



**PRÉFET  
DE LA ZONE  
DE DÉFENSE  
ET DE SÉCURITÉ  
OUEST**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**Procédure formalisée – appel d’offres ouvert**

**(articles L.2124-1 et L.2124-2, R.2124-1 et R.2124-2  
et R.2161-1 à R.2161-5 du code de la commande publique)**

### **Prestations de maintenance multi-technique pour l’Hôtel de police du HAVRE - 76**

## **ANNEXE 2 au cahier des clauses administratives particulières (CCAP)**

### **Généralité pénalités**

**Rubriques R2 et R4**

Les dispositions de la présente annexe 2 s'appliquent sur les rubriques R2 et R3

## 1. Définitions

### Temps d'indisponibilité

La durée entre l'apparition de la défaillance et le retour à un état normal de fonctionnement est appelée temps d'indisponibilité.

On prend en compte la **capacité de réaction du TITULAIRE** face à une défaillance :

- pour assurer la fiabilité des ouvrages,
- pour assurer le retour à un état normal de fonctionnement des ouvrages,
- pour assurer une bonne exploitation.

### Criticité

Notion intégrant le risque, engendré par la non tenue de l'objectif considéré, en fonction de son effet possible sur le processus.

La valeur de la criticité est la résultante des valeurs données aux notions de sécurité, de gravité, de durée de non fonctionnement, de fréquence d'apparition, de perturbation des processus, d'insatisfaction de confort, etc.

Le contrat prévoit 3 niveaux de criticité, le niveau 1 étant le plus critique.

Les délais indiqués correspondent aux exigences minimales requises selon la période de signalement du problème :

- En heure ouvrée (HO) : Du lundi au vendredi, de 8H à 18H
- En heure non ouvrée (HNO) : Samedi, dimanche, jours fériés et horaires de nuit

Lors de la demande ou son signalement de la panne (via la GMAO, par courriel ou appel téléphonique), le niveau de criticité est **initialement déterminé** par l'utilisateur.

Ceux-ci ne pourront être remis en cause par le TITULAIRE qu'**a posteriori**, et sur justification **évidente, tangible et réelle**.

Chaque niveau de criticité possède un degré d'incidence qui permet notamment de calculer les pénalités applicables au marché (se référer aux tableaux du fichier « ANX1\_CCAP\_Delais\_Penalites ») .

### Indisponibilité

Un matériel est indisponible lorsque, indépendamment de l'acheteur et en dehors des travaux d'entretien préventif, son usage est rendu impossible soit par le fonctionnement défectueux d'un organe ou dispositif ou d'une fonctionnalité qui y est inclus, soit en raison de l'indisponibilité d'un autre élément du matériel auquel il est lié par des connexions fournies et entretenues par le titulaire et auquel il est soumis pour l'exécution du travail en cours, au moment de l'incident.

L'indisponibilité débute au moment de l'arrivée de la demande d'intervention au titulaire.

Lorsque l'accès des préposés du titulaire au matériel défaillant est retardé du fait de l'acheteur, l'indisponibilité est suspendue jusqu'au moment où cet accès devient effectif

L'indisponibilité s'achève par la remise à disposition de l'acheteur des éléments en état de marche. Toutefois, lorsque les éléments réparés sont à nouveau indisponibles, pour les mêmes causes, dans les huit heures d'utilisation après leur remise en état, la durée d'indisponibilité est décomptée à partir de la constatation de l'indisponibilité initiale.

Le titulaire est tenu de faire connaître à l'acheteur la durée prévisible de l'indisponibilité lorsque celle-ci excède les seuils fixés à l'annexe 1 du CCAP.

Lorsque la durée d'indisponibilité observée dépasse ces seuils, le titulaire est soumis à des pénalités (cf. fichier « ANX1\_CCAP\_Delais\_Penalites »)

## 2. Modalités de calcul du montant mensuel des pénalités

En cas de non tenue de ses objectifs, le TITULAIRE se verra appliquer des pénalités financières.

Le montant de ces pénalités varie selon la **criticité** des événements et donc leurs conséquences.

Les pénalités sont définies dans les onglets de l'annexe 1 et sont **cumulables** entre elles.

A noter que :

- Une heure est comptée comme telle, qu'elle soit ouvrée et non ouvrée.
- Toute heure commencée est considérée comme prise en compte dans le calcul.
- Toute journée de 24H démarrée est considérée comme prise en compte dans le délai de calcul.
- Le signalement en heures non ouvrées prendra effet à partir de la 1<sup>ère</sup> heure et la 1<sup>ère</sup> minute ouvrée de la période à venir.

Exemple : Pour un signalement le samedi à 15H07 le délai courra à partir du lundi suivant à 8H00.

A l'issue du mois en cours, les pénalités se traduisent par des déductions applicables directement sur les factures du TITULAIRE.

### 3. Exemples / tableaux fichier « ANX1 CCAP Delais Penalites »

Rubrique 2 :

Retard de prestation de 36H sur une intervention de niveau 1 = 2h x100 € + 2h x150€ + 2h x200€ + 6h x300€ + 12h x500€ + 1j x1000 € = 9700 € HT + indemnités

Même retard en niveau 2 = 2h x40 € + 2h x40€ + 2h x40€ + 6h x60€ + 12h x60€ + 1j x100 € = 1420 € HT + indemnités

Rubrique 3 :

Retard de prestation de 49H sur une intervention de niveau 1 = 6h x50 € + 18h x100€ + 2j x200 € = 2500 € HT + indemnités

Même retard en niveau 2 = 6h x20 € + 18h x40€ + 2j x80 € = 1000 € HT + indemnités

### 4. Pénalités liées au Temps TOTAL d'indisponibilité mensuel

Le temps total d'indisponibilité mensuel permet d'évaluer la qualité de suivi du prestataire durant une période définie.

Il se calcule **du 1 au 31 du mois révolu** en additionnant les retards cumulés des temps d'indisponibilité quelque que **soit le niveau de criticité** auquel le problème se réfère. Il en est fait état, (c'est-à-dire qu'elles seront calculées et présentées), lors de chaque réunion mensuelle d'activité animée par le TITULAIRE.

Ainsi, on considère la formule suivante pour calculer l'ensemble des pénalités applicables :

$$P = NCI \times IF \times ((100 - NB)/100)$$

Montant des pénalités mensuelles (en euros) : P

Nombre cumulé de jour d'indisponibilité : **NCI**

Nombre d'évènements\* recensés dans le mois : **NB** (avec un maximum de 75)

Indice forfaitaire de pénalisation : **IF = 100 euros**

Exemple :

Un retard cumulé de 6 jours sur 15 interventions ont pour conséquence une pénalité mensuelle de 510 €

\* par événement, on entend anomalie, dysfonctionnement, inexécution, intervention ou tout autre événement qui rend le système ou une partie du système indisponible.

Pour mémoire :

LE TEMPS REMISE EN SITUATION INITIALE =  
TEMPS DE REMISE EN FONCTIONNEMENT + LE TEMPS DE RÉPARATION

Schéma :

