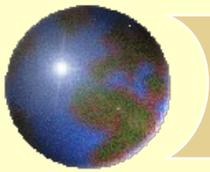


GENERALITES

Ne pas confondre :

- **Type de Prestation (Métier)**
- **Mode de facturation (Engagement)**
- **Modalités de réalisation (Organisation)**

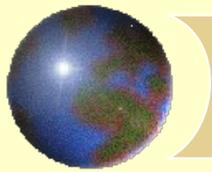
Changent le système de valeurs



GENERALITES

Types de Prestations

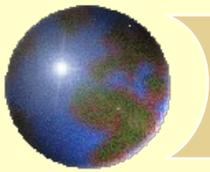
1. Maintenance / Tierce maintenance
4. Réalisation Développement
5. Infogérance / Externalisation
6. Conseil
7. Formation
8. Intégration
9. Exploitation



GENERALITES

Mode de facturation

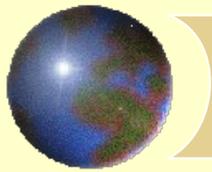
- Forfait (engagement de résultat)
- Régie (engagement de moyen)
- Régie « forfaitée » (Moyen + résultat)
- Forfait « régité » (Ni moyen, ni résultat)



GENERALITES

Modalités de réalisation

1. Interne
2. Sous-traitée
3. Mixte (Équipe interne + sous-traitant)
4. Partenariat / co-traitance
5. Offshore

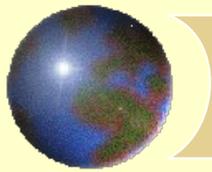


GENERALITES

Engagements

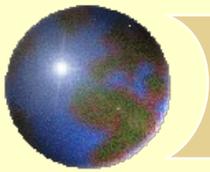
Le jugement sur la qualité dépend des
engagements pris et signés
Contrats

Tout écrit responsabilise son auteur et
l'entité qu'il représente quel que soit le
moment de sa rédaction et le niveau
hiérarchique du rédacteur



GENERALITES

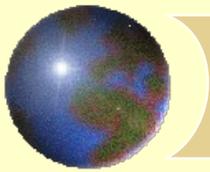
**Exemples d'évaluation des
prestations**



GENERALITES

Maintenance

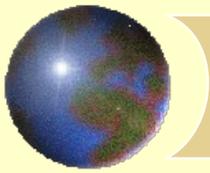
- Délais et plages d'intervention
- 4. Préservation de la connaissance fonctionnelle
- 5. Maîtrise technique de l'application
- 6. Stabilité équipe
- 7. Diminution coût à long terme
- 8. Rétrocession



GENERALITES

Développement

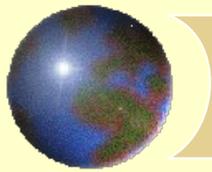
1. Coût
4. Délais
5. Maintenabilité
6. Documentation
7. Technique (Temps de réponse, ...)
8. Évolutivité
9. Satisfaction utilisateur
10. Ergonomie
11. Couverture fonctionnelle
12. Compétence



GENERALITES

Infogérance

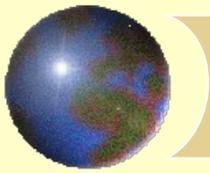
1. Idem maintenance
4. Qualité de service global
5. Stratégie de développement
6. Conseil sur choix techniques
7. Réponses au forfait aux demandes de maintenance évolutive



GENERALITES

Intégration

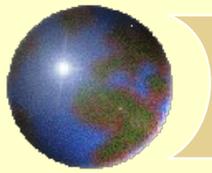
1. Transparence sur infos d'avancement
4. Vision des risques
5. Management



GENERALITES

Exploitation

1. Qualité de service aux utilisateurs
4. Respect du contrat de service
5. Disponibilité du système



GENERALITES

Formation / Conseil

1. Réponse à un objectif
3. Jugement très subjectif