



MINISTÈRE DES ARMÉES ET DES ANCIENS COMBATTANTS



SERVICE D'INFRASTRUCTURE DE LA DÉFENSE NORD-OUEST

TRAME DE MEMOIRE TECHNIQUE

Personne publique contractante – Représentant du pouvoir adjudicateur

ETAT – MINISTERE DES ARMÉES ET DES ANCIENS COMBATTANTS

Le Directeur du Service d'Infrastructure de la Défense Nord-Ouest
Quartier Margueritte – BP 14 – 35998 RENNES CEDEX 09

CHARGE DU SUIVI

Unité de Soutien d'Infrastructure de la Défense (USID) de TOURS
Portion centrale USID : Caserne Baraguey d'Hilliers – TOURS
60 Boulevard Jean Royer, 37100 Tours

Objet du marché

Base de Défense de TOURS (37 et 41) – Toutes entités
Marché de dépannage multi-corps d'état pour le traitement des petites interventions de types
« SOS dépannage »

Auteur : USID TOURS



En cas de non-respect du nombre de pages maximum défini ci-après pour chaque élément de l'offre : seules les premières pages de chaque élément de l'offre, dans la limite du nombre maximum de pages défini, seront analysées.

Les pages supplémentaires ne seront pas prises en compte dans l'analyse de l'offre technique.

Les annexes au mémoire technique ne seront pas prises en compte dans l'analyse de l'offre technique.

1. Pertinence des moyens et de l'organisation mis en œuvre pour assurer la mise en place administrative des opérations de SOS dépannage sur la durée du marché (outil SI, gestion des stocks et des ressources, gestion de la planification des interventions, ...)

1.1 Modalité et processus de l'outil SI mis à disposition pour le suivi du marché

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards » ; « urgents » ; « astreinte ».

- 2 pages recto maximum

3 points

1.2 Modalité et processus de la gestion des stocks tampons et des ressources

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards » ; « urgents » ; « astreinte ».

- 2 pages recto maximum

1 point

1.3 Modalité et processus de la gestion de la planification des interventions de dépannage standard

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards ».

- 2 pages recto maximum

1 point

1.4 Modalité et processus de prise en compte des demandes de devis

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : *prestations sur devis*.

- 2 pages recto maximum

1 point

2. Pertinence de la méthodologie mise en œuvre pour assurer le traitement opérationnel des opérations de SOS dépannage sur la durée du marché

2.1 Exemple de processus détaillé pour les interventions de dépannage standard

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards ».

- 2 pages recto maximum

2 points

2.2 Outils de réactivité mis en place afin d'assurer la continuité de service dans le cadre d'un dysfonctionnement y compris approvisionnement

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards » ; « urgents » ; « astreinte ».

- 3 pages recto maximum

1 point

2.3 Volume d'heures estimatif dédié aux opérations de dépannages annuelle par département

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards » ; « urgents » ; « astreinte ».

Le volume d'heures dédiées aux opérations de dépannages annuelle par département est estimé au regard des DQE et bilan d'un contrat précédent sur 4 ans (RETEX volume et type de demandes traitées).

Département	Volume horaire annuel (en heure)
37 (Tours Centre ; Le Ruchard ; NOUATRE ; CMLP ; BA705)	
41 (BA273)	

- 1 page recto maximum

1 point

2.4 Procédures et processus d'organisation pour prendre en compte les demandes de dépannage standard jusqu'à la fin de l'intervention

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards ».

- 2 pages recto maximum

2 points

2.5 Justification et détail des délais estimés pour les interventions de dépannage standard

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards ».

- 1 page recto maximum

1 point

	Temps de diagnostic (heure)	Temps de dépannage ou mise en sécurité (heure)	Temps de rétablissement (heure)
Tours Centre			
Le Ruchard			
BA705			
BA273			
Nouâtre			
CMLP			

Temps de diagnostic : durée d'identification de la panne

Temps de dépannage : durée de mise en sécurité si nécessaire

Temps de rétablissement : durée de la réparation jusqu'à remise en utilisation

3. Pertinence des moyens matériels (outils, équipements, pièces de rechange, ...) nécessaires pour assurer la réalisation des opérations de SOS dépannage sur la durée du marché

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards » ; « urgents » ; « astreinte ».

3.1 Organisation de la veille technologique et réglementaire

- 1 page recto maximum

1 point

3.2 Les procédures, processus, outils et délais pour la prise en compte des demandes avec commande de fournitures non prises dans les stocks

- 5 pages recto maximum
- 2 points**

4. Qualité de l'équipe d'encadrement dédiée au pilotage et à l'exécution du marché (Curriculum Vitae, ancienneté, qualifications, habilitations, ...)

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : *prestations sur devis* ; « standards » ; « urgents » ; « astreinte ».

4.1 Présentation de l'équipe encadrante dédiée à l'exécution du marché

- 1 page recto maximum
- 1 point**

4.2 Qualifications et CV du responsable de marché et de son suppléant

- 3 pages recto maximum
- 2 points**

5. Qualité des intervenants / exécutants chargés des opérations de maintenance (Curriculum Vitae, ancienneté, qualifications, habilitations, ...)

5.1 Présentation de l'équipe dédiée à l'exécution des dépannages

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards » ; « urgents » ; « astreinte ».

- 1 page recto maximum
- 1 point**

5.2 Qualifications des ouvriers et techniciens en charge des opérations de dépannage (HO)

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « standards » ; « urgents ».

- 3 pages recto maximum
- 2 points**

5.3 Qualifications et compétence des techniciens en charge des interventions dans le cadre de l'astreinte technique (HNO)

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « astreinte ».

- 3 pages recto maximum
- 2 points**

6. Pertinence de l'organisation (processus, procédures, ...) mise en place pour répondre aux demandes classifiées « urgentes » (HO) ou en astreinte (HNO)

6.1 Astreinte technique (HNO) : procédure, processus et justification et détail des délais pour intervention

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « astreinte ».

- 3 pages recto maximum
- 3 points**

6.2 Dépannage « urgent » : procédure, processus et justification et détail des délais pour intervention (HO)

Dépannages entrant dans le champ d'application du sous-critère : « urgents ».

- 3 pages recto maximum

3 points