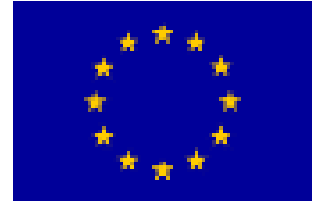


GSA/OP/05/13
"PRESTATIONS DE SERVICE DE GARDIENNAGE POUR LE GSMC"
Appel d'Offres Ouvert

Annexe 6 – Service Level Agreement

Ref: GSA/OP/05/13 - Rev 1

Date: 24/04/2013



Index

1	EXIGENCES ET INDICATEURS DE QUALITE ET DE PERFORMANCE	3
1.1	TACHE 1: GARDIENNAGE PERMANENT DU SITE DU GSMC, 2 AGENTS 24/7	3
1.1.1	<i>Demande de modification de la Liste Contractuelle émanant de la GSA :</i>	<i>3</i>
1.1.2	<i>Demande de modification de la Liste Contractuelle émanant du Contractant :</i>	<i>3</i>
1.1.3	<i>Formation initiale et continue des agents</i>	<i>4</i>
1.1.4	<i>Présence des gardes.....</i>	<i>4</i>
1.1.5	<i>Définition des indicateurs de performance</i>	<i>5</i>
1.2	TACHE 2 : SERVICES DE GARDIENNAGE SUR DEMANDE	5

1 Exigences et indicateurs de qualité et de performance

Le GSMC doit garantir la plus haute disponibilité de ses services opérationnels. Dans cette optique, les exigences et indicateurs de qualité et de performance suivants doivent être respectés au regard de chacune des tâches à accomplir.

1.1 Tâche 1: Gardiennage permanent du site du GSMC, 2 agents 24/7

Dans l'offre soumise en réponse à une requête visant à la signature d'un contrat spécifique, le Contractant doit présenter à la GSA une liste comprenant tant les gardes titulaires spécifiquement assignés à cette tâche, que les gardes proposés pour les besoins de remplacements temporaires ou en urgence (ci-après dénommée la « Liste Contractuelle »). Une copie de l'Habilitation de Sécurité du Personnel (HSP) valide de chacun des personnels proposés doit être impérativement jointe à l'offre, sous les conditions du cahier des charges.

Les gardes titulaires doivent être assignés de manière exclusive au Contrat. Cette disposition ne s'applique pas aux gardes remplaçants.

1.1.1 Demande de modification de la Liste Contractuelle émanant de la GSA :

- A soumettre par écrit au Contractant au moins 20 jours ouvrés à l'avance ;
- Proposition de liste modifiée par le Contractant à soumettre par écrit dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande, accompagnée d'une copie de l'Habilitation de Sécurité du Personnel (HSP) valide du (des) nouveau(x) garde(s) ;
- Confirmation expresse de la GSA dans les 2 jours ouvrés à compter de la réception de la liste modifiée.

1.1.2 Demande de modification de la Liste Contractuelle émanant du Contractant :

- A soumettre par écrit à la GSA au moins 10 jours ouvrés à l'avance, accompagnée de la nomination du nouveau garde et d'une copie de son Habilitation de Sécurité du Personnel (HSP) valide ;
- Confirmation expresse de la GSA dans les 2 jours ouvrés à compter de la réception de la liste modifiée.

1.1.3 Formation initiale et continue des agents

Les actions de formation initiale et continue des agents s'effectuent sous la responsabilité du Contractant et, sauf exception, hors du site du GSMC. Les actions de formation sur site doivent être limitées aux actions strictement nécessaires et justifiées par l'utilisation d'un matériel précis ou autre circonstance spécifique au site du GSMC. Les actions de formation initiale et continue ne doivent générer aucun coût supplémentaire à la charge de la GSA.

Les nouveaux gardes qui ne sont pas encore totalement autonomes dans l'exécution des tâches objet du Contrat doivent être accompagnés, lorsqu'ils sont en service, par un garde expérimenté et autonome, aussi longtemps que nécessaire et sans coût supplémentaire à la charge de la GSA.

1.1.4 Présence des gardes

A tout moment, 24h sur 24 et 7 jours sur 7, y compris les week-ends et jours fériés, 2 gardes doivent être en service et présents physiquement sur le site du GSMC. L'organisation des changements de garde entre agents en service est sous la responsabilité du Contractant.

Dommages-intérêts applicables:

Anomalie détectée (par jour)	Dommages-intérêts (par jour) basée sur le tarif horaire applicable au moment de l'absence
Un agent seulement sur site pour plus de 15 minutes mais moins de 2 heures	Dommages-intérêt équivalents à 4 heures de travail d'un agent
Un agent seulement sur site pour plus de 2 heures mais moins de 8 heures	Dommages-intérêt équivalents à 16 heures de travail d'un agent
Un agent seulement sur site pour plus de 8 heures	Dommages-intérêt équivalents à la somme due par la GSA pour l'ensemble des prestations à fournir pour la journée entière
Aucun agent sur site pour moins de 15 minutes	Dommages-intérêt équivalents à 12 heures de travail des deux agents
Aucun agent sur site pour plus de 15 minutes mais moins de 2 heures	Dommages-intérêt équivalents à la somme due par la GSA pour l'ensemble des prestations à fournir pour la journée entière
Aucun agent sur site pour plus de 2 heures	Dommages-intérêt équivalents à 48 heures de travail des deux agents

Règles applicables pour le remplacement du personnel devenu indisponible suite à des circonstances imprévues (telles que maladie, accident, problèmes familiaux, etc.)

En cas de non présentation lors du changement de garde, un garde de remplacement doit se présenter sur site dans les 4 heures suivant ce changement de garde tel que planifié initialement. Jusqu'au remplacement effectif, l'agent en poste doit continuer à assurer son service. En conséquence, toute interruption de service même à ce titre est soumise aux dommages-intérêts mentionnés ci-dessus.

En cas de circonstances imprévues qui obligent un garde en poste à quitter son service, le Contractant dispose de 4 heures pour remplacer le garde défaillant. Cette interruption de service, si dûment justifiée, ne donne pas lieu à dommages-intérêts.

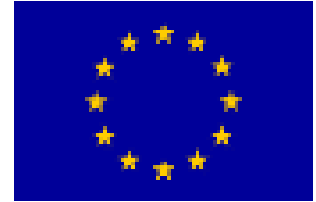
1.1.5 Définition des indicateurs de performance

- Le temps de réaction est la durée entre le déclenchement de l'alerte ou la survenue de l'incident et le moment où l'agent en prend connaissance ;
- Le temps de réponse est le temps mis par l'agent à réagir à l'alerte ou incident;
- Le temps de résolution est le temps nécessaire pour que l'agent résolve le problème et que la situation retourne à la normale.

Les indicateurs temporels précis et les actions appropriées à mettre en œuvre par les gardes sont indiqués dans les procédures opérationnelles détaillées exposées dans chaque Contrat Spécifique. Les gardes sont dans l'obligation de se conformer à ces procédures. En cas de défaut de respect de ces procédures dans les limites de temps imposées, le Contractant est tenu responsable des dommages causés.

1.2 Tâche 2 : Services de gardiennage sur demande

Nombre de gardes	Délai minimum applicable à la GSA pour présenter une requête	Délai applicable au Contractant pour présenter une offre incluant les noms et copies des HSP valides	Acceptation de l'offre par la GSA	Dommages-intérêts si le nombre requis de gardes n'est pas présent sur la période requise



1 à 2 garde(s) pour une période allant jusqu'à 5 jours de travail.	5 jours ouvrés avant le début de la période.	48 heures après la réception de la demande.	24 heures après réception de l'offre.	Dommages-intérêts équivalents à 50% de la valeur de la prestation en cas de non-exécution totale.
3 à 4 gardes pour une période allant jusqu'à 5 jours de travail.	10 jours ouvrés avant le début de la période.	Dans les 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande.	48 heures après réception de l'offre.	Dommages-intérêts équivalents à 50% de la valeur de la prestation.
5 à 10 gardes pour une période allant jusqu'à 5 jours de travail ou 5 à 10 gardes pour une période supérieure à 5 jours de travail	20 jours ouvrés avant le début de la période.	Dans les 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande.	48 heures après réception de l'offre.	Dommages-intérêts équivalents à 75% de la valeur de la prestation.