour une parfaite sécurité des opérateurs contre les risques mécaniques, thermiques, électriques, et sur la prévention des TMS.

6.6 Déménagement

En 2020, le CHU d'Angers a initié un schéma directeur immobilier sur le site de l'EHPAD et USLD Saint Nicolas avec une reconstruction partielle du site et restructuration de certains bâtiments existants. La future unité relais sera implantée dans un nouveau bâtiment dont la livraison est prévue en 2029.

Le principe de préparation centralisée des plateaux en unité relais sera maintenu dans le futur fonctionnement.

Les équipements et matériels objets de ce marché devront également être récupérables et déplaçables afin d'intégrer, en 2029, les nouveaux locaux.

Les candidats devront décrire dans leur offre les modalités de déménagement et également exposer l'évolutivité possible des équipements proposés, par exemple modification des composantes des repas, et notamment en fonction du retour d'expérience acquis.

7 Conditions d'installation et de mise en service

7.1 Vérifications avant installation - connaissance des lieux

Le Titulaire est réputé avoir, avant remise de son offre, pris connaissance complète et entière des lieux et de leurs abords et avoir, s'il le jugeait utile sollicité le représentant du CHU d'Angers pour tout renseignement complémentaire.

Il est donc réputé avoir pu apprécier l'ensemble des contraintes liées au site et à sa périphérie et en avoir tenu compte lors de la remise de son offre.

Il aura évalué toutes les contraintes d'accès, d'installation, de stockage de matériels et d'approvisionnement.

En aucun cas, après conclusion du marché, il ne sera accepté de réclamations dues à une connaissance insuffisante des lieux et des ouvrages.

7.2 Sécurisation du site pendant l'installation

Le Titulaire posera tous les panneaux de signalisation nécessaires et prendra toutes les mesures utiles en vue de prévenir les usagers du danger qu'ils peuvent encourir aux abords du chantier.

7.3 Responsabilités pour vols et dégradations

Il est formellement stipulé que l'entrepreneur demeurera entièrement responsable de ses approvisionnements et de ses ouvrages, jusqu'au jour de la réception de l'équipement, qu'il s'agisse de vols, détournements ou dégradations.

7.4 Préparation de l'installation

Le Titulaire décrit les travaux de préparation de site à effectuer par le CHU d'Angers, préalablement à la livraison du matériel neuf, nécessaires à l'installation de son équipement et les opérations qu'il réalisera à sa charge.

Il procède à la livraison, au déchargement, à la manutention complète, au déballage, et à l'installation des équipements.

Le Titulaire établit avec le CHU d'Angers un protocole définissant les règles de sécurité à appliquer pour la protection des personnes et des biens pendant l'installation.

7.5 Installation et raccordement

Le Titulaire procède au montage des équipements et accessoires avec ses propres outils pour l'opération de montage, y compris les outils de levage ou de manutention éventuellement nécessaires.

Il réalise l'installation du matériel et son raccordement aux réseaux d'alimentation spécifiques conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

La surveillance de l'avancement de l'installation et sa bonne exécution (en conformité avec les normes en vigueur et les schémas sur plans fournis) sera assurée en coopération étroite avec les techniciens du CHU d'Angers.

7.6 Gestion des déchets et mise en propreté

Le Titulaire doit procéder à l'évacuation dans les filières adaptées et agréées de tous les déchets générés par son activité. Il en supporte tous les frais induits.

Ces déchets comprennent notamment :

- les emballages des produits et matériels,
- les résidus des produits consommables utilisés.

A l'issue de ses interventions, le Titulaire a la charge de laisser les lieux propres et libres de tout déchet.

7.7 Essais, contrôles, mise en service

Suite à l'installation des équipements, le Titulaire est en charge de mettre sous tension les équipements.

Le Titulaire effectue tous les essais et vérifications en conformité avec la réglementation et les normes pour vérifier le bon fonctionnement de chaque équipement. L'entreprise titulaire détaille dans son offre les essais qui seront réalisés.

Il fournira les résultats de chaque essai et vérification effectués lors de la prestation.

8 Réception / admission de l'équipement

Elle sanctionne l'acceptation de la conformité de l'équipement et le transfert de propriété.

La période de garantie de l'équipement démarre à la prononciation de la réception.

La réception est prononcée après :

- La livraison complète de l'équipement et des documents techniques listés à l'article 11 du présent CCTP,
- La fin des opérations d'installation et de mise en service,
- Le passage avec succès des contrôles et essais.

9 Formation

Au démarrage de l'activité avec les nouveaux équipements, l'offre intégrera la formation des utilisateurs du CHU d'Angers, comprenant notamment.

9.1 Formation à l'utilisation des équipements

- **Prise en main** : Fonctionnement de chaque élément du système d'allotissement, procédures de démarrage/arrêt, réglages selon les besoins.
- **Sécurité** : Consignes d'utilisation sécurisée, gestion des urgences (arrêt d'urgence, incidents).

9.2 Formation aux procédures d'hygiène

- **Nettoyage et désinfection** : Protocoles de lavage, produits à utiliser, fréquences, et validation de l'efficacité.
- **Traçabilité** : Utilisation des outils de suivi (logiciels, registres) pour assurer la traçabilité de la température le cas échéant.

9.3 Formation à la maintenance de premier niveau

- **Maintenance préventive** : Vérifications quotidiennes, lubrification etc.
- **Dépannage basique** : Identification des pannes courantes et actions correctives simples.
- **Signalement** : Procédure pour alerter le service maintenance ou le titulaire en cas de panne majeure.

9.4 Modalités pratiques

- **Public cible** : Agents de restauration, responsables de service, équipes d'hygiène, techniciens de maintenance.
- **Format** : Sessions pratiques (sur site), supports visuels, démonstrations, mises en situation.
- **Durée** : À adapter selon la complexité des équipements (ex : 1 à 3 jours par groupe).
- **Documentation** : Remise de fiches mémo pour chaque poste.

10 Garantie et maintenance

Le présent article définit les obligations du titulaire en matière de maintenance préventive et corrective du système d'allotissement de plateaux, pendant toute la durée de la garantie légale et contractuelle.

Le titulaire est entièrement responsable de la garantie de l'équipement livré et des raccordements mis en œuvre, y compris de tous les éléments fabriqués par ses fournisseurs.

Les conditions de la garantie ne s'appliquent pas en cas de détériorations non imputables à un fonctionnement normal de l'équipement.

10.1 Durée de la garantie

La garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés s'appliquent conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil. La garantie contractuelle est fixée à **24 mois** à compter de la date d'admission du système (ou durée supérieure proposée par le candidat dans son offre).

La période de garantie est automatiquement prolongée de la durée d'immobilisation de l'équipement en panne si cette durée est supérieure à 2 jours.

10.2 Maintenance préventive

Le titulaire s'engage à assurer une maintenance préventive régulière, incluant au minimum :

- **Visites d'entretien** : 2 visites annuelles sur site, planifiées en accord avec le service maintenance du CHU d'Angers, pour vérifier le bon fonctionnement de l'ensemble du système d'allotissement et notamment les équipements de froid,
- **Contrôle des pièces d'usure** : Vérification et remplacement si nécessaire des pièces soumises à usure normale (courroies, roulements, joints, etc.).
- **Nettoyage et graissage** : Nettoyage des organes mécaniques et graissage selon les préconisations du fabricant.
- **Vérification des sécurités** : Test des dispositifs de sécurité (arrêts d'urgence, capteurs, etc.) le cas échéant.
- **Mise à jour logicielle** : Si applicable, mise à jour des logiciels de gestion et de contrôle.

De façon obligatoire, le titulaire doit effectuer au minimum une visite technique de fin de garantie, celle-ci peut recouvrir une opération de maintenance préventive.

10.3 Maintenance corrective

En cas de panne ou de dysfonctionnement, le titulaire s'engage à :

- **Intervenir sous 12 heures ouvrées** (sauf cas de force majeure) après la déclaration de panne par l'établissement.
- **Rétablir le fonctionnement normal** dans les meilleurs délais, avec un objectif de résolution sous 24 heures ouvrées.
- **Mettre à disposition un équipement de remplacement** si la panne est supérieure à 24 heures ouvrées sans frais supplémentaire
- **Fournir les pièces détachées nécessaires** sans frais supplémentaire pendant la période de garantie.
- **Informers le CHU d'Angers** des causes de la panne et des mesures correctives appliquées.

10.4 Modalités de déclaration des pannes

L'établissement déclarera toute panne ou anomalie par téléphone avec confirmation par écrit (email) au titulaire, en précisant :

- La nature du dysfonctionnement
- La date et l'heure de survenance
- Les éventuels messages d'erreur affichés

10.5 Rapport d'intervention

Chaque intervention qu'elle soit réalisée dans le cadre d'une maintenance préventive ou corrective fait l'objet d'un rapport d'intervention, transmis au représentant du CHU d'Angers.

Le rapport d'intervention doit être établi par le technicien du Titulaire et indiquer, en langue française **pour une opération de maintenance préventive** :

- le nom du technicien ayant effectué l'intervention
- la date, l'heure et la durée de l'intervention
- l'objet de l'intervention
- les actions menées
- les contrôles effectués
- le niveau d'usure des pièces (le cas échéant)
- si une maintenance corrective est nécessaire compte tenu du niveau d'usure des pièces, et dans quel délai

Pour une maintenance corrective, il indiquera :

- le nom du technicien ayant effectué la réparation
- la date, l'heure et la durée de l'intervention
- l'objet de l'intervention
- les actions menées
- les contrôles effectués
- la référence et la désignation des pièces changées.

Il comporte des observations telles que : anomalies constatées, usure de certains organes, risques de détérioration, état du matériel après intervention **en précisant clairement si l'équipement est :**

- **Fonctionnel, et conforme aux spécifications d'origine, ou :**
- **Réparé provisoirement, avec ou sans réserve sur les performances, ou :**
- **Immobilisé en attendant une nouvelle intervention**

Il sera joint au rapport d'intervention, les éventuels documents attestant que les vérifications prévues ont été réalisées (liste de contrôles et résultats des mesures).

10.6 Responsabilités

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations de maintenance et de la conformité du matériel aux normes en vigueur.

Le CHU d'Angers s'engage à faciliter l'accès au matériel et à respecter les consignes d'utilisation et d'entretien fournies par le titulaire.

10.7 Assistance téléphonique

Cette prestation ne peut pas faire l'objet d'une commande ou facturation. Il est précisé qu'en première intention, le Titulaire s'efforce de répondre aux sollicitations des utilisateurs en vue de résoudre un problème d'utilisation.

Il s'agit d'un service qui permet à un utilisateur de demander par téléphone à un interlocuteur qualifié une marche à suivre pour utiliser l'équipement, faire un diagnostic de panne voire obtenir une conduite à tenir pour y remédier ou encore donner un conseil sur les paramètres à utiliser dans des situations inhabituelles.

Toutefois s'il estime que l'intervention requise ne peut, même partiellement être effectuée dans de bonnes conditions par téléphone, le titulaire envisagera une intervention sur site dans le cadre de la garantie.

10.8 Organisation du SAV

Le Titulaire détaille dans son offre la composition de son service après ventes en termes de ressources humaines. Il communiquera le nombre de techniciens susceptibles d'intervenir sur le site du CHU d'Angers et sous quel délai (jours ouvrés, fériés, week-end, périodes de congé).

11 Documentation technique à fournir

Le Titulaire devra fournir le descriptif de l'ensemble du matériel, la nomenclature des différentes pièces, le schéma d'installation ainsi que le manuel d'utilisation et la notice d'entretien de l'équipement.

A l'issue de l'installation, les plans et fiches techniques doivent être complétés ou refaits de façon à être rendus conformes à l'exécution définitive.

Tous les documents devront être fournis exclusivement en langue française.