|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Critère de qualité de service** | **Indicateur de performance clé** | **Objectif** | **Moyen de contrôle** | **Périodicité de calcul de l'indicateur** | **Pénalité applicable**  *P0\* = 100 €HT : pénalité de base définie au marché pour non-respect des exigences et objectifs de résultat* |
| **KPI - SUIVI SPECIFIQUE DU MOIS ECOULE** | | | | | | |
| **KPI-M-01** | **Conformité des prestations - MPCR** | Respect du planning de maintenance préventive du mois écoulé | Préventif Réalisé / Préventif Programmé (en nbre d'OT) ≥ X%  *Préventif réalisé : nombre d'OT clôturés sur le mois écoulé*  *Préventif programmé : nombre d'OT programmés sur le mois écoulé + nombre d'OT réalisés en retard sur le mois écoulé + nombre d'OT réalisés en avance sur le mois écoulé* | GMAO | Mensuelle | 1ère année : Objectif ≥ 90%  500€/point en dessous de l’objectif  Année 2 : Objectif 95%  Année 3/4 : Objectif 100%  1000€/point en dessous de l’objectif  *Pour les bons non traités dans le mois, ils peuvent être traités sur le mois suivant. (marge d’un mois)* |
| **KPI-M-02** | **Conformité des prestations - Maintenance préventive courante** | Respect du planning de maintenance préventive du mois écoulé | Préventif Réalisé / Préventif Programmé (en nbre d'OT) ≥ X%  *Préventif réalisé : nombre d'OT clôturés sur le mois écoulé*  *Préventif programmé : nombre d'OT programmés sur le mois écoulé + nombre d'OT réalisés en retard sur le mois écoulé + nombre d'OT réalisés en avance sur le mois écoulé* | GMAO | Mensuelle | 1ère année : Objectif ≥ 70%  250€/point en dessous de l’objectif  Année 2/3/4 : Objectif ≥ 90%  500€/point en dessous de l’objectif  *Pour les bons non traités dans le mois, ils peuvent être traités sur les 2 mois suivants. (marge de deux mois)* |
| **KPI-M-03** | **Réactivité correctif** | Respect des délais de remise en état définitive Criticité C1 sur le mois écoulé | **Délai moyen** de remise en état définitif criticité C1 ≤ 48h calendaires  Délai moyen calculé sur la base du nombre de demandes d'intervention clôturées depuis le 1er du mois | GMAO / GDI | Mensuelle | P0 x Ecart en heures |
| **KPI-M-04** | Respect des délais de remise en état définitive Criticité C1 sur le mois écoulé pour chaque intervention | **Nombre d’intervention dont le Délai unitaire** de remise en état définitif criticité C1 > 96h calendaires  Le délai de remise en état définitive sur 1 intervention ne doit pas dépasser 96 h calendaires | GMAO / GDI | Mensuelle | P0 x nombre d’intervention dépassant 96h sur le mois considéré |
| **KPI-M-05** | Respect des délais de remise en état définitive Criticité C2 sur le mois écoulé | **Délai moyen** de remise en état définitif criticité C2 ≤ 88 h ouvrées  Délai moyen calculé sur la base du nombre de demandes d'intervention clôturées depuis le 1er janvier de l'année en cours | GMAO / GDI | Mensuelle | P0/5 x Ecart en heures |
| **KPI-M-06** | Respect des délais de remise en état définitive Criticité C2 sur le mois écoulé pour chaque intervention | **Nombre d’intervention dont le Délai unitaire** de remise en état définitif criticité C2 > 165 h ouvrées  Le délai de remise en état définitive sur 1 intervention ne doit pas dépasser 165 h ouvrées | GMAO / GDI | Mensuelle | P0/2 x nombre intervention dépassant 165 h sur le mois considéré |
| **KPI-M-07** | **Respect des engagements** | Respect de l'organisation contractuelle et des moyens minimaux  *Cf. organisation opérationnelle du Prestataire mise à jour mensuellement dans le rapport d'activité et comprenant également le respect du pourcentage maximal de la rotation annuelle du personnel* | Respect de l'organisation contractuelle | Constat | Mensuelle | P0x 2 x Nombre de constats sur le mois écoulé |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Critère de qualité de service** | **Indicateur de performance clé** | **Objectif** | **Moyen de contrôle** | **Périodicité de calcul de l'indicateur** | **Pénalité applicable**  *P0\* = 100 €HT : pénalité de base définie au marché pour non-respect des exigences et objectifs de résultat* |
| **KPI-M-08** | **Qualité des prestations** | Contrôle qualité réalisé contradictoirement avec les Pilotes EPML | Note qualité obtenue suite aux contrôles qualité réalisés contradictoirement avec les Pilotes EPML supérieure à 80 | Suivi des contrôles qualité | Mensuelle | Si le moyenne des notes qualité est inférieure à 80/100  :  Pénalités : 3 x P0 x (80-note) |
| **KPI-M-09** | **Reporting** | Respect du délai de remise du Rapport Mensuel d’Activité | Rapport complet du mois M remis dans les 8 premiers jours ouvrés du mois M+1 | Rapport Mensuel | Mensuelle | P0 x Nombre de jours ouvrés de retard au-delà du délai fixé  Tout jour commencé comptabilisé entier |
| **KPI-M-10** | **GED** | Tenue à jour des documents d'exploitation définis dans le marché | Fichiers d'exploitation à jour et disponibles dans la GED,… | GED | Mensuelle | P0\*x 2 x Nombre de fichiers non tenus à jour |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Critère de qualité de service** | **Indicateur de performance clé** | **Objectif** | **Moyen de contrôle** | **Périodicité de calcul de l'indicateur** | **Pénalité applicable**  *P0\* = 100 € : pénalité de base définie au marché pour non-respect des exigences et objectifs de résultat* |
| **KPI - SUIVI EN CUMULE DEPUIS LE 1er NOVEMBRE DE L'ANNEE CONTRACTUELLE EN COURS** | | | | | | |
| **KPI-A-01** | **Conformité des prestations - MPCR** | Respect du planning de maintenance préventive MPCR annuel | Préventif Réalisé / Préventif Programmé (en nbre d'OT) ≥ X %  Préventif réalisé : cumul du nombre d'OT clôturés depuis le 1er jour de l'année de marché terminée  Préventif programmé : cumul du nombre d'OT programmés depuis le 1er jour de l'année terminée | GMAO | Annuelle | 1ère année : Objectif ≥ 90%  500€/point en dessous de l’objectif  Année 2/3/4 : Objectif 100%  1000€/point en dessous de l’objectif |
| **KPI-A-02** | **Conformité des prestations - Maintenance courante** | Respect du planning de maintenance préventive courante annuel | Préventif Réalisé / Préventif Programmé (en nbre d'OT) ≥ X %  Préventif réalisé : cumul du nombre d'OT clôturés depuis le 1er jour de l'année terminée  Préventif programmé : cumul du nombre d'OT programmés depuis le 1er jour de l'année terminée | GMAO | Annuelle | 1ère année : Objectif ≥ 70%  500€/point en dessous de l’objectif  Année 2/3/4 : Objectif 90%  1000€/point en dessous de l’objectif |
| **KPI-A-03** | **Réactivité** | Respect des délais de remise en état définitif Criticité C1 depuis le 1er jour de l'année terminée | Délai moyen de remise en état définitif criticité C1 ≤ 48 heures calendaires  Délai moyen calculé sur la base du nombre de demandes d'intervention clôturées depuis le 1er jour de l'année terminée | GMAO / GDI | Mensuelle | P0/2 x Ecart en heures |
| **KPI-A-04** | Respect des délais de remise en état définitif Criticité C2 depuis le 1er jour de l'année terminée | Délai moyen de remise en état définitif criticité C2 ≤ 88 heures ouvrées  Délai moyen calculé sur la base du nombre de demandes d'intervention clôturées depuis le 1er jour de l'année terminée | GMAO / GDI | Mensuelle | P0/5 x Ecart en heures |
| **KPI-A-05** | **Contrôles réglementaires** | Traçabilité contrôles réglementaires | Nombre d'attestations de contrôles réglementaires non mises à disposition dans la GED dans les délais (intervalle réglementaire entre deux contrôles) | Suivi des attestations | Mensuelle | P0 x Nombre d'attestations de contrôles réglementaires non transmises |
| **KPI-A-06** | **Vérifications réglementaires** | Respect des délais de résolution des non-conformités signalées par un bureau de contrôle ou transmission des propositions tarifaires pour les non-conformités signalées mais non dues dans le cadre des prestations récurrentes | Respect des délais définis dans le cahier des charges  Nombre de non-conformités non levées dans les délais  + Nombre de propositions tarifaires non remises dans les délais | Suivi des non-conformités Vérifications réglementaires | Mensuelle | P0\* x Nb Non-conformités non levées dans les délais  + P0\* x Nb propositions tarifaires non remises dans les délais |
| **KPI-A-07** | **Qualité des prestations** | Contrôles qualité réalisés contradictoirement avec les Pilotes EPML | Moyenne des notes qualité obtenues suite aux contrôles qualité réalisés contradictoirement avec les Pilotes EPML | Suivi des contrôles qualité | Mensuelle | Si le moyenne des notes qualité est inférieure à 80/100  :  P0\*x2,5 si ≥ 50/100 ; P0\*x5 si ≥ 25/100 P0\*x10 si < 25/100 |



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PENALITES** | | | | | |
| **N°** | **Objet** | **Description défaillance** | **Seuil de déclenchement** | **Pénalité** | **Pénalité minimale** |
| **P1** | **Documents** | Non-respect des délais de :   * création, * remise,   des documents ou bases de données prévus au contrat | Au-delà des délais fixés au contrat pour chaque type de document ou base de données | 100 € par document et par jour ouvré de retard au-delà du délai fixé | 100 € |
| Retard dans la transmission d’une proposition tarifaire | Par proposition tarifaire non transmise dans les 10 jours calendaires à compter de la date d'acceptation du Prestataire (accord pour remettre un devis) | 100 € par jour ouvré de retard | 100 € |
| Non tenue à jour ou non présentation (non mise à disposition) des documents ou bases de données prévus au contrat sur la GED | Par constat | 100 € par document et par constat | 100 € |
| **P2** | **Attestations** | Non transmission d'une attestation de vérification, de contrôle,... sur demande | Par constat | 100 € par jour calendaire de retard et par attestation au-delà de deux jours calendaires suivant la demande de l'EPML | 100 € |
| **P3** | **Documents / Consignes Respect** | Non-respect des consignes ou des dispositions d’un document (PAQ,  règlement intérieur, plan de prévention,…) | Par constat | 250 € par constat | 250 € |
| **P4** | **Interventions programmées** | Retard dans l’exécution d’une intervention programmée par rapport au planning prévisionnel ou à une date fixée avec l'EPML | Retard supérieur à 10 jours calendaires | 100 € par jour calendaire de retard au-delà des 10 premiers jours calendaires | 100 € |
| **P5** | **Délais travaux** | Retard dans l’exécution des travaux | Retard supérieur à 10 jours calendaires | 100 € par jour calendaire de retard au-delà des 10 premiers jours calendaires | 100 € |
| **P6** | **Outils informatiques (GDI, GMAO, GED)** | Non-respect des délais de mise en place initiale des outil informatiques et bases de données | Au-delà des délais fixés au contrat | 100 € par constat, par outil informatique et **par jour calendaire** de retard au-delà du délai prévu | 100 € |
| Non tenue à jour d'un outil informatique et/ou de la base de données associée et/ou remplissage correcte des bons  d'interventions | Par constat | 500 € par document et par constat | 500 € |
| **P7** | **Accompagnement bureau de contrôle** | Absence du (des) représentant(s) du  Prestataire à une visite programmée d’un bureau de contrôle sur un site | Non signalée au moins 48 heures à l’avance | 150 € par constat | 150 € |

**PENALITES**



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Objet** | **Description défaillance** | **Seuil de déclenchement** | **Pénalité** | **Pénalité minimale** |
| **P8** | **Observations bureaux de contrôle/ Délais** | Non respect des délais contractuels pour lever les observations des bureaux de contrôle | Au-delà du délai prévu au contrat | 100 € par observation et par semaine de retard au-delà du délai prévu (observations imputables au Prestataire seulement) | 100 € |
| **P9** | **Défaillances** | Répétition des défaillances sur un même équipement ou ouvrage | A partir de la 2ème défaillance (incluse) sur un même équipement dans les deux (2) mois qui suivent une opération de maintenance préventive ou corrective | 100 € par défaillance constatée | 100 € |
| **P10** | **Défaillances** | Nombre de défaillances | Objectifs définis pour chaque section dans l'annexe 1 du CCP ainsi que les objectifs climatiques de salle (à partir de la 2ème défaillance sans rapport d'incident) | 200 € par défaillance constatée | 200 € |
| **P11** | **Confidentialité** | Non-respect de la clause de confidentialité du contrat | Par constat | 1 500 € par défaillance constatée | 1 500 € |
| **P12** | **Documents / Données Restitution** | Non restitution de documents, logiciels, bases de données renseignées en fin de contrat | Le dernier jour du contrat : Intégralité des documents et bases de données à jour | 1/20ème du prix global des prestations des missions A à C sur la durée entière du contrat |  |
| **P13** | **Consigne Permis feu / poussières** | Non respect de l'établissement d'un permis feu ou d'un permis poussière | Par constat | 3000 € par constat | 3 000 € |
| **P14** | **Sous-traitance** | Non déclaration d'un sous-traitant | Par constat | 3000 € par défaillance constatée | 3 000 € |
| **P15** | **Remplacement des équipes** | Non remplacement ou remplacement non qualifié d’un agent de l’équipe | Par constat | 100 € par jour et par ETP manquant | 100 € |
| **P16** | **Consignes GTC** | Non prise en compte des consignes du SET ou modification de paramètre sans validation | Par constat | 1000 € | 1 000 € |
| **P17** | **Gestion du stock** | Non Mise à jour mensuelle effectuée dans le Rapport Mensuel d'Activité | Par constat | 100€ par jour de retard | 100 € |
| **P18** | **Administratif** | Tout autre défaillance | Par constat | 100€ par jour de retard |  |
| **P19** | **Délais** | Délais d’intervention en astreinte | 2h après le 1er appel téléphonique | 1000 € par constat |  |
| **P20** | **Mise à disposition personnel minimum contractuelle** | Effectif minimum ( données issue du contrôle du badgeage ) | Par constat | 100 € par jour et par ETP manquant | 100 € |
| **P21** | **Absence** | Absence à un contrôle mensuel ou à une réunion organisée par l’EPML | Par constat | 500 € par constat |  |