

Annexe n°3 au projet de marché n°B24-04099-FL

Les indicateurs sont mesurés et analysés à une fréquence trimestrielle puis présentés lors des Comités de Pilotage.

3.1 - Maintenance préventive

Intitulés	Définitions	Objectifs et tolérances	Montant de la pénalité
IME-REAL-E-R (trimestriel)	Respect des délais selon planning validé des actions de maintenance préventive (livraison des adaptations, la montée de version de librairies, ...) Cumul en jours ouvrés de retard par rapport au planning de maintenance préventive et par rapport à la date de livraison des livrables pour les recettes	Cible <=2 dans le trimestre (retard maintenance et retard livrable cumulés) Tolérance de 2 retards hors délais dans le trimestre si retard inférieur ou égal à 10 jours ouvrés. Tout retard supérieur à 10 jours ouvrés est pénalisable.	100 € par jour de retard par rapport au planning de maintenance préventive validé avec le CEA 100 € par document et par jour ouvré de retard à compter de la date de réalisation de la maintenance préventive
IME-REAL-A-Q01 (trimestriel)	Qualité du développement : nombre d'anomalies bloquantes constatées en VABF (vérification d'aptitude au bon fonctionnement)	Cible <=1 dans le trimestre	200 € par anomalie

3.2 - Maintenance corrective

Intitulés	Définitions	Objectifs et tolérances	Montant de la pénalité
ISUIV-NB-DOC (trimestriel)	Nombre de jours ouvrés de retard des documents de comptes rendus d'interventions et procédures de retour arrières par rapport aux délais contractuels (3 jours ouvrés)	Cible : 0 Tolérance d'1 document hors délai dans le trimestre si retard inférieur ou égal à 8 jours ouvrés. Tout retard supérieur à 8 jours ouvrés est pénalisable.	50 € par document et par jour ouvré de retard
IMC-TX-A-RES01 (trimestriel)	Taux de résolution des anomalies bloquantes dans les délais contractuels (3 jours ouvrés)	Cible : 0 Tolérance d'1 anomalie hors délai dans le trimestre si une solution de contournement a été mise en place	400 € par anomalie et par jour ouvré de retard
IMC-TX-A-RES02 (trimestriel)	Taux de résolution des anomalies majeures dans les délais contractuels (5 jours ouvrés) : Pourcentage de respect des délais de résolution des anomalies	Si plus de 10 anomalies déclarées dans le trimestre: >=95% Si moins de 10 anomalies déclarées dans le trimestre : tolérance d'1 anomalie hors délai	200 € par anomalie et par jour ouvré de retard
CAS PARTICULIERS (trimestriel)	Non respect des délais contractuels (8 heures ouvrées) concernant les cas particuliers précisés au § « Cas particulier » du §3.4 du cahier des charges	Cible : 0	100 € par heure ouvrée de retard au-delà des 8 heures ouvrées

3.3 - Maintenance adaptative / évolutive

Intitulés	Définitions	Objectifs et tolérances	Montant de la pénalité
IME-SPEC-R (trimestriel)	Respect des délais de livraison des spécifications: cumul en jours ouvrés de retard de livraison des livrables	Cible : 0 Tolérance d'1 qualification hors délais dans le trimestre si retard inférieur ou égal à 10 jours ouvrés. Tout retard supérieur à 10 jours ouvrés est pénalisable.	50 € par document et par jour ouvré de retard
IME-REAL-E-R (trimestriel)	Respect des délais de livraison de l'évolution : cumul en jours ouvrés de retard de livraison des livrables pour les recettes	Cible <= 2 dans le trimestre Tolérance de 2 livraisons hors délais dans le trimestre si retard inférieur ou égal à 10 jours ouvrés. Tout retard supérieur à 10 jours ouvrés est pénalisable.	50 € par document et par jour ouvré de retard
IME-REAL-A-Q01 (trimestriel)	Qualité du développement : nombre d'anomalies bloquantes constatées en VABF (vérification d'aptitude au bon fonctionnement)	Cible <=1 dans le trimestre	200 € par anomalie
IME-REAL-A-Q02 (trimestriel)	Qualité du développement : nombre d'anomalies majeures constatées en VABF	Cible <=1 dans le trimestre	100 € par anomalie
IME-REAL-A-Q03 (trimestriel)	Qualité du développement : nombre d'anomalies mineures constatées en VABF	Cible <=5 dans le trimestre	100 € par anomalie

3.4 - Autres indicateurs

Intitulés	Définitions	Objectifs et tolérances	Montant de la pénalité
DELAIS BPU DEVIS (trimestriel)	Réalisation des prestations sur bordereau de prix et sur devis dans les délais	100% dans les délais	100 € par jour ouvré de retard et par prestation
DELAIS LIVRABLES (trimestriel)	Remise des compte-rendus de réunion, des rapports d'activité dans les délais	100% des comptes-rendus ou rapports remis sous 5 jours ouvrés maximum Cible <=1 dans le trimestre	50 € par document et par jour ouvré de retard