

# ANNEXE 2 (RC) - QUESTIONNAIRE TECHNIQUE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Le mémoire technique devra répondre à l'ensemble :

- Des éléments indiqués dans ce questionnaire et dans l'ordre où ils sont listés
- Des exigences du cahier des charges

Le mémoire technique du soumissionnaire ne devra pas dépasser 60 pages recto / verso, police Arial, taille de police (page de garde et annexes non comprises, le cas échéant). En cas de dépassement du nombre de pages, seules les 60 premières pages seront analysées.

Le mémoire technique devra être transmis dans l'offre du soumissionnaire, sous peine de rejet de son offre.

## 1- Présentation générale

- Coordonnées précises de la société / agence en charge des prestations prévues au marché
- Identification et coordonnées complètes du responsable de la société / agence en charge des prestations prévues au marché
- Identification et coordonnées complètes des interlocuteurs techniques et administratifs (titulaire et suppléant) en charge du suivi des prestations prévues au marché
- Jours et horaires d'ouverture de la société / agence en charge des prestations prévues au marché
- Organisation de l'agence en charge du marché (numéro de téléphone à contacter, jour et horaire,...)

## 2 - Organisation mise en place pour la réalisation des prestations

- Organisation proposée pour le déploiement et la mise en place des prestations prévues au marché
- Organisation mise en place pour la réalisation des prestations de maintenance préventive  
Description de l'organisation relative à la planification des interventions de maintenance préventive (service à contacter, jours et horaires d'ouverture du service, planning prévisionnel des interventions par site et matériel,...)  
Description de l'organisation mise en place pour garantir la bonne exécution des prestations de maintenance préventive (procédures / modes opératoires, durée estimative d'une maintenance préventive pour chaque matériel, description des prestations de maintenance préventive réalisées pour chaque matériel,...)
- Organisation mise en place pour la réalisation des prestations de maintenance curative (hors astreinte)  
Description de l'organisation relative à la demande d'une intervention de maintenance curative (service à contacter, jours et horaires d'ouverture du service,...)  
Description de la gestion des stocks et de l'approvisionnement des pièces détachées multimarques  
Délais d'intervention en cas de panne bloquante et/ou non bloquante d'un matériel à compter du signalement de l'établissement du GHT  
Délais de transmission (urgent ou non urgent) des devis  
Description de l'organisation mise en place pour garantir la bonne exécution des prestations de maintenance curative (procédures / modes opératoires,...)  
Liste du matériel prêt (marque, modèle,...) pouvant être mis à disposition de l'établissement du GHT en cas de panne bloquante
- Organisation mise en place pour la réalisation des prestations de maintenance curative (astreinte)  
Description de l'organisation relative à la demande d'une intervention de maintenance curative (service à contacter, jours et horaires de fonctionnement du service à contacter,...)  
Description des modalités d'intervention [organisation mise en place pour gérer et prioriser les demandes d'intervention, délais d'intervention à compter d'une demande d'intervention, l'organisation mise en place en cas d'indisponibilité de l'agent d'astreinte (agent en intervention,...),...]
- Organisation mise en place pour assurer la continuité des prestations  
Description de la procédure dégradée en cas de congé / arrêt maladie ou de grève des agents dédiés au marché

## 3 - Moyens humains dédiés à la réalisation des prestations

- Organigramme fonctionnel
- Description de l'équipe en charge de la maintenance préventive (noms / prénoms des agents dédiés au marché)
- Description de l'équipe en charge de la maintenance curative (hors astreinte) (noms / prénoms des agents dédiés au marché, zone géographique d'intervention,...)
- Description de l'équipe en charge de la maintenance curative (astreinte) (noms / prénoms des agents dédiés au marché, zone géographique d'intervention,...)
- Curriculum vitae détaillé des techniciens et du personnel d'encadrement dédiés au marché (diplôme, formation, expérience,...), domaine d'intervention de chaque technicien, liste des prestations de complexité et/ou de taille équivalente exécutées ou en cours d'exécution au cours des trois dernières années

- Document(s) et/ou certificat(s) relatif(s) au(x) habilitation(s) en lien avec les prestations prévues au marché (habilitation électrique, attestation d'aptitude professionnelle pour le brasage / soudure, attestation de capacité de manipulation des fluides frigorigènes,...)<sup>1</sup>

#### 4 - Moyens matériels affectés à la réalisation des prestations

- Description des moyens de transport des techniciens dédiés au marché (liste et caractéristiques des véhicules,...)
- Description des moyens matériels mis à disposition des techniciens pour permettre les interventions prévues au marché (matériel pour l'étalonnage des températures, matériel pour la manipulation des fluides frigorigènes, matériel pour la détection de gaz,...)
- Description des moyens de communication mis à disposition des techniciens dédiés au marché

#### 5 - Modalités de suivi et de contrôle de la qualité des prestations

- Outil de gestion des demandes d'intervention proposé (formation à l'utilisation de l'outil mis à disposition, modalités liées aux demandes d'intervention, modalités liées à l'édition des demandes d'intervention,...) et description de la procédure dégradée mise en place en cas d'indisponibilité temporaire de l'outil
- Modalités de transmission des comptes rendus partiels et/ou définitifs (plateforme, courriel,...)
- Description des rapports d'intervention (joindre un modèle de rapport d'intervention pour la maintenance préventive et un modèle de rapport d'intervention pour la maintenance curative)
- Délais de transmission des rapports à compter de l'intervention de maintenance préventive ou curative
- Outil proposé pour assurer la traçabilité, le suivi et l'historique des prestations réalisées ou planifiées (liste des outils de suivi et de traçabilité proposés, liste des données accessibles, modalité d'accès et/ou de transmission des données, fréquence de mise à jour ou de transmission des données, modalité d'extraction des données accessibles,...)
- Modalités de suivi de la qualité des prestations (évaluation des prestations auprès des établissements du GHT, évaluation des prestations réalisées par les techniciens,...)
- Modalités de traitement des réclamations et des non-conformités
- Démarches d'information et de conseil

#### 6 - Développement durable

Description des démarches environnementales mises en place [utilisation de véhicules propres, formation à l'éco-conduite des chauffeurs, (tri, recyclage, valorisation des déchets,...)]

---

<sup>1</sup> Joindre les attestations de formation de la société pour chaque technicien