

Processus	Sous Processus	ID	Indicateurs	Unités	Diffusion	Seuil minimum acceptable	Responsable	Pénalisable	Description pénalité et formule
Maintenance Préventive	Organiser les visites	MPN01	Ratio entre le nombre de visites réalisées et le nombre de visites prévues	%	COMOP et COSU	1 par instance / an	Lot1	Oui	2000 € par visite non réalisée
		MPN02	Nombre d'actions correctives par visite	Unité	COMOP	0	Lot1	Non	
		MPN03	Taux de disponibilité de l'application suite aux interruptions anormales détectées (pannes, etc.) par instance	%	COMOP et COSU	99,99	lot2	Oui	500 € par centième
	Suivre les plans d'actions préventifs	MPN04	Taux de disponibilité de l'application suite aux interruptions des interventions programmées (constaté / prévu)	%	COMOP et COSU	Egalité entre le prévisionnel et le constaté	lot2	Oui	200 € / Heure
		MPN05	Nombre d'actions à réaliser	Unité	COMOP	0	lot2	Non	
		MPN06	Ratio (Nb. jours) des dates réelles de fin de clôture des d'actions / sur les dates de fin prévues	%	COMOP	40 jours/jour(s) par action	lot2	Oui	200 € par jour les 5 premiers jours de retard puis 1000 € / jour
	Organiser les PRA	MPN07	Planification des PRA par instance	Unité	COMOP et COSU	1 / an	lot1	Non	
		MPN08	Nombre de PRA réalisé par instance à minima restauration sauvegarde	Unité	COSU	1 / an	lot2	Non	
		MCO01	Nombre d'anomalies externalisées par criticité P1 sur le semest n-3, n et n+1	Unité	COMOP		lot1	Non	
		MCO02	Nombre d'anomalies externalisées par criticité P2 sur le semest n-3, n et n+1	Unité	COMOP		lot1	Non	
Maintenance Corrective	Ordonnancer / Prioriser	MCO03	Nombre d'anomalies externalisées par criticité P3 sur le semest n-3, n et n+1	Unité	COMOP		lot1	Non	
		MCO04	Nombre d'anomalies externalisées par criticité P4 sur le semest n-3, n et n+1	Unité	COMOP		lot1	Non	
		MCO05	Valeur moyenne d'une anomalie selon criticité P1 (Coût en PE) sur le semest n-3, n et n+1	Unité	COMOP et COSU		lot2	Non	
		MCO06	Valeur moyenne d'une anomalie selon criticité P2 (Coût en PE) sur le semest n-3, n et n+1	Unité	COMOP et COSU		lot2	Non	
		MCO07	Valeur moyenne d'une anomalie selon criticité P3 (Coût en PE) sur le semest n-3, n et n+1	Unité	COMOP et COSU		lot2	Non	
		MCO08	Valeur moyenne d'une anomalie selon criticité P4 (Coût en PE) sur le semest n-3, n et n+1	Unité	COMOP et COSU		lot2	Non	
	Traiter les demandes et les anomalies	MCO09	Nombre d'anomalies non traitées	Unité	COMOP et COSU		lot2	Non	
		MCO10	Volume des tickets (au-delà de « 6 mois », « 1 an et au-delà)	Unité	COMOP et COSU		lot2	Non	
		MCO11	Ratio des tickets livrés sur le nombre de tickets externalisés sur 2 semestris glissants	%	COMOP	40-50%	lot2	Oui	500 € par centième
	Gérer la non-régression	MCO12	Nombre d'anomalies non traitées et catégorisées	Unité	COMOP	0	lot2	Non	
Maintenance Curative	Gérer les appels	MCO13	Ratio Nombre des anomalies validées en production / Nombre des anomalies livrées	%	COMOP	0 % en 2ème passe 100 %	lot2	Oui	500 € par anomalie
		MCO14	Ratio des tests en échec / tests passés	%	COMOP	0 en production	Lot1 et Lot2	Oui	100 € par tests resté KO
		MCO15	Ratio entre le nombre de tickets en régressions / nombre de tickets livrés	%	COMOP et COSU	<3% en recette	lot 1	Oui	500 € par anomalie non détectée en production
	Traiter un dysfonctionnement	MCO16	Taux de couverture des tests de non régression (implicite sur les fonctions essentielles de SASAGITE)	%	COMOP et COSU	>70 %	lot1 et lot2	Oui	500 € par centième
		MCU01	Ratio nombre d'appels sans réponse / le nombre total d'appels	%	COMOP et COSU	< 2 %	lot 2	Oui	300 € par appel sans réponse et sans rapport au-delà d'une 1/2 heure
		MCU02	Nombre de dysfonctionnement non traité dans le délai maximal de réponse post-incident bloquant (>2h) - Date/heure de réponse - Date/heure de création	Unité	COMOP et COSU		lot 2	Oui	Voir CCM et CCF (BS support) Sur constat d'une indisponibilité : • technique inférieur à 99,988% (calculée sur une année calendaire à date fixe), soit plus d'une heure d'indisponibilité technique d'une instance de SAGT SASAGITE, il sera appliqué une pénalité d'un montant de 3000€ HT par heure supplémentaire de dépassement et cela dès la première minute de dépassement de chaque nouvelle heure d'indisponibilité.
		MCU03	Nombre de dysfonctionnement non traité dans le délai maximal de réponse post-incident majeur (>4h) - Date/heure de réponse - Date/heure de création	Unité	COMOP et COSU		lot 2	Oui	• d'une fonctionnalité ou d'un groupe de fonctionnalités • lors d'une intervention préventive, le titulaire du lot 2 du présent marché s'expose à l'application d'une pénalité de 100,00 €HT par heure de retard par rapport au temps d'indisponibilité indiqué dans la procédure, temps décompté à partir de la 1ère coupure de la fonctionnalité ou du groupe de fonctionnalités (par dérogation au 14.2.2. du CCAG). • lors d'une intervention qualifiée urgente ou critique ou une anomalie qualifiée bloquante ou majeure sur le site de production, le titulaire du présent marché s'expose, en cas de retard pour la remise en service provisoire, puis la remise en service normale, à l'application d'une pénalité de 300,00 €HT par heure de retard dans la première journée (prafonné à 1 600,00 € HT). Puis les jours suivants, la pénalité est de 1 000,00 €HT par jour de retard par dérogation à l'article 14.2.6 du CCAG ; • Pour les interventions normales les stipulations des pénalités de retard du CCAG TIC 914.1 s'appliquent au seul critère de remise en service nominale.
		MCU04	Nombre de dysfonctionnement non traité dans le délai maximal de réponse post-incident mineur (<5h) - Date/heure de réponse - Date/heure de création	Unité	COMOP et COSU		lot 2	Oui	
	Suivre et informer des problèmes (au sens ITIL) détectés et en traitement	MCU05	Par instance de SAGT - Nombre de tickets créés dans le mois	Unité	COMOP et COSU		lot 2	Oui	
		MCU06	Nombre de problèmes détectés	Unité	COMOP		lot 1	Non	
Maintenance Evolutive	Recueillir le besoin	MEV01	Délai moyen du cadrage du besoin fonctionnel (date d'émission de l'évolution <- date de diffusion de l'EDB) - besoin simple sans complexité : < 2 j - besoin avec complexité faible : 2 j < d < 5 j	Jours	COMOP		lot 1	Oui	300 € par jour de retard
		MEV02	Délai moyen du cadrage du besoin technique (date d'émission de l'évolution <- date de diffusion de l'EDB) - besoin simple sans complexité : < 2 j - besoin avec complexité faible : 2 j < d < 5 j - besoin avec complexité forte : < 15 j	Jours	COMOP		lot 2	Oui	300 € par jour de retard
	Chiffrer le besoin	MEV03	Délai moyen du cadrage du chiffrage fonctionnel (date de diffusion de l'EDB <- date de production du chiffrage) - besoin simple sans complexité : < 2 j - besoin avec complexité faible : 2 j < d < 10 j - besoin avec complexité forte : < 20 j	Jours	COMOP		lot 1	Oui	300 € par jour de retard
		MEV04	Délai moyen du cadrage du chiffrage technique (date de diffusion de l'EDB <- date de production du chiffrage) - besoin simple sans complexité : < 2 j - besoin avec complexité faible : 2 j < d < 10 j - besoin avec complexité forte : < 20 j	Jours	COMOP		lot 2	Oui	300 € par jour de retard
	Etudier le besoin	MEV05	Délai moyen de l'étude fonctionnelle (date de production du chiffrage <- date de production de l'étude fonctionnelle) - besoin simple sans complexité : < 5 j - besoin avec complexité faible : 5 j < d < 20 j - besoin avec complexité forte : < 30 j	Jours	COMOP		lot 1	Oui	300 € par jour de retard
		MEV06	Délai moyen de l'étude technique (date de production du chiffrage <- date de production de l'étude technique) - besoin simple sans complexité : < 5 j - besoin avec complexité faible : 5 j < d < 30 j - besoin avec complexité forte : < 40 j	Jours	COMOP		lot 2	Oui	300 € par jour de retard
	Réaliser le besoin	MEV07	Ratio entre le nombre de livrables réellement livrés dans le délai imparti et le nombre de livrables attendus	%	COMOP	100 %	lot 1	Oui	300 € par jour de retard
		MEV08	Ratio entre le nombre de livrables réellement livrés dans le délai imparti et le nombre de livrables attendus	%	COMOP	100 %	lot 2	Oui	2000 € par livrable
		MEV09	Ecart moyen de production du livrable fonctionnel <-> Date de livraison réelle - date de livraison prévue dans chaque devis (< 2 jours)	Jours	COMOP		lot 1	Oui	300 € par jour de retard
	S'assurer de la qualité	MEV10	Ecart moyen de production du livrable technique <-> Date de livraison réelle - date de livraison prévue dans chaque devis (< 2 jours)	Jours	COMOP		lot 2	Oui	300 € par jour de retard
Mise en Production	S'assurer des prérequis	MEV11	P1 > 1 P2 > 2	Unité	COMOP		lot 1 et lot 2	Oui	300 € par anomalie au dessus des seuils P1 300 € par anomalie au dessus des seuils P2
		MEV12	Nombre d'anomalies détectées par niveau de criticité post MEP à 3 jours P1 > 0 P2 <= 1	Unité	COMOP		lot 1 et lot 2	Oui	300 € par anomalie au dessus des seuils P1 300 € par anomalie au dessus des seuils P2
		MEV13	Nombre d'anomalies détectées par niveau de criticité post MEP à 10 jours P1 > 0 P2 > 0	Unité	COMOP		lot 1 et lot 2	Oui	300 € par anomalie au dessus des seuils P1 300 € par anomalie au dessus des seuils P2
	Déployer une mise à jour applicative	MEP01	Fourchette des pré-requis à 4 maximum	Unité	COMOP		lot 1 et lot 2	Oui	300 € par anomalie au dessus des seuils P1 300 € par anomalie au dessus des seuils P2
		MEP02	Pv de contrôle interne test 100% des retours utilisateurs	Unité	COMOP		lot 1	Oui	300 € par PV non fourni ou incomplet
		MEP03	Ratio des opérations techniques réalisées / prévues	%	COMOP	100 %	lot 2	Oui	?
	Contrôler	MEP04	Ratio des tests de surface réalisés / prévus	%	COMOP	100 %	lot 2	Oui	300 € par défaut
		MEP05	Nombre d'anomalies détectées par niveau de criticité post MEP à 24h P1 > 1 P2 > 2	Unité	COMOP		lot 2	Oui	300 € par anomalie au dessus des seuils P1 300 € par anomalie au dessus des seuils P2
		MEP06	Nombre d'anomalies détectées par niveau de criticité post MEP à 3 jours P1 > 0 P2 <= 1	Unité	COMOP		lot 2	Oui	300 € par anomalie au dessus des seuils P1 300 € par anomalie au dessus des seuils P2
	Déployer un nouveau PC	MEP07	Nombre d'anomalies détectées par niveau de criticité post MEP à 10 jours P1 > 0 P2 > 0	Unité	COMOP		lot 2	Oui	300 € par anomalie au dessus des seuils P1 300 € par anomalie au dessus des seuils P2
Gestion documentaire	Maintenir les manuels utilisateurs	MEP08	Qualité de l'intervention : nb d'incident majeur ou bloquant	Unité	COMOP	0	lot 2	Oui	300 € par anomalie au dessus des seuils P1 300 € par anomalie au dessus des seuils P2
		MEP09	Respect des délais de livraison licences et matériels -> Date de livraison réelle - Date de livraison prévue	Jours	COMOP	< 1 mois	lot 2	Oui	300 € par jour de retard
		GD001	Taux de prise en compte des demandes de mise à jour du manuel utilisateur par version / celles réellement intentionnelles	%	COMOP	100 %	lot 1	Oui	300 € par demande non traitée
	Maintenir les documentations techniques	GD002	Nombre de jours de retard sur la fourniture du manuel en rapport avec la date de sortie de version	Unité	COMOP	0,00	lot 1	Oui	300 € par jour de retard
		GD003	Taux de prise en compte des demandes (évolutions techniques, migration, etc...) de mise à jour des documents techniques / celles réellement intentionnelles	%	COMOP	100 %	lot 2	Oui	300 € par demande non traitée
		GD004	Nombre de jours de retard sur la mise à jour des documents techniques en rapport avec la date d'opération technique	Unité	COMOP	0,00	lot 1 et lot 2	Oui	300 € par jour de retard
	Construire les fiches métiers spécifiques	GD005	Ratio entre le nombre de fiches métier réalisées et le nombre de fiches métier prévues par trimestre	%	COMOP	100 %	lot 1	Oui	500 € par fiche non faite
		GD006	Taux de prise en compte des demandes de mise à jour des supports de formation par version / celles réellement intentionnelles	%	COMOP	100 %	lot 1	Oui	Forfait de 2000 € pour manuel incomplet à la sortie de la version
		GD007	Nombre de jours de retard sur la fourniture des manuels de formation en rapport avec la date de sortie de version	Unité	COMOP	0,00	lot 1	Oui	Forfait de 2000 € pour manuel incomplet à la sortie de la version
	Maintenir et enrichir le référentiel des tests métiers	GD008	Ratio entre les tests métiers reportés et ceux réellement reportés	%	COMOP		lot 1	Non	
Tracabilité des réunions	Tracer les événements sur le projet	TRA01	Tracabilité des décisions (Cf. ann.)	%	COMOP	100% des CH réalisés	lot 1 et lot 2	Oui	300 € par jour au-delà des 48h
Traitement des alertes	Déclencher une alerte	TRA02	Nombre d'alertes déclenchées de tout ordre (disponibilité des env...)	Unité	COMOP et COSU		lot 1	Non	
Sécurité									
	Contrôler la sécurité	SEC01	Nombre d'intrusion non bloquées	Unité	COMOP et COSU	0	lot 2	Oui	5000 € par intrusion non bloquée et évitable lors mise à jour des composants