 DIRECTION DES ACHATS DE L’ETAT

**ACCORD CADRE**

**PRESTATIONS RELATIVES A LA MISE EN ŒUVRE D4INFRASTRUCTURES DE RECHARGEPOUR LES VEHICULES ELECTRIQUES**

**CADRE DE RÉPONSE - MEMOIRE TECHNIQUE (CR-MT)**

**Lot n°2, 3 et 4 -** **Fourniture, installation, maintenance et supervision des bornes**

Le soumissionnaire remplit le présent annexe en remplaçant les pointillés par ses réponses,

Les réponses du candidat ne doivent pas excéder 25 pages maximums (compris page de présentation) sous format word avec police : Calibri – taille police : 11 - Interligne : simple. Les éléments inscrits dans le CRT au-delà des 25 pages maximums exigés ne seront pas pris en compte dans le cadre de l’analyse.

**NOM DU SOUMISSIONNAIRE : …………………………………………………………………………………..**

**Critère 1 – Valeur Technique – 50%**

Vous pouvez joindre en plus des annexes demandées dans le CRT tout document jugé utile, dans la limite de 10 pages

**Sous-critère 1 : Organisation, méthodologie et qualité du service (humains et matériels) – 40 %**

**Dans le sous-critère 1 sera jugé, notamment :**

**Qualité des produits proposés –10%**

Pour chaque item merci de faire une description détaillée :

* Bornes de recharge proposées (article 2 du CCTP) : modèle, spécifications techniques et caractéristiques spécifiques des bornes de recharge, option de connectivité, impact de la migration de la borne vers OCCP 2.0, compatibilité avec les différents modèles de véhicules électriques, protection contre les intempéries, le vandalisme et les surcharges électriques (pour chaque modèle, joindre en annexe, un descriptif précis et une fiche technique de chaque matériel proposé, dans la limite de 2 pages par modèle de borne)).

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Le candidat renseigne, pour chaque modèle de bornes de recharge, la durée de disponibilité des pièces détachées.

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Au titre de la durabilité de la borne, le candidat renseigne la part d’acier et d’aluminium constituant le boitier d'habillage pour chaque modèle bornes proposées, exprimée en pourcentage de la masse totale du boîtier.

.**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

* Qualité ergonomique et simplicité d’utilisation des bornes (accessibilité et facilité d’utilisation de la borne (déverrouillage, écran d’accueil…)

**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

**Pertinence de l’organisation et la méthodologie des prestations d’études et d’installation pour la réalisation des prestations – 10%**

Etape clés de la phase d’étude

* Le candidat identifie les objectifs, les enjeux de l’étude préalable à l’installation et décrit les outils et méthodes utilisées pour réaliser l’étude (incluant les contraintes environnementales) et indique ses préconisations pour prendre en compte la capacité des installations électriques existantes et la prise en compte des prévisions de croissance du nombre de bornes.

**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..**

Etapes clés du processus d’installation

* Le candidat décrit l’organisation mise en place dans le cadre du suivi des travaux ; en précisant le nombre de personnes, leur niveau d’expérience ainsi que leur qualification pour l’équipe d’exécution : responsable d’exploitation, conducteur de chantier, chef de chantier, bureau d’études (exécution) et nombre d’ouvriers.

**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Fournir un exemple de calendrier détaillé de l’étude et de l’installation avec des délais pour chaque phase et explication des mesures prévues pour garantir le respect des délais.

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**Pertinence de l’organisation des prestations de maintenance (programmation et méthodologie des interventions) – 10%**

Rapidité des délais et des engagements de qualité pour assurer la continuité du service.

* Présentation de l’organisation pendant le marché pour garantir les délais d’intervention et pour garantir la continuité des prestations durant les congés et en cas de période de forte activité

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..**

Le soumissionnaire renseigne pour chacun des points suivants un délai.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nature du défaut identifié | Délai maximum d’intervention | Proposition du candidat |
| **Délai d’intervention (**Ce délai ne peut être supérieur au délai maximum inscrit dans le CCTP (article 4.4) | | |
| Niveau 1 : défaut identifié par un technicien présent sur site (au titre d’une opération de maintenance préventive) | Exprimé en heure : |  |
| Niveau 2 : défaut présentant un danger pour la sécurité des personnes 🡪 intervention durant des jours et heures ouvrés (de 8 heures à 17 heures du lundi au vendredi) | Exprimé en heure : |  |
| Niveau 2 : défaut présentant un danger pour la sécurité des personnes 🡪 intervention durant une période hors heure et jour ouvrés | Exprimé en heure : |  |
| Niveau 3 : défaut ne présentant pas un danger pour la sécurité des personnes | Exprimé en heure : |  |
| **Délai de rétablissement (**Ce délai ne peut être supérieur au délai maximum inscrit dans le CCTP (article 4.5) | | |
| Niveau 1 : défaut affectant la totalité du service (notamment au titre de l’obligation de bon fonctionnement du système de supervision et d’exploitation) 🡪 rétablissement durant des jours et heures ouvrés (de 8 heures à 17 heures du lundi au vendredi) | Exprimé en heure : |  |
| Niveau 1 : défaut affectant la totalité du service (notamment au titre de l’obligation de bon fonctionnement du système de supervision et d’exploitation) 🡪 rétablissement durant une période hors heure et jour ouvrés | Exprimé en heure : |  |
| Niveau 2 : défaut affectant un ou plusieurs IRVE, sans changement de pièce nécessaire | Si le défaut affecte moins de 60 % des points de charge de la station de recharge concernée (exprimé en heure) : |  |
| Si le défaut affecte 60 % ou plus des points de charge de la station de recharge concernée (exprimé en heure) : |  |
| Niveau 3 : défaut affectant une ou plusieurs IRVE, avec changement de pièce nécessaire mais sans remplacement de l’IRVE | Si le défaut affecte moins de 60 % des points de charge de la station de recharge concernée (exprimé en heure) : |  |
| Si le défaut affecte 60 % ou plus des points de charge de la station de recharge concernée (exprimé en heure) : |  |
| Niveau 4 : défaut affectant une ou plusieurs bornes de recharge, avec remplacement de la borne | Si le défaut affecte moins de 60 % des points de charge de la station de recharge concernée (exprimé en heure) : |  |
| Si le défaut affecte 60 % ou plus des points de charge de la station de recharge concernée (exprimé en heure) : |  |

Méthodologie pour la prise en charge des installations existantes

* Description de la méthodologie de prise en charge des installations existantes (intégration des installations existantes dans le périmètre des opérations de maintenance, recommandation pour permettre l’évolution ou la mise à jour des bornes).

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Description de la chaîne logistique pour assurer la livraison des pièces de rechange pour les marques de différents fabricants

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**Fonctionnalités et performance du système de supervision – 10%**

Qualité de l’ergonomie de l’outil de supervision

* Le candidat présente les fonctionnalités disponibles (site, gestion des points de charge, des profils, des réservation, tableaux de bord, application, types de notifications, moyens de paiement, fonctionnalités d'équilibrage de charge, gestion des pics de consommation, A l’appui de cette présentation, le candidat fournit un lien vers une page de démonstration de l’outil de supervision et décrire le mode de transmission et la fréquence des rapports générés par l’outil

**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

- Le candidat mentionne la possibilité de communiquer avec une interface de programmation d’application (API REST) afin de pouvoir échanger des données avec une application de suivi interne.

**………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………….**

Respect des exigences de sécurité

* Le candidat décrit l’ensemble des mesures de sécurité informatique qu’il met en œuvre concernant :

1. L’hébergement de la solution de supervision

Le candidat joint un schéma d’architecture présentant les différents sites, serveurs, sauvegardes, les hébergeurs et lieux des hébergements, les mesures de protections techniques en place (ce schéma peut être simplifié).

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

1. Plan d’assurance qualité (PAQ) et plan d’assurance sécurité (PAS)

* Le plan de sauvegarde en place et les garanties en termes de récupération de données.
* La politique antivirale appliquée sur le système d’information (postes de travail des exploitants notamment). Les solutions antivirales devront reposer sur au moins une des solutions suivantes : Trend Micro ; F-Secure ; ESET ; Microsoft Defender.
* Les normes d’accès au système par le personnel effectuant la télémaintenance des bornes et l’administration de son SI : contrainte sur les mots-de-passe (longueurs, fréquence de changement et autres règles), accès depuis des postes dédiés ou bureautiques …
* Le plan de maintien en condition de sécurité de son SI (bornes mais aussi système de supervision, site bénéficiaires et clients, application. Procédure de certification avant déploiement).
* la présence ou non d’un PRA / PCA.

Le candidat précise le recours ou non à un Centre des Opération de Sécurité (SOC) et/ou à des logiciels de type SIEM.

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

1. Le candidat fait état des derniers audits de sécurité effectués (système audité, type d’audit et date), et le cas échéant renseigne les certifications obtenues.

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Présentation de l’organisation permettant le maintien du service en 24/7

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Description du plan de sauvegarde et de restauration des données et les PCA des centres d’hébergement et d’intervenants

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**Sous-critère 2 :**  **Pertinence des compétences et de l’organisation de l’équipe dédiés à la réalisation et au pilotage des prestations- 10%**

**Dans le sous-critère 2 sera jugé :**

- Décrire l’organisation mise en place dans le cadre du suivi de l’accord-cadre ; en précisant le nombre de personnes, leur niveau d’expérience ainsi que leur qualification permettant d’apprécier la qualité de la coordination des prestations au niveau régional avec les services bénéficiaires et du suivi d’exécution des prestations auprès de l’acheteur. Joindre les curriculums vitae et tous les documents nécessaires pour justifier les références des personnels d’encadrements des équipes réalisant le pilotage des prestations. *(Le candidat se limitera à 3 missions pour chaque intervenant, parmi celles réalisées au cours des 3 dernières années)*

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

*-*  Pour chaque type de prestations techniques, le candidat décrit l’organisation qu’il met en œuvre pour garantir une couverture territoriale efficace (maillage territorial) adaptée aux besoins du marché. Il présente le niveau d'expérience des salariés impliqués, leur expertise dans des projets similaire et leur ancienneté au sein de l’entreprise.

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Mentionnez les formations continues suivies par les équipes pour maintenir et développer leurs compétences

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**Critère 2 - Dispositions prises pour le réemploi, le recyclage et le traitement des déchets – 10%**

* Le candidat décrit les démarches qu’il a mis en œuvre pour favoriser le réemploi ou la réutilisation des produits déposés (décrire les produits, matériels et équipements concernés ainsi que les processus mis en œuvre)

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

* Le candidat décrit les démarches qu’il a mis en œuvre pour réduire la production de déchets ultimes (préciser les modalités de traitement par type de déchets : par exemple recyclage, valorisation énergétique)

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**