

ANNEXE 1 AU CCAP : INDICATEURS CLES DE LA PERFORMANCE (KPI) ET PENALITES ASSOCIEES

Le respect des objectifs définis ci-dessous s'entend lorsque les interventions, les livrables et autres prestations sont considérées par le pouvoir adjudicateur comme conformes aux exigences du marché.

A titre d'exemple, la date de remise du planning prise en compte pour vérifier le respect de l'objectif sera celle de remise d'un planning conforme au marché. De même pour les autres critères.

N°	Critère de qualité de service	Indicateur	Exigences	Objectif	Moyen de contrôle	Pénalité applicable
01	Planning des visites	Respect du délai de remise du planning des vérifications	Planning remis par le titulaire dans le délai contractuel et conforme aux exigences du marché	0 jour	Date de remise du planning par le titulaire	100 € HT par jour ouvré de retard
02	Planning des visites	Détermination des dates de visite	Détermination des dates de visite en concertation avec le pouvoir adjudicateur et non pas avec les prestataires de maintenance	0 jour	Date de visite validée par un représentant du pouvoir adjudicateur	500 € HT par visite non-validée par le pouvoir adjudicateur
03	Avis de passage	Respect du délai de remise des avis de passage	Avis de passage remis dans le délai contractuel	0 jour	Date de réception des avis de passage	100 € HT par jour ouvré de retard
04	Visite	Retard à une visite programmée en heures ouvrées (titulaire non-présent sur le lieu de contrôle à l'heure prévue) Au bout de 2 heures de retard, le titulaire est considéré comme absent	Pour chaque visite, pas de retard du prestataire	0 heure	Constat de l'heure de démarrage du contrôle	50 € HT par demi-heure de retard Non-cumulable avec les pénalités d'absence
05	Visite	Retard à une visite programmée hors heures ouvrées (titulaire non-présent sur le lieu de contrôle à l'heure prévue) Au bout d'une heure de retard, le titulaire est considéré comme absent	Pour chaque visite, pas de retard du prestataire	0 heure	Constat de l'heure de démarrage du contrôle	70 € HT par demi-heure de retard Non-cumulable avec les pénalités d'absence
06	Visite	Absence à une visite programmée en heures ouvrées (titulaire non- présent sur les lieux de contrôles au jour prévu ou avec plus de 2 heures de retard)	Pour chaque visite, pas d'absence du titulaire ni retard de plus de 2 heures.	0 jour	Constat de la présence sur site	500 € HT par absence le jour prévu Non-cumulable avec les pénalités de retard
07	Visite	Absence à une visite programmée hors heures ouvrées (titulaire non- présent sur les lieux de contrôles au jour prévu ou avec plus de 1 heure de retard)	Pour chaque visite, pas d'absence du titulaire ni retard de plus de 2 heures.	0 jour	Constat de la présence sur site	750 € HT par absence le jour prévu Non-cumulable avec les pénalités de retard
08	Visite	Proposition d'une nouvelle date de visite en cas d'impossibilité de respect du planning	Respect du délai de prévenance prévu au marché	< 5 jours ouvrés (empêchement)	Transmission de la nouvelle date de visite	50 € par jour ouvré de retard Cumulable avec les frais engagés par les

				extérieur au titulaire) < 4 jours ouvrés (empêchement du titulaire)		autres entreprises si l'empêchement relève du fait du titulaire
09	Visite	Annulation ou report d'un contrôle nécessitant l'utilisation d'une nacelle et/ou la manutention de charges lourdes	Pour chaque contrôle de ce type, pas d'annulation ou de report du contrôle	0 jour	Présence du titulaire pour la réalisation du contrôle aux dates et heures prévues	1 000 € HT par annulation ou report Cumulable avec les frais engagés par les autres entreprises si l'empêchement relève du fait du titulaire
10	Visite	Mise à disposition des moyens matériels par le titulaire	Pour chaque contrôle, pas d'absence de matériel justifiant un contrôle partiel ou non réalisé	0 jour	Constat de la non-perturbation du contrôle du fait de la présence du matériel	1 000 € HT par constat d'absence le jour dit Réalisation d'un nouveau contrôle aux frais du titulaire
11	Rapport de visite	Respect des délais de remise des rapports de visite (rapport + liste des observations)	Rapport remis dans les délais contractuels et conforme aux exigences du marché	0 jour	Date de remise du rapport de visite sur le portail dématérialisé du titulaire	100 € HT par jour ouvré de retard par rapport
12	Rapport de visite	Observation formulée dans un rapport à tort	Indication dans le rapport de visite d'une observation figurant déjà dans le rapport de visite précédent alors que celle-ci a été traitée entre temps	0 jour	Constats dans les rapports de visite	50 € HT par observation non justifiée par rapport
13	Rapport de visite	Observation formulée sans niveau de criticité	Indication dans le rapport de visite d'une observation sans affectation d'un niveau de criticité comme défini dans le CCTP	0 jour	Constats dans les rapports de visite	50 € HT par observation sans niveau de criticité et par rapport
14	Rapport de visite	Signalement en fin de visite des observations de criticité 1	A l'issue de chaque intervention, signalement au responsable du pouvoir adjudicateur des observations de criticité de niveau 1 conformément au marché	0 jour	Constat en fin de visite	200 € HT par non-signalement d'une observation de criticité 1
15	Rapport de visite	Signature du rapport de sécurité à la fin d'une visite	Dans les cas prévus au CCTP, signature systématique du registre de sécurité par le titulaire après un contrôle	0 jour	Constat de non-signature	100 € HT par constat

16	Rapport de visite	Signalement de tout dysfonctionnement ou incident survenant à la suite d'une intervention ou d'un essai que le titulaire a réalisé	Signalement immédiat dans les conditions prévues au marché	0 jour	Constat de non-signalement	1 000 € HT par constat
17	Rapport trimestriel / annuel	Respect des délais de remise des rapports trimestriels	Rapport remis dans les délais et conforme aux exigences du marché	0 jour	Date de remise du rapport	30 € HT par jour ouvré de retard par rapport
18	Portail dématérialisé	Respect du délai de mise en place de l'outil	Outil opérationnel et conforme aux exigences du marché dans le délai contractuel	0 jour	Date de réception de l'outil par la CDC ou ses filiales	Nbr cumulé de jours ouvrés de retard x 100 €HT
19	Portail dématérialisé	Opérationnalité de l'outil	Outil opérationnel 24h/24 et 7j/7	< 1 jour ouvré	Constat du non-fonctionnement ou du fonctionnement partiel de l'outil	100 € HT par jour de dysfonctionnement au-delà d'1 jour ouvré
20	Portail internet	Respect des notifications	Notification conforme aux exigences du marché	0 jour	Constat	50 € HT par constat
21	Moyens d'accès	Déclaration de la dégradation, de la perte ou du vol de moyens d'accès	Signalement au pouvoir adjudicateur de toute dégradation, perte ou vol des moyens d'accès aux sites	< 1 jour ouvré	Constat	100 € HT par constat de non-déclaration au-delà d'un jour ouvré
22	Moyens d'accès	Remise des moyens d'accès au pouvoir adjudicateur en fin de marché	Restitution des moyens d'accès au pouvoir adjudicateur en fin de marché	< 5 jours ouvrés	Remise des moyens d'accès en mains propres au représentant du pouvoir adjudicateur	30 € HT par moyens d'accès et par jour de retard
23	Veille réglementaire	Respect du délai de remise du tableau de suivi de veille réglementaire à jour	Tableau remis dans les délais contractuels et conforme aux exigences du marché.	0 jour	Date de remise du tableau de veille réglementaire	100 € HT par jour de retard Cumulable avec les pénalités de retard du rapport trimestriel
24	Présentation des agents	Non-respect par un agent du titulaire de la tenue réglementaire ou de la présentation exigée	Respect des exigences du marché	0 jour	Constat d'une tenue non-conforme (tenue sale ou négligée, non-adaptée...)	100 € HT par constat
25	Présentation des agents	Comportement non-conforme d'un agent	Respect des exigences du marché	0 jour	Constat d'un comportement inadapté d'un agent (impolitesse, attitude inadaptée, comportement agressif ou inapproprié)	500 € HT par constat et par agent 1 000 € HT par manquement d'une particulière gravité (mise en danger d'autrui, atteinte à l'image du pouvoir

						adjudicateur) et par agent
26	Interlocuteur privilégié	Disponibilité de l'interlocuteur privilégié pendant les heures ouvrées et hors heures ouvrées en cas d'intervention planifiée	Disponibilité conforme aux exigences du marché	< 3 heures	Constat de non-réponse de l'interlocuteur dans un délai supérieur à 3 heures	200 € HT par constat
27	Réunion	Retard du représentant du titulaire à une réunion programmée sans avoir averti le pouvoir adjudicateur préalablement Au bout de 30 minutes de retard, le titulaire est considéré comme absent	Présence conforme au marché et aux échanges avec le pouvoir adjudicateur	< 30 minutes	Constat de retard au-delà de l'heure convenue	10 € HT par tranche de 10 minutes de retard Non-cumulables avec les pénalités d'absence
28	Réunion	Absence du représentant du titulaire à une réunion programmée sans avoir averti le pouvoir adjudicateur préalablement L'absence est caractérisée au bout de 30 minutes de retard.	Présence conforme au marché et aux échanges avec le pouvoir adjudicateur	0 jour	Constat d'absence au-delà de 30 minutes après l'heure convenue	150 € HT par absence Non-cumulable avec les pénalités de retard
29	Plan de formation continue	Respect du plan de formation continue du titulaire	Respect des exigences contractuelles, y compris l'offre technique du titulaire	0 jour	Constat de non-respect	200 € HT par constat
30	Devis	Respect du délai de remise des devis	Devis remis dans le délai contractuel	5 jours ouvrés	Date de remise du devis	100 € HT par jour ouvré de retard
31	Devis	Respect du délai de programmation de l'intervention suite à la validation d'un devis/commande	Intervention programmée dans les délais contractuels	10 jours ouvrés	Date de l'intervention	100 € HT par jour ouvré de retard
32	Confidentialité	Respect des obligations de confidentialité	Aucune violation de confidentialité	0 jour	Constat de violation	500 € HT par constat de violation
33	Fin de marché	Restitution des documents techniques en fin de marché	Restitution en fin de marché des documents du pouvoir adjudicateur mis à la disposition du titulaire	0 jour	Constat de retard	5% du montant annuel forfaitaire HT de la dernière année du marché
34	Fin de marché	Respect de l'obligation de réversibilité technique et juridique en fin d'exécution du marché (clause du CCAP)	Transmission de l'ensemble des éléments listés à l'article 10.7 du CCAP dans des formats exploitables	30 jours après demande du pouvoir adjudicateur	Constat de retard	100 € HT par jour calendaire de retard
35	Autres livrables	Remise de tout autre livrable	Délai de remise de tout autre livrable conforme aux conditions contractuelles	0 jour	Constat de retard	30 € HT par jour ouvré de retard
36	Autres clauses du marché	Respect de toute autre obligations contractuelles (y compris les engagements pris par le titulaire dans son offre technique)	Prestation conforme aux exigences contractuelles	0 jour	Constat de non-respect des obligations contractuelles	50 € HT par constat et 20 € HT par jour ouvré de maintien de la situation