

Description des engagements de services

Phase	Code SLA	Description	Formule	Délai	Cible	Soumis à pénalité ?	Pénalités	Fréquence des mesures	Moyen de mesure
1 - APPROPRIATION ET DEPLOIEMENT	SLA11	Délai de livraison des matériels dans le cadre de la phase d'appropriation et de déploiement (déploiement massif)	Date effective livraison - Date de réception de l'ordre de service	-	-	Oui	En cas de défaut de validation de la phase d'appropriation, par l'adhérent, dans le délai de 4 mois maximum, le titulaire se verra appliquer une pénalité de 3 000 € par semaine de retard jusqu'à validation définitive de celle-ci,	Après réalisation	Courrier de notification et compte rendu de réunion
1 - APPROPRIATION ET DEPLOIEMENT	SLA13	Phase "Appropriation et déploiement" Taux de replanification des RDV de mise en service des matériels	Nombre de RDV replanifiés	-	< 2 par semaine		En cas de replanification de 2 rendez-vous ou plus dans la même semaine, le titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant de 50 € par replanification	A l'issue de la phase d'appropriation et de déploiement	Planning des RDV de déploiement
2 - MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	SLA21-1	Taux de disponibilité du parc de solution d'impression pour les matériels "bronze" Le taux de disponibilité de chaque machine est mesuré 24h/24h, 7J/7J	Nombre de machines bronze ayant une disponibilité supérieure à 96% / Nombre total de machines bronze	-	≥ 96%	Oui	En cas de non-respect du taux de disponibilité du parc de solution d'impression (98% au minimum), le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité équivalente à 200 € multiplié par X (X= % du parc indisponible)	Trimestrielle, Rapport trimestriel ou sur demande de l'adhérent	Outil de supervision
2 - MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	SLA21-2	Taux de disponibilité du parc de solution d'impression pour les matériels "argent" Le taux de disponibilité de chaque machine est mesuré 24h/24h, 7J/7J	Nombre de machines argent ayant une disponibilité supérieure à 98% / Nombre total de machines argent	-	≥ 98%	Oui	En cas de non-respect du taux de disponibilité du parc de solution d'impression (98% au minimum), le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité équivalente à 200 € multiplié par X (X= % du parc indisponible)	Trimestrielle, Rapport trimestriel ou sur demande de l'adhérent	Outil de supervision
2 - MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	SLA22-1	Délai de résolution d'un incident matériels "bronze" doit être ≤ 8 heures dans plus de 80% des dossiers (heures ouvrées de 8h à 18j)	Date et heure de résolution de l'incident effective - Date et heure d'ouverture de l'incident chez le titulaire	-	≥ 80%	Oui	En cas de non-respect du taux de résolution des incidents, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant de 10 € par incident et par tranche de 8 heures de dépassement de cet incident	Trimestrielle, Rapport trimestriel ou sur demande de l'adhérent	Outil de supervision
2 - MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	SLA22-2	Délai de résolution d'un incident matériels "argent" doit être ≤ 4 heures dans plus de 80% des dossiers (heures ouvrées de 8h à 18j)	Date et heure de résolution de l'incident effective - Date et heure d'ouverture de l'incident chez le titulaire	-	≥ 80%	Oui	En cas de non-respect du taux de résolution des incidents, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant de 10 € par incident et par tranche de 4 heures de dépassement de cet incident	Trimestrielle, Rapport trimestriel ou sur demande de l'adhérent	Outil de supervision
2 - MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	SLA23	Délai de réalisation d'une prestation de déménagement (en jours calendaires à compter de la date de réception de la commande)	Date effective de réalisation du déménagement - Date d'émission du bon de commande	≤ délai du BPU	-	Oui	En cas de non réalisation du déménagement du matériel dans le délai indiqué, le Titulaire se verra appliquer une pénalité d'un montant de 100 € par solution d'impression et par jour de retard jusqu'au déménagement effectif du matériel	Après réalisation	Outil de commande et Procès-verbal de mise en service unitaire
2 - MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	SLA24	Taux de réponse prise d'appel hotline	Taux de réponse des appels	-	≥ 90%	Oui	En cas de non réalisation du taux d'appels décroché dans les 20 secondes, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité équivalente à 200 € multiplié par X (X=1% du taux de décroché inférieur à la cible)	Trimestrielle, Rapport trimestriel ou sur demande de l'adhérent	Outil de commande et Procès-verbal de mise en service unitaire
2 - MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	SLA25	Taux de rappel utilisateur pour un même ticket	Nombre de ticket ayant fait l'objet d'un rappel utilisateur / nombre de tickets	-	≤ 5 %	Oui	En cas de dépassement du taux de rappel, le Titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité équivalente à 200 € multiplié par X (X=1% du taux de rappel supérieur à la cible)	Trimestrielle, Rapport trimestriel ou sur demande de l'adhérent	Outil de commande et Procès-verbal de mise en service unitaire
3 - REPRISE DES MATERIELS	SLA31	Phase "Reprise des matériels" délai de fourniture du calendrier de retrait des matériels	Date de fourniture du planning de retrait - Date de début de la phase de retrait + 15 jours	-	-	Oui	Pénalité de 500 € par jour de retard	Après réalisation	Planning des RDV de retrait des matériels
3 - REPRISE DES MATERIELS	SLA32	Phase "Reprise des matériels" Taux de replanification des RDV de retrait physiques des matériels	Nombre de RDV replanifiés	-	< 2 par semaine		En cas de replanification de 2 rendez-vous ou plus dans la même semaine, le titulaire se verra appliquer, sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant de 50 € par replanification	Mensuelle, Rapport mensuel ou sur demande de l'adhérent	Planning des RDV de retrait des matériels