



European
Global Navigation
Satellite Systems
Agency

GSA/OP/05/17

*Annexe I.M du Cahier des charges et
Annexe VI du Contrat-cadre Accord de
niveau de service (SLA)*

GSA/OP/05/17

"PRESTATIONS DE SERVICE DE GARDIENNAGE POUR LE GSMC"

Procédure Ouverte

Annexe I.M du Cahier des charges et Annexe VI du Contrat-cadre – Accord de niveau de service (SLA)

Ref: GSA-OP-05-17 - Rev 00.02

Date: 12/06/2017



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>	3
1.1.2 <i>Demande de modification de la Liste Contractuelle émanant du Contractant.....</i>	3
1.1.3 <i>Formation initiale et continue des agents.....</i>	4
1.1.4 <i>Présence des agents</i>	4
1.1.5 <i>Définition des indicateurs de performance</i>	5
1.2 TACHE 2 : TACHES DE GESTION DU GARDIENNAGE DU SITE	5
1.2.1 <i>Demande de modification de la Liste Contractuelle émanant de la GSA</i>	5
1.2.2 <i>Demande de modification de la Liste Contractuelle émanant du Contractant.....</i>	6
1.2.3 <i>Formation initiale et continue des agents.....</i>	6
1.2.4 <i>Présence des agents</i>	6
1.3 TACHE 3 : SERVICES DE GARDIENNAGE SUR DEMANDE	6
1.4 TACHE 4 : MISE EN PLACE DE MOYENS DE CONTROLE DE LA SECURITE	8
1.5 TACHE 5 : AGENTS ARMES.	8



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 agents titulaires spécifiquement assignés à cette tâche, que les agents 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 agents titulaires doivent être assignés de manière exclusive au Contrat. Cette disposition ne s'applique pas aux agents 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 des nouveaux agents et d'une copie de leur 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 agents 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 agents

A tout moment, 24h sur 24 et 7 jours sur 7, y compris les week-ends et jours fériés, 2 agents 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 montant ne se présentant pas à la relève du garde descendant ou en cas de circonstances imprévues obligeant un garde en poste à quitter son service au cours de sa vacation



En cas de non présentation de la relève lors du changement de garde ou si des circonstances imprévues obligent un garde en place à quitter son poste au cours de son service :

- Le garde descendant (hypothèse de l'absence de relève) doit rester en poste jusqu'à l'arrivée de la relève et ce, pendant 1h00 au maximum ;
- L'astreinte opérationnelle (superviseur) doit être immédiatement avertie ;
- Un garde de remplacement (ou l'astreinte elle-même à défaut de garde) doit être mis en place 1h00 maximum après que l'astreinte ait été informée du problème.

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 agents sont indiqués dans les procédures opérationnelles détaillées exposées dans chaque Contrat Spécifique. Les agents 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 : Tâches de gestion du gardiennage du site

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 le garde titulaire (responsable de site) spécifiquement assigné à cette tâche, que les agents proposés, pour les besoins de remplacements temporaires ou en urgence à ce poste (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.

Le garde titulaire doit être assigné de manière exclusive au Contrat. Cette disposition ne s'applique pas aux agents remplaçants.

1.2.1 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.

1.2.2 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 des nouveaux agents et d'une copie de leur 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.

1.2.3 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 agents 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.

1.2.4 Présence des agents

Le responsable de site, 07h par jour, 5 jours par semaine (jours ouvrés), doit être en service et présent physiquement sur le site du GSMC.

Dommages-intérêts applicables:

Anomalie détectée (par jour)	Dommages-intérêts (par jour) basée sur le tarif horaire applicable au moment de l'absence
Absence de l'agent, responsable de site	Dommages-intérêt équivalents à 3.5 heures de travail d'un agent

1.3 Tâche 3 : Services de gardiennage sur demande



Nombre de agents	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 d' agents n'est pas présent sur la période requise
1 garde supplémentaire allant jusqu'à 5 jours de travail.	2 jours ouvrés avant le début de la période.	Le jour de la demande.	Le jour de la demande.	Dommages-intérêts équivalents à 50% de la valeur de la prestation en cas de non-exécution totale
à un 2ème garde(s) supplémentaire 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 agents 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 agents pour une période allant jusqu'à 5 jours de travail ou 5 à 10 agents	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.



pour une période supérieure à 5 jours de travail				
--	--	--	--	--

1.4 Tâche 4 : Mise en place de moyens de contrôle de la sécurité

Disponibilité mensuelle des moyens techniques de 97% .

Pénalité : si disponibilité <97% sur 1 mois : réduction proportionnelle du prix mensuel prévu avec un plafond de 10% de réduction de prix.

si disponibilité <97% sur 2 mois consécutifs: réduction proportionnelle du prix mensuel prévu avec un plafond de 20% de réduction de prix.

1.5 Tâche 5 : Agents armés.

Niveaux de services et pénalités équivalents à ceux de la tâche 1