TOUTES LES DOMAINES DONT GESTION GLOBALE ET PILOTAGE	Annexe 2 - Indicateurs de performances et pénalités (KPI)

A2-0 - Pénalités Relatives à des Défaillances ou non respect des Engagements TOUT DOMAINE

Les pénalités définies ci-après permettent de vérifier l'application des dispositions contractuelles générales en termes de défaillances mais aussi le non respect des engagements

Objet	N°	Description de la défaillance ou du non respect des Engagements		Seuil de déclenchement	Pénalité Applicable
Démarrage de l'accord cadre					
Prise en charge	***GP 1***	Fourniture et remise des documents d'exploitation contractuels	Respect des délais définis dans le CCTP et l'annexe 1.1 au CCTP	Dates de remise des documents	50 €uros HT par document et par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé et par domaine de l'accord cadre concernée
Prise en charge	***GP 2***	Remise du Rapport de prise en charge - Etat des lieux			100 €uros HT par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
Applications informatiques	***GP 3***	Initialisation des outils informatiques spécifiques			100 €uros HT par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
Exploitation Courante					
Documents / Délais	***GP 4***	Non-respect des délais de : - création, - remise, des documents prévus au Marché		Au-delà des délais fixés à l'accord cadre pour chaque type de document	50 €uros HT par document et par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
	GP 5	Non tenue à jour, ou non-présentation (non mise à disposition) des documents prévus à l'accord cadre (panning, classeurs, listing d'asteinte,...)		Par constat	50 €uros HT par document et par constat
Reporting / Délais	***GP 6***	Respect du délai de remise des rapports trimestriels et annuels complets selon les délais prévus à l'accord cadre.		Au-delà des délais fixés à l'accord cadre pour chaque type de document	100 €HT x Nombre de jours calendaires de retard au-delà du délai fixé
Documents / Consignes Respect	***GP 7***	Non-respect des consignes ou des dispositions d'un document (PAQ, règlement intérieur, plan de prévention...)		Par constat	100 €uros HT par constat
Sécurité	***GP 8***	Manquement aux dispotions de sécurité du site		Par constat	500 €uros HT par constat
Tenues / Vêtements de travail	***GP 9***	Tenues et des vêtements de travail compris EPI non conforme aux exigences de l'accord cadre et validé par le CNRS		Par constat	50 €uros HT x Nbre de constats de non-conformité
Environnement	***GP 10***	Non-respect des principes de traitement et recyclage des déchets, consommables et pièces usagées prévus à l'accord cadre.		Par constat	50 €uros HT x Nbre de constats de non-conformité
Autres Exigences et Objectifs de l'accord cadre	***GP 11***	Non-respect d'une exigence ou d'un objectif contractuel	Objectifs et exigences définis dans les documents contractuels	Par constat	100 €uros HT par constat
Fin de l'accord cadre					
Documents / Données Restitution	***GP 12***	Non-restitution de documents, logiciels, bases de données renseignées en fin de l'accord cadre		Le dernier jour de l'accord cadre : Intégralité des documents et bases de données à jour	1/30 ème du prix global et forfaitaire sur la durée entière de l'accord cadre
Installations / Restitution	***GP 13***	Non-restitution des installations en bon état de fonctionnement et d'entretien en fin d'accord cadre ou non restitution du stock en pièces détachées		Selon l'article « Dispositions en fin d'accord cadre »	1/20 ème du prix global et forfaitaire sur la durée entière de l'accord cadre

MAINTENANCE TECHNIQUE (Domaine 1 à 3) | **Annexe 2 - Indicateurs de performances et pénalités (KPI)**

A2-1:3 - Indicateurs de Performance et Objectifs de résultats associés

La liste des indicateurs de la qualité de la prestation ne désengage pas le TITULAIRE de respecter les autres exigences et objectifs définis dans l'ensemble des documents contractuels.
L'ensemble de ces données et valeurs associées pourront être adaptés et évoluer en concertation entre le TITULAIRE et le CNRS, en fonction du système qualité mis en place, des plans de progrès, etc.

N°	Objet	Indicateurs de Performance	Objectifs	Moyens de contrôle	Pénalité applicable P0* = 100 €HT : pénalité de base définie à l'accord cadre pour non respect des exigences et objectifs de résultats
SSI 1	**Réactivité**	Respect des délais d'intervention (y compis délais en astreinte)	Respect des délais définis domaine par domaine dans l'annexe 1.1 du CCTP	Respect des délais définis domaine par domaine dans l'annexe 1 du CCTP	P0* x Nbre cumulé d'heures de retard au-delà du délai prévu (toute heure commencée est comptée pour 1h entière)
SSI 2	**Respect des engagements**	Respect des délais de réparation provisoire et définitive (y compis délais en astreinte)	Respect des délais définis dans l'annexe 1.1 du CCTP	GMAO et/ou PC de sécurité	
SSI 3	**Continuité d'activité**	Perturbation activités suite à une défaillance imputable au Titulaire (incident générant une perturbation pour de l'ouverture des sites)	Aucune perturbation d'activité locaux sensibles / critiques : Laboratoire, centre de recherche	Constat	**Par local sensible / critique :** 50 x P0* x Nombre d'heures de perturbation (tout jour commencé compté entier)
SSI 4	**Contrôles Réglementaires**	Respect des délais de résolution des anomalies signalées par un bureau de contrôle et dues à l'accord cadre ou transmission des devis pour les anomalies signalées mais non dues à l'accord cadre	Respect des délais définis dans le CCTP et dans l'annexe 1.1 du CCTP	Dates du rapport Date d'intervention Dates de remise des devis	P0* x Nb Réserves non levées dans les délais ou P0* x Nb devis non remis dans les délais
SSI 5	**Disponibilité des installations**	Nombre de défaillances	Objectifs définis dans le CCTP et domaine par domaine en annexe 1.1 du CCTP	GMAO / Suivis au rapport trimestriel	P0* par indisponibilité / défaillance constatée au delà des seuils maximums sur la période écoulée
SSI 6	**Conformité des prestations**	Respect du planning de maintenance préventive	Préventif Réalisé / Préventif Prévu (en nbre d'OT) ≥ 90% à la fin de chaque trimestre et 100% au 31 mars de chaque année	Données suivies au rapport trimestriel et rapport annuel	Si le ratio est inférieur à 90% : P0*x2 si ≥ 80% ; P0*x4 si ≥ 70% P0*x6 si ≥ 50% ; P0*x8 si < 50% En fin d'année si le ratio est < 100% P0*x12
SSI 7	**Qualité de fonctionnement**	Evolution du nombre de demandes d'intervention GDI	Au global ou par domaine, pas d'augmentation de plus de 25% /à la moyenne des 3 derniers mois	GDI	Si l'évolution du nombre de GDI est > à 25% : P0*x1 si ≤ 27% ; P0*x2 si ≤ 30% P0*x3 si ≤ 35% ; P0*x4 si ≤ 40% ; P0*x5 si > 40%
SSI 8	**Qualité des Prestations**	Conformité des opérations de maintenance préventive réalisées	Respect des gammes minimales d'entretien	Contrôle par sondage	100 €HT x Nbre de gammes constatées non conformes
SSI 9	**Qualification des intervenants**	Respect des qualifications, des formations et des habilitation du personnel	Livret de formation à jours Justificatifs et attestations disponibles en permanence sur site	Traçabilité TITULAIRE Livret de formation Constat	P0* x Nbre de personnel non conforme x Nbre de jours
SSI 10	**Gestion des stocks de pièces détachées**	Vérification de l'état des stocks de pièces détachées	Stock tenu à jour Suivi cohérent avec les stocks physiques	Contrôle par sondage	P0* x Nbre de constats de non tenue à jour
SSI 11	**Effectifs / Moyens minimaux**	Respect des moyens minimaux contractuelles	Cahier de présence visé à chaque arrivée et départ du site par tous les agents du TITULAIRE	Cahier de présence / Constats	P0*/2 x Nbre de jours pour lesquels le cahier de présence n'est pas ou mal renseigné et P0* x constat