

# Indicateurs de maintenance du projet : **APOGEE**

Comité du 24/05/2013

## Indicateurs de maintenance de la solution

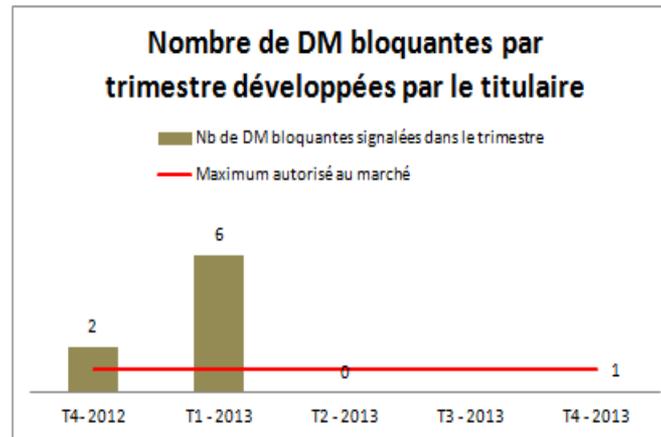
Fiabilité de la solution	
Réactivité de la maintenance	
Efficacité de l'assistance	
Réactivité de l'assistance	



## Fiabilité de la solution : Nb d'anomalies bloquantes par trimestre développées par le titulaire

### Nombre de DM bloquantes par trimestre développées par le titulaire (Ind 5.1)

<i>métrique :</i>	Nombre de DM bloquantes par trimestre												
<i>outil :</i>	DA/DM												
<i>Maximum autorisé au marché</i>	1 DM												
<i>Date</i>	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
<i>Nb de DM bloquantes signalées dans le mois</i>	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Commentaires AMUE</i>	86088, 86268, 86486 et 86557	DM 86596	DM 86284										
<i>Trimestre</i>	T4-2012	T1-2013	T2-2013	T3-2013	T4-2013								
<i>Nb de DM bloquantes signalées dans le</i>	2	6	0										
<i>Maximum autorisé au marché</i>	1	1	1	1	1								
<i>Nb de points de démérite correspondants</i>	3	15	0	0	0								

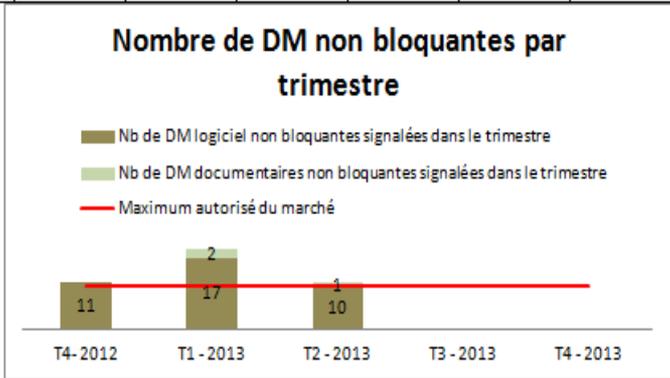


## Fiabilité de la solution :

Nb d'anomalies non bloquantes par trimestre développées par le titulaire

### Nombre de DM non bloquantes par trimestre (Ind 5.2)

<i>métrique :</i>	Nombre de DM non bloquantes par trimestre												
<i>outil :</i>	DA/DM												
<i>Maximum autorisé au marché</i>	10 DM												
<i>Date</i>	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
<i>Nb de DM logiciel non bloquantes signalées dans le mois</i>	1	8	8	3	3	4							
<i>Nb de DM documentaires non bloquantes signalées dans le mois</i>	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Commentaires AMUE</i>		85894	87446	86022									
<i>Trimestre</i>	T4-2012	T1-2013	T2-2013	T3-2013	T4-2013								
<i>Nb de DM logiciel non bloquantes signalées dans le trimestre</i>	11	17	10										
<i>Nb de DM documentaires non bloquantes signalées dans le trimestre</i>		2	1										
<i>Maximum autorisé du marché</i>	10	10	10	10	10								
<i>Nb de points de démérite correspondants</i>	0	0	0	0	0								



## Réactivité de la maintenance - Délai sur une DM bloquante

### Réactivité de correction sur une DM bloquante par le titulaire (Ind 5.1)

métrique : Délais de traitement des DM bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

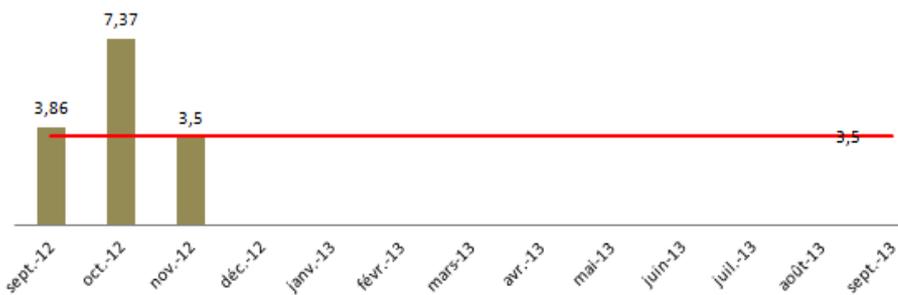
outil : DA/DM

Maximum autorisé au marché : 3,5 jour

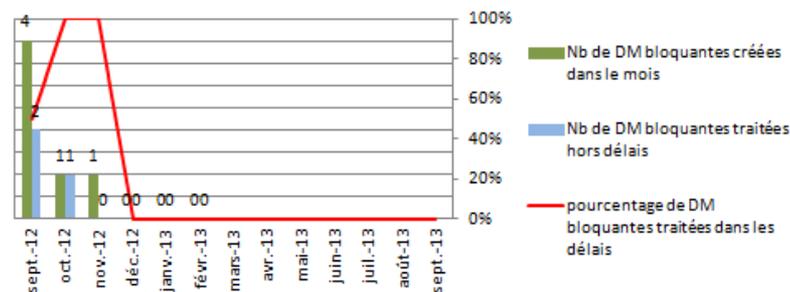
Date	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	déc.-13
Nb de DM bloquantes créées dans le mois	4	1	1	0	0	0							
Nb de DM bloquantes traitées hors délais	2	1	0	0	0	0							
pourcentage de DM bloquantes traitées dans les délais	50%	100%	100%										
Délai de correction moyen par DM bloquantes, en jour	3,86	7,37	3,5										
Maximum autorisé au marché	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Nb de points de démérite correspondants (calculé par DA/DM)	4	0	0	0									
Commentaires AMUE	86088, 86268, 86466 et 86557 86268	DM 86086	DM 86264										

### Délais de traitement des DM bloquantes par le titulaire

■ Délai de correction moyen par DM bloquantes, en jour — Maximum autorisé au marché



### Pourcentage de DM bloquantes traitées dans les délais



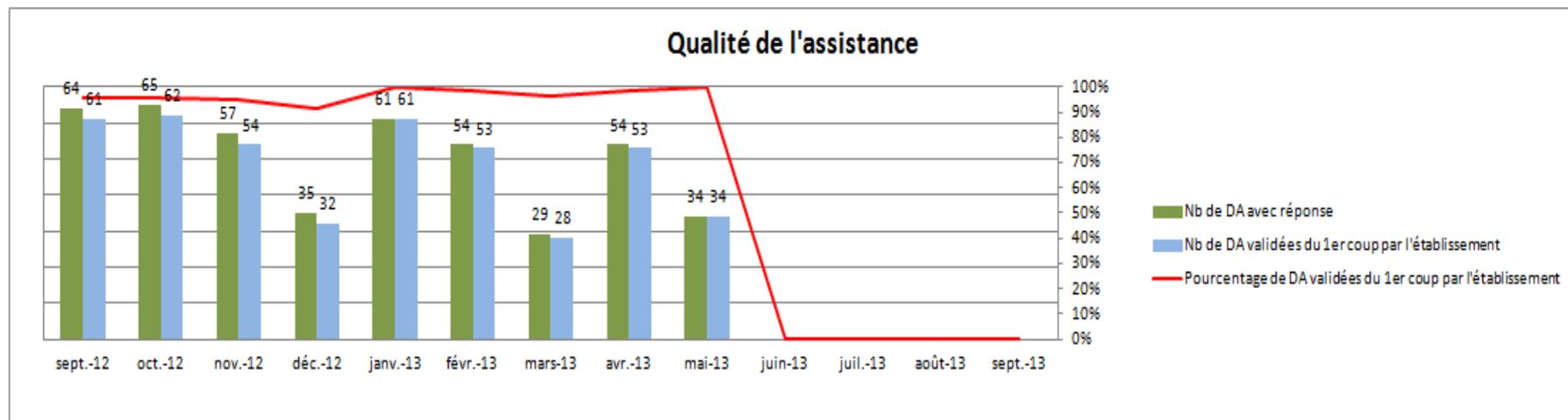


## Qualité de l'assistance - Qualité des réponses aux DA

### Qualité de l'assistance : réponse aux DA (Ind 6.1)

*métrique :* Nombre de DA validées par les sites du premier coup (pas d'aller/retour)  
*outil :* Outil DA/DM  
*Objectif :* 100%

Date	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13
Nb de DA avec réponse	64	65	57	35	61	54	29	54	34				
Nb de DA validées du 1er coup par	61	62	54	32	61	53	28	53	34				
Pourcentage de DA validées du 1er coup par l'établissement	95%	95%	95%	91%	100%	98%	97%	98%	100%				

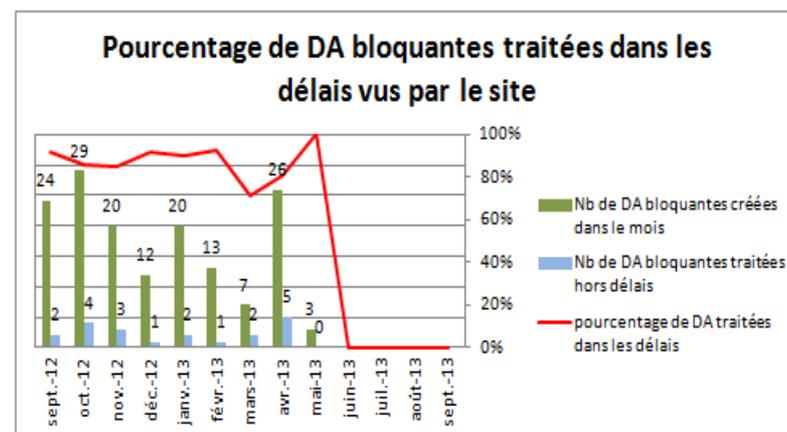
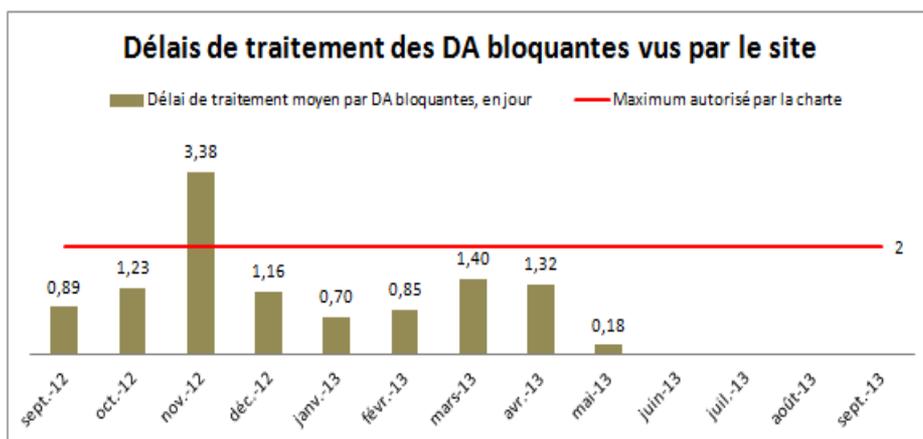


## Réactivité de l'assistance - Garantie des délais de traitements des DA bloquantes vus par le site

### Délais de traitement des DA bloquantes vus par le site (Ind 7.3)

métrique : Délais de traitement des DA bloquantes, par mois, sur l'année vus par le site  
 outil : DA/DM  
 Maximum autorisé par la charte : 2 jours

Date	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13
Nb de DA bloquantes créées dans le mois	24	29	20	12	20	13	7	26	3				
Nb de DA bloquantes traitées hors délais	2	4	3	1	2	1	2	5	0				
pourcentage de DA traitées dans les délais	92%	86%	85%	92%	90%	92%	71%	81%	100%				
Délai de traitement moyen par DA bloquantes, en jour	0,89	1,23	3,38	1,16	0,70	0,85	1,40	1,32	0,18				
Maximum autorisé par la charte	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Commentaires ANME	DA 83547, 83606	DA 84314, 84340, 84398 et 85255	DA 85422, 85482 et 85931	DA 86413	DA 86951 et 87103	DA 88260	DA 88928, DA 89087	DA 89284, 89324, 89548, 89612, 89648					





## Réactivité de l'assistance - Garantie des délais de traitements des DA non bloquantes vus par le site

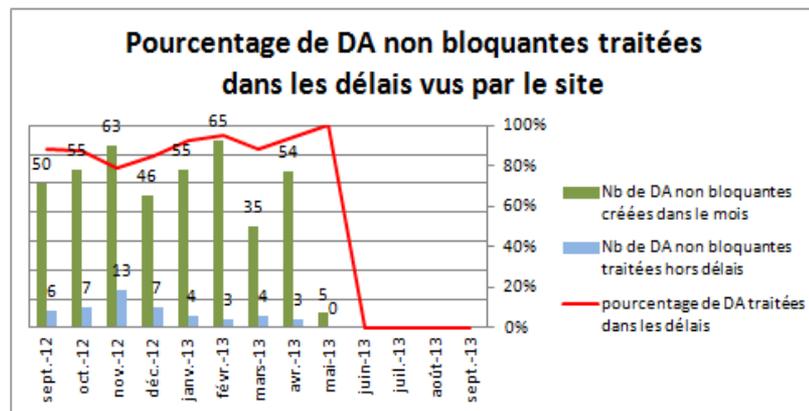
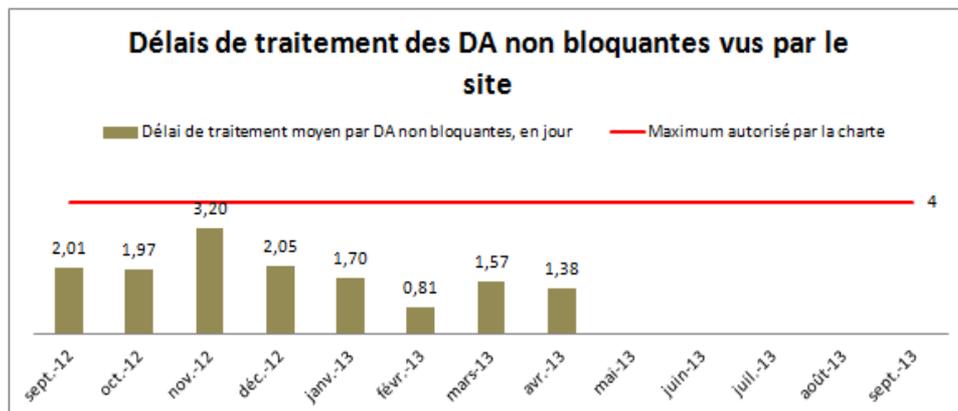
### Délais de traitement des DA non bloquantes vus par le site (Ind 7.4)

métrique : Délais de traitement des DA non bloquantes, par mois, sur l'année vus par le site

outil : DA/DM

Maximum autorisé par la charte 4 jours

Date	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13
Nb de DA non bloquantes créées dans le mois	50	55	63	46	55	65	35	54	5				
Nb de DA non bloquantes traitées hors délais	6	7	13	7	4	3	4	3	0				
pourcentage de DA traitées dans les délais	88%	87%	79%	85%	93%	95%	89%	94%	100%				
Délai de traitement moyen par DA non bloquantes, en jour	2,01	1,97	3,20	2,05	1,70	0,81	1,57	1,38					
Maximum autorisé par la charte	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Commentaires AMUE	DA 83671, 83673, 83620, 84043, 84163, 84196	DA 84702, 84400, 84447, 84700, 84902, 85100, 85176	DA 85481, 85534, 85651, 85635, 85803, 85853, 85860, 85862, 85903, 85960, 86071	DA 86184, 86296, 86375, 86463, 86533, 86680, 86718	DA 86801, 87027, 87436, 87540, 87632	DA 88203, 88344, 88481	DA 88662, 88807, 89151, 89208	DA 89423, 89519, 89645					



## Réactivité de l'assistance - Garantie des délais de traitements des DA bloquantes par le titulaire

### Délais de traitement des DA bloquantes par le titulaire (Ind 7.1)

métrique :

outil :

Maximum autorisé par le marché

Délais de traitement des DA bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

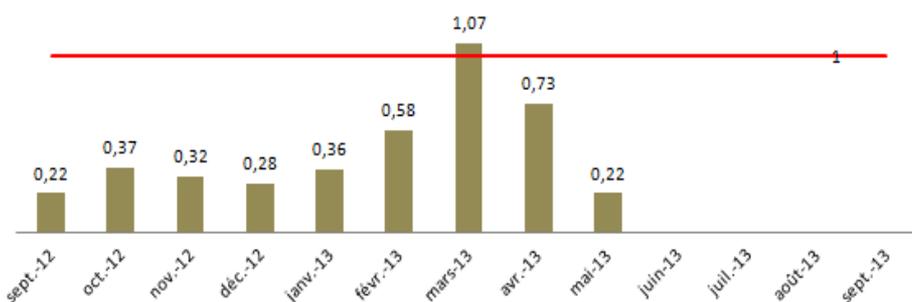
DA/DM

1 jour

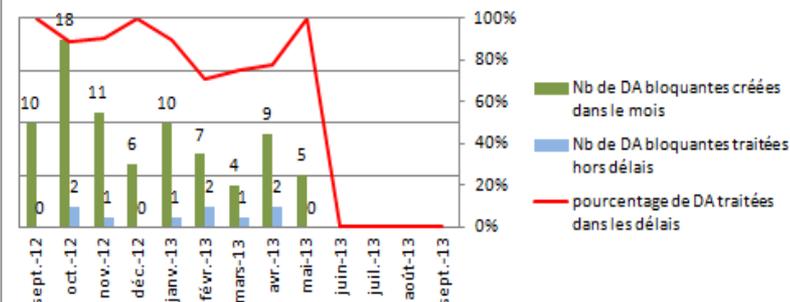
Date	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13
Nb de DA bloquantes créées dans le mois	10	18	11	6	10	7	4	9	5				
Nb de DA bloquantes traitées hors délais	0	2	1	0	1	2	1	2	0				
pourcentage de DA traitées dans les délais	100%	89%	91%	100%	90%	71%	75%	78%	100%				
Délai de correction moyen par DA bloquantes, en jour	0,22	0,37	0,32	0,28	0,36	0,58	1,07	0,73	0,22				
Maximum autorisé par le marché	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Nb de points de démérite correspondants (calculé par DADM)	0	2	2										
Commentaires ANUE		DA 84340 et 84336	DA 86080		DA 87103	DA 87869 et 88456	DA 88928	DA 88762 et 88688					

### Délais de traitement des DA bloquantes par le titulaire

■ Délai de correction moyen par DA bloquantes, en jour — Maximum autorisé par le marché



### Pourcentage de DA bloquantes traitées dans les délais



## Réactivité de l'assistance - Garantie des délais de traitements des DA non bloquantes par le titulaire

### Délais de traitement des DA non bloquantes par le titulaire (Ind 7.2)

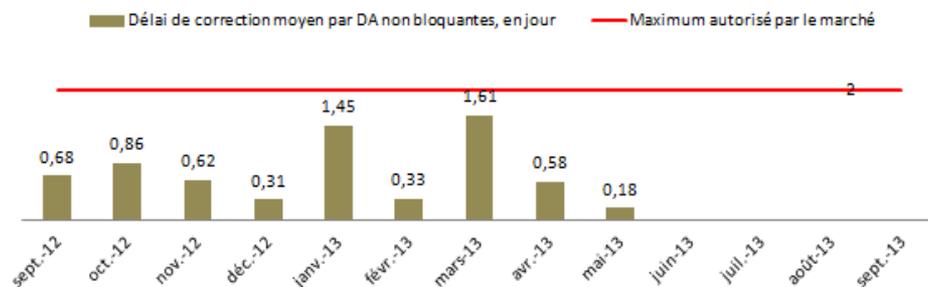
métrique : Délais de traitement des DA non bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

outil : DA/DM

Maximum autorisé par le marché : 2 jours

Date	sept.-12	oct.-12	nov.-12	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13
Nb de DA non bloquantes créées dans le mois	19	14	27	15	11	17	7	7	6				
Nb de DA non bloquantes traitées hors délais	1	2	2	0	2	0	2	0	0				
pourcentage de DA traitées dans les délais	95%	86%	93%	100%	82%	100%	71%	100%	100%				
Délai de correction moyen par DA non bloquantes, en jour	0,68	0,86	0,62	0,31	1,45	0,33	1,61	0,58	0,18				
Maximum autorisé par le marché	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nb de points de démérite correspondants(calculé par DA/DM)	0	0	0										
Commentaires AMIE	DA 84049	DA 84302 et 84465	DA 85071 et 85692		DA 87692 Pour la DA 87692 le site a fait plusieurs fois des réponses après		DA 88662 et 88142						

### Délais de traitement des DA non bloquantes par le titulaire



### Pourcentage de DA non bloquantes traitées dans les délais

