

# Cadre de maintenance Apogee

Trimestre d'observation : Septembre-Novembre 2012

- Le projet Apogée est en phase de maintenance qui contient le logiciel, la documentation, le kit de déploiement, les environnements de formation, les outillages (ex : RDD...)

- Les indicateurs suivants vont permettre de suivre 4 indicateurs fondamentaux (engagement de résultats/visibilité directe établissements)
  - - la fiabilité de la solution
  - - la réactivité de la maintenance de la solution
  - - la qualité de l'assistance
  - - la réactivité de l'assistance

D'autres indicateurs, contractuels, sont également suivis.

## Fréquence de reporting

- Ces indicateurs sont ceux que l'Amue souhaite suivre et seront à présenter mensuellement (au comité de pilotage interne). Ces mêmes planches sont directement réutilisables pour les comités contractuels de la TMA SOPRA GROUP.

- Toute anomalie concernant la solution Apogée est tracée sous forme de DM, qu'elle soit logicielle ou documentaire.
- Pour rappel, une anomalie bloquante est un événement qui affecte la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité du produit APOGEE et des données qu'il contient. C'est un événement qui, notamment :
  - endommage les bases de données du système,
  - ou qui rend inopérante l'utilisation de tout ou partie du système,
  - ou qui produit un résultat erroné,
  - ou qui entraîne l'utilisation de données obsolètes ou corrompues,
  - et pour lequel il n'existe pas de solution durable de contournement jugée acceptable par l'Amue.

*(extrait du CCTP livret 1.5.3)*

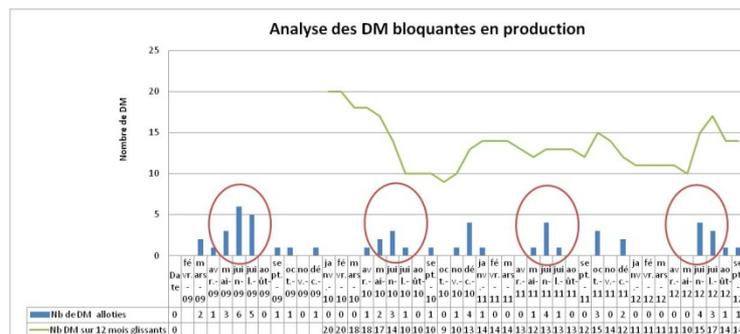
- L'équipe projet Apogee assure le respect de cette définition dans les DM qu'elle qualifie de bloquantes (contrôles à mettre en place par le correspondant qualité du projet).

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

## Rappel de l'indicateur du marché

Indicateur	Propriétés	Objectifs	Origine des données	Points de démérite ou alerte en comité contractuel
3) Quantité d'anomalies bloquantes	Nombre d'anomalies bloquantes détectées au cours du trimestre	1 anomalie bloquante par trimestre	Outil de gestion des demandes	Alerte en comité contractuel + 3 points de démérite par anomalie bloquante supplémentaire

Augmentation significative du nombre de bugs bloquants sur la période comme chaque année due à l'importance des actes de gestions rendant bloquante toute anomalie détectée



# Fiabilité de la solution :

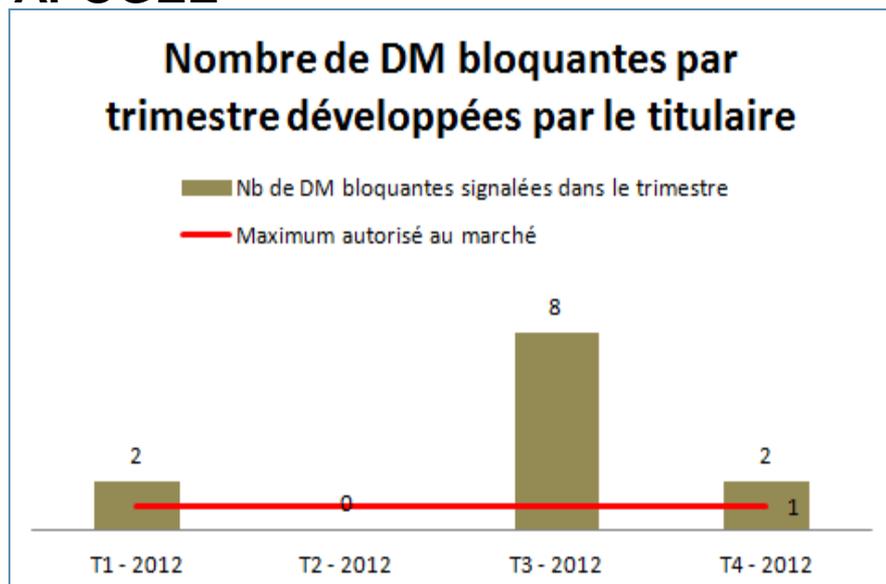
## Nb d'anomalies bloquantes par trimestre développées par le titulaire

### Mesure de l'indicateur (inclus APOGEE + ROF)

#### Nombre de DM bloquantes par trimestre développées par le titulaire

métrique :	Nombre de DM bloquantes par trimestre
outil :	DA/DM
Maximum autorisé au marché	1 DM

### APOGEE



Nb de points de démerite associés pour le trimestre 4 : 3

# Fiabilité de la solution :

## Nb d'anomalies non bloquantes par trimestre développées par l'intégrateur

### Rappel de l'indicateur du marché intégrateur

Indicateur	Propriétés	Objectifs	Origine des données	Points de démerite ou alerte en comité contractuel
5) Quantité d'anomalies non bloquantes en exploitation	Nombre d'anomalies non bloquantes détectées au cours du trimestre	Strictement inférieur à 10 anomalies non bloquantes par trimestre	Outil de gestion des demandes	Pas de points de démerite, mais alerte en comité contractuel

11 anomalies non bloquantes (APOGEE). Augmentation de par un nombre significatif de nouvelles fonctionnalités livrées sur les 12 derniers mois..

# Fiabilité de la solution : Nb d'anomalies non bloquantes

## Mesure de l'indicateur (inclus APOGEE + ROF)

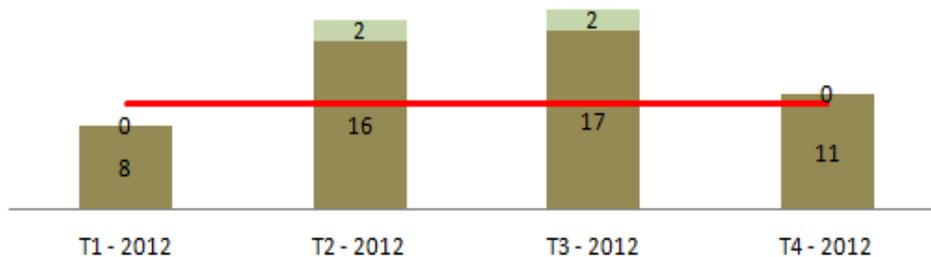
### Nombre de DM non bloquantes par trimestre

<i>métrique :</i>	Nombre de DM non bloquantes par trimestre				
<i>outil :</i>	DA/DM				
<i>Maximum autorisé au marché</i>	10	DM			

## APOGEE

### Nombre de DM non bloquantes par trimestre

- Nb de DM logiciel non bloquantes signalées dans le trimestre
- Nb de DM documentaires non bloquantes signalées dans le trimestre
- Maximum autorisé du marché



# Réactivité de la maintenance

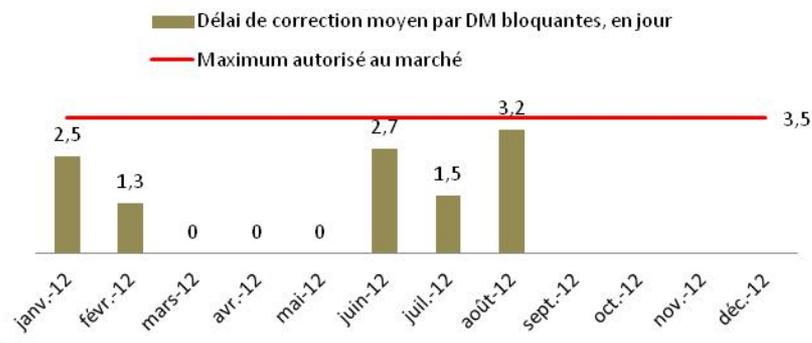
## Délai sur une DM bloquante

### Mesure de l'indicateur (Inclus APOGEE+ROF)

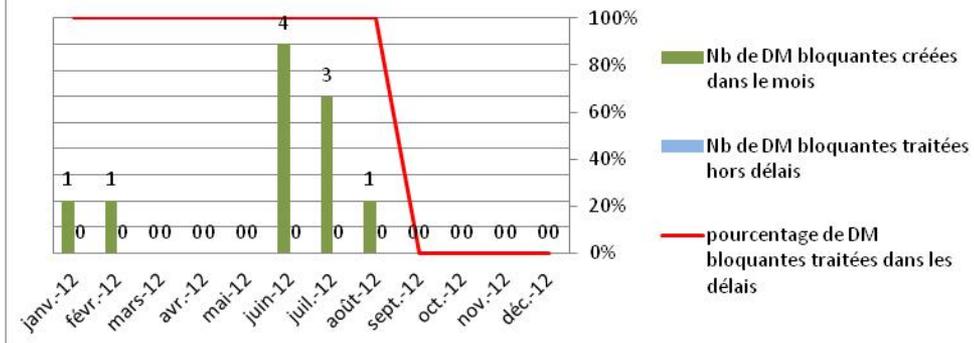
#### Réactivité de correction sur une DM bloquante par le titulaire

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				

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



#### Pourcentage de DM bloquantes traitées dans les délais



Nb de points de démérite associés pour le trimestre : 0

# Réactivité de la maintenance

## Délai sur une DM non bloquante

**Rappel de l'indicateur du marché :**

**Les DM non bloquantes sont alloties.**

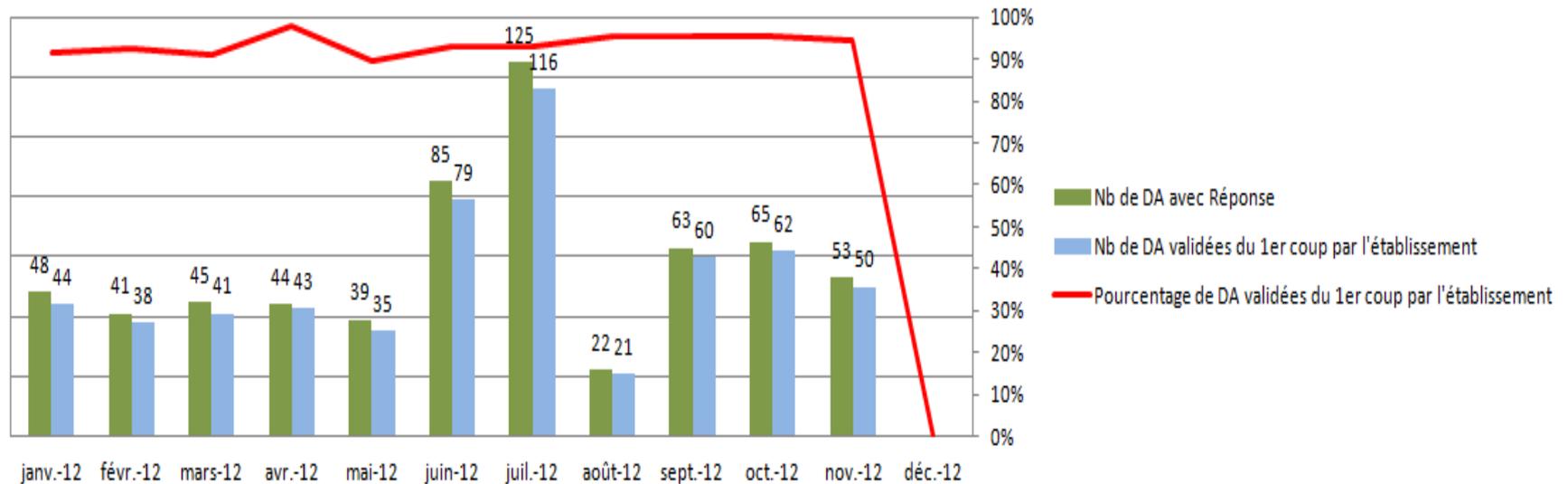
Process d'allotissement fluide et conforme.

# Qualité de l'assistance

## Qualité des réponses aux DA

### Mesure de l'indicateur

#### Qualité de l'assistance



### Rappel de l'indicateur du marché

Indicateur	Propriétés	Objectifs	Origine des données	Points de démerite ou alerte en comité contractuel
<b>1) Réactivité sur la livraison d'une solution concernant une demande d'assistance urgente (1<sup>er</sup> ou 2<sup>nd</sup> niveau)</b>	Nombre de jours ouvrés entre la signalisation d'une demande d'assistance urgente et la livraison à l'Amue d'une solution conforme	1 jour ouvré maximum	Outil de gestion des demandes	Alerte en comité contractuel + 2 points de démerite par jour ouvré supplémentaire
Indicateur	Propriétés	Objectifs	Origine des données	Points de démerite ou alerte en comité contractuel
<b>2) Réactivité sur la livraison d'une solution concernant une demande d'assistance non urgente (1<sup>er</sup> ou 2<sup>nd</sup> niveau)</b>	Nombre de jours ouvrés entre la signalisation d'une demande d'assistance non urgente et la livraison à l'Amue d'une solution conforme	2 jours ouvrés maximum	Outil de gestion des demandes	Alerte en comité contractuel + 2 points de démerite par jour ouvré supplémentaire

Bonne réactivité de traitement des DA par l'intégrateur (cf. ci-après). L'Amue a également mis en place un dispositif préventif pour supprimer tout stock à début juin, en amont du pic.

# Réactivité de l'assistance

## Garantie des délais de traitements des DA bloquantes par le titulaire

### Rappel de l'indicateur du marché

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

métrique :

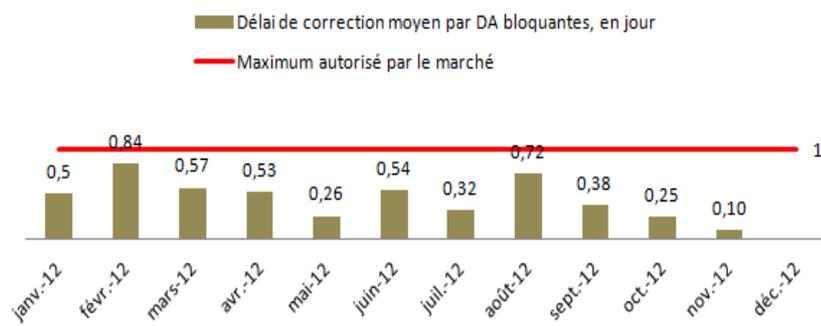
Délais de traitement des DA bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

outil :

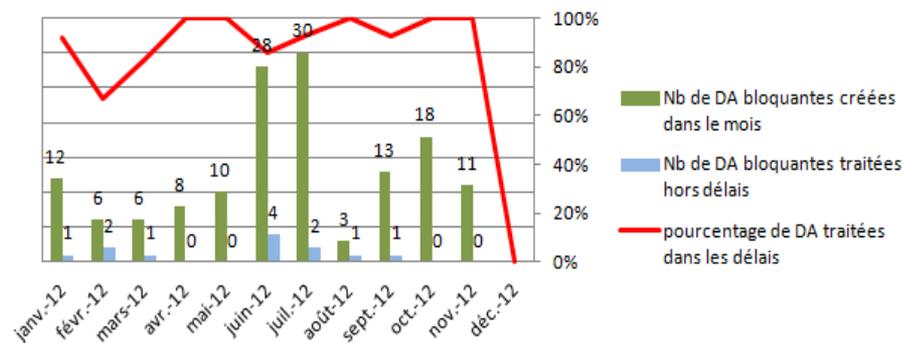
DA/DM

Maximum autorisé par le marché 1 jour

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



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



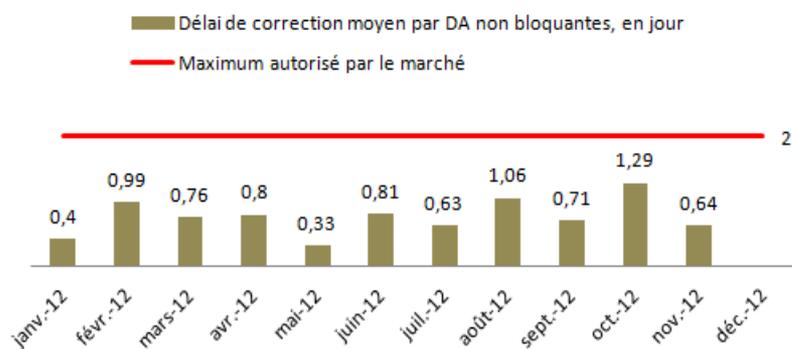
Le fort pic estival a pu être géré sans diminution de la qualité, au contraire, par l'équipe Sopra Group.

### Rappel de l'indicateur du marché

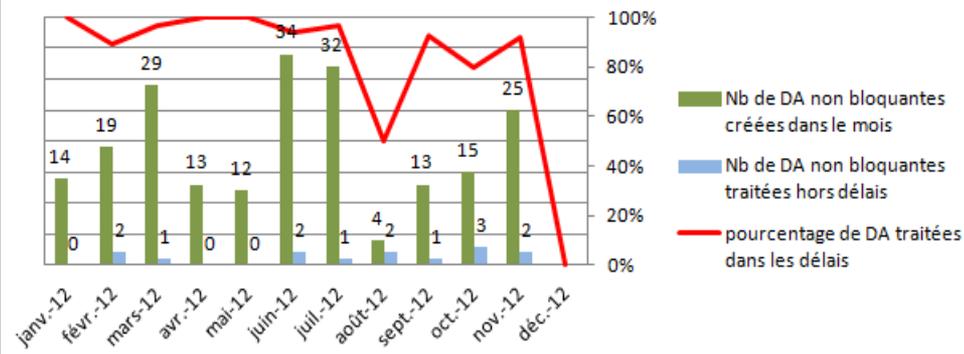
#### Délais de traitement des DA non bloquantes par le titulaire

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			

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



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



Le fort pic estival a pu être géré sans diminution de la qualité, au contraire, par l'équipe Sopra Group.

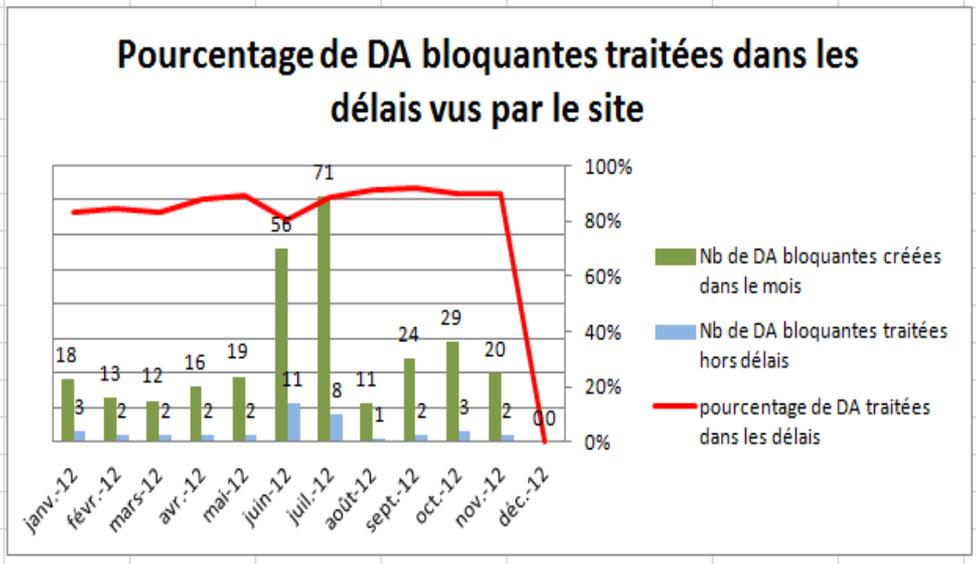
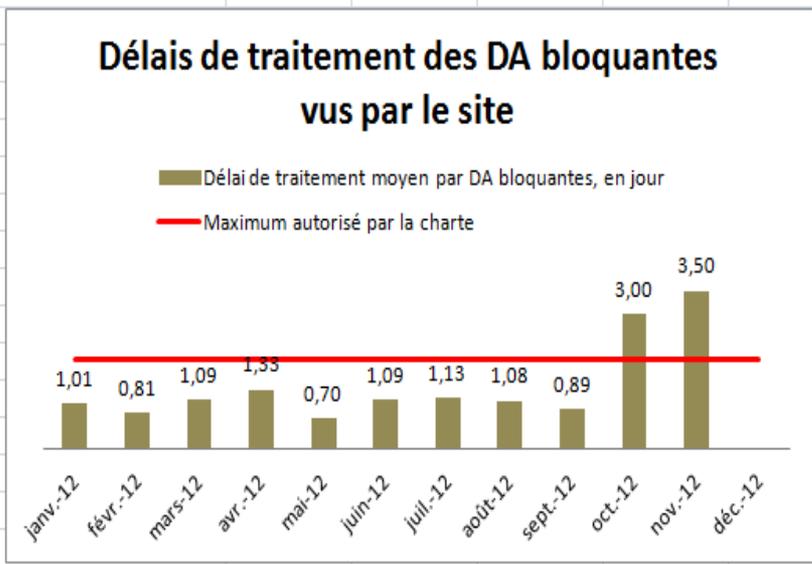
# Réactivité de l'assistance

## Garantie des délais de traitements des DA bloquantes vus par le site

### Mesure de l'indicateur

#### Délais de traitement des DA bloquantes vus par le site

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



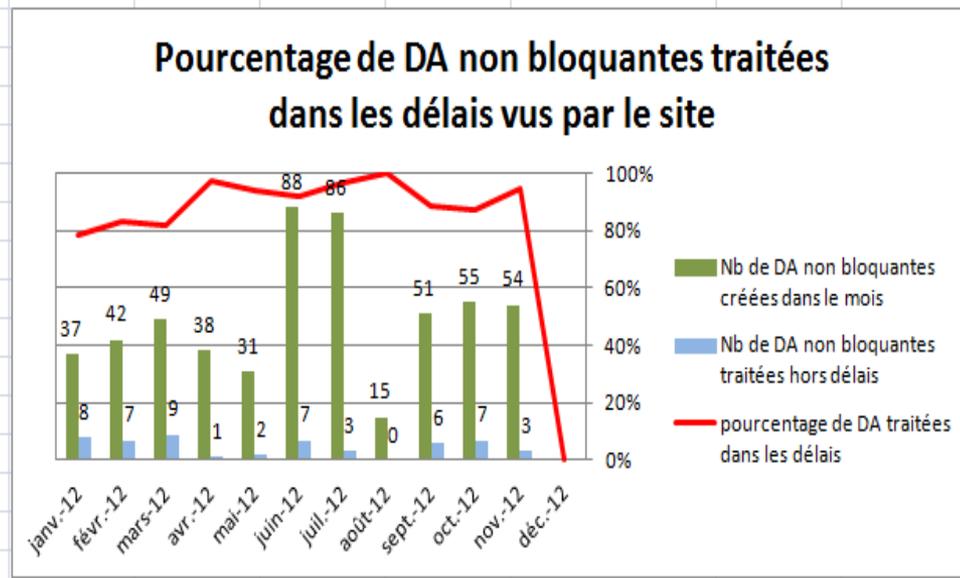
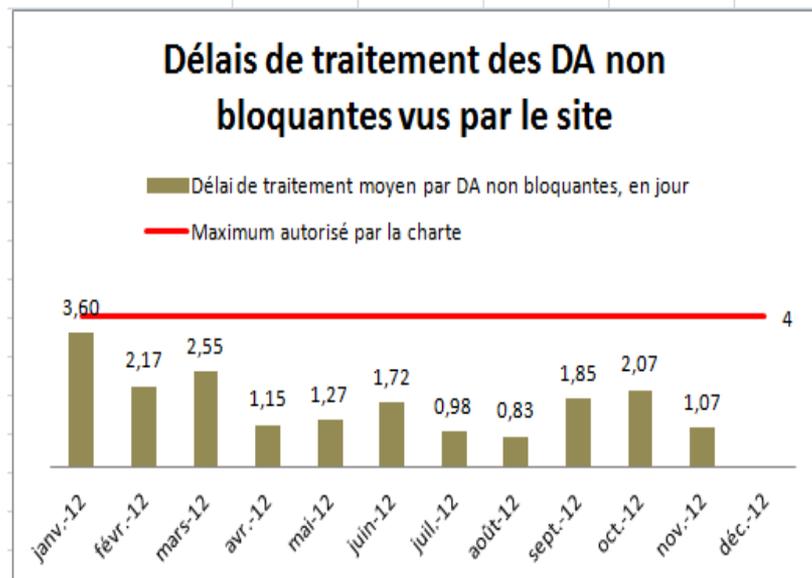
# Réactivité de l'assistance

## Garantie des délais de traitements des DA non bloquantes vus par le site

### Mesure de l'indicateur

#### Délais de traitement des DA non bloquantes vus par le site

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	



# Volumétrie assistance

## Nombre de DA par établissement

**Mesure de l'indicateur (période janvier-Novembre 2012) : 870**  
**Nombre moyen de DA pour un établissement sur la période : 10**

**Hit parade des sites consommateurs de DA :**

	1/	2/	3/	4/	5/	6/	7/	8/	9/	10	11	Total
Université Panthéon-Sorbonne - Paris I	2,00	6,00	8,00	1,00	2,00	3,00	6,00		3,00	6,00	2,00	39,00
Université de Caen Basse-Normandie		1,00		2,00	3,00	5,00	8,00	2,00	4,00	1,00	3,00	29,00
Université de Poitiers			2,00			2,00	5,00	2,00	7,00	5,00	6,00	29,00
Université de Versailles Saint-Quentin-En-Yvelin	2,00	2,00	1,00	1,00		2,00	9,00		2,00	3,00	5,00	27,00
Université Jean Monnet - Saint-Etienne	3,00		2,00	1,00	3,00	8,00	5,00		2,00		1,00	25,00
INALCO	3,00	1,00	2,00	1,00		8,00	5,00		1,00	1,00	2,00	24,00
Université du Littoral Côte d'Opale		2,00	3,00	1,00	2,00	5,00	2,00		4,00	2,00	2,00	23,00
Université de Lorraine					2,00	4,00	8,00	2,00	1,00	2,00	2,00	21,00
Université de Nice - Sophia Antipolis	2,00	2,00	2,00	1,00		3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	21,00
Université de Rouen	2,00		1,00	1,00	1,00	3,00	5,00	1,00	1,00	2,00	4,00	21,00
Université Lumière - Lyon II	1,00	2,00	1,00	4,00	3,00	3,00	6,00					20,00
Université Montpellier II - sciences et technique		4,00		3,00	3,00	1,00	5,00		1,00	1,00	2,00	20,00