

**Maîtrise d'œuvre du programme de Modernisation technologique des systèmes d'information
(SI) du Ministère de l'agriculture, de la souveraineté alimentaire et des forêts (MASAF)**

CONVENTION DE SERVICES

(Annexe n°2 au CCTP)

Pouvoir adjudicateur :
Ministère de l'Agriculture et de la souveraineté alimentaire et de la Forêt

Secrétariat général
Service du Numérique

Numéro de consultation : SNUM 2024-028

SOMMAIRE

1	OBJET DU DOCUMENT	3
2	APPLICATION DES PENALITES.....	3
3	CONVENTION DE SERVICES	4
3.1	INDICATEURS ASSOCIES A LA PRESTATION P1 « INITIALISATION DU PROGRAMME SOROR »	4
3.1.1	RESPECT DES DELAIS ASSOCIES AUX JALONS DE REALISATION	4
3.1.2	TAUX DE QUALITE DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES.....	4
3.2	INDICATEURS ASSOCIES A LA PRESTATIONS P2 « PILOTAGE DU PROGRAMME SOROR »	5
3.2.1	TAUX DE RESPECT DE LA FOURNITURE DE L'ENSEMBLE DES ELEMENTS DE REPORTING PERMETTANT LE PILOTAGE DU MARCHE PAR LE MINISTERE.....	5
3.2.2	TAUX DE TENUE DES COMITES PREVUS AU CCTP DE L'ACCORD-CADRE.....	5
3.2.3	TAUX DE RESPECT DES DELAIS DE REALISATION DES ACTIONS PREVUES LORS DE LA COMITOLOGIE	5
3.3	INDICATEURS ASSOCIES AUX PRESTATIONS P2 « PILOTAGE DU PROGRAMME SOROR », P3 « RETRO-SPECIFICATIONS ET DEVELOPPEMENT DU PROGRAMME SOROR – PHASE DE PILOTE » ET P4 « RETRO-SPECIFICATIONS ET DEVELOPPEMENT DU PROGRAMME SOROR – PHASE DE GENERALISATION »	6
3.3.1	ROTATION DES RESSOURCES CLES.....	6
3.3.2	TAUX DE QUALITE DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES.....	7
3.4	INDICATEURS ASSOCIES AUX PRESTATIONS P3 « RETRO-SPECIFICATIONS ET DEVELOPPEMENT DU PROGRAMME SOROR – PHASE DE PILOTE » ET P4 « RETRO-SPECIFICATIONS ET DEVELOPPEMENT DU PROGRAMME SOROR – PHASE DE GENERALISATION »	8
3.4.1	RESPECT DES DELAIS ASSOCIES AUX JALONS DE REALISATION	8
3.4.2	INDICATEURS LIES AUX VERIFICATION D'APTITUDE (VA) - APPLICABLES AUX DEVELOPEMENTS REALISES AU TITRE DE LA P3 ET DE LA P4.....	8
3.4.3	INDICATEUR LIES AUX VERIFICATION DE SERVICE REGULIER (VSR).....	11
3.5	INDICATEURS ASSOCIES A LA PRESTATION P5 « EXPERTISE COMPLEMENTAIRE »	14
3.5.1	DELAI DE FOURNITURE DES DEVIS	14
3.5.2	TAUX D'ACCEPTATION/REJET DES DEVIS	14
3.5.3	RESPECT DES DELAIS PREVUS DANS LA COMMANDE (ACCEPTATION D'UN DEVIS).....	15
3.5.4	TAUX DE QUALITE DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES.....	15
3.6	INDICATEURS ASSOCIES A LA PRESTATION P6 « REVERSIBILITE »	16
3.6.1	RESPECT DES DELAIS DU PLAN DE REVERSIBILITE.....	16
3.6.2	TAUX DE QUALITE DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES.....	16
3.6.3	MANQUEMENT A L'OBLIGATION DE COLLABORER	16

1 Objet du document

Le présent document décrit les niveaux de service à fournir pour l'ensemble des prestations de l'accord-cadre dont le Titulaire a la responsabilité en termes d'engagements et de délais. Il constitue la référence pour l'élaboration et la mise en œuvre des indicateurs qui permettent de mesurer l'atteinte des objectifs et de calculer les pénalités découlant du non-respect de ces indicateurs.

Les niveaux de service du présent document engagent le Titulaire de l'accord-cadre. En cas de sous-traitance ou de groupement, c'est le Titulaire ou le Mandataire de l'accord-cadre qui porte la responsabilité des niveaux de service prévus au présent document.

En cas de besoin, et sous réserve d'une demande justifiée du Titulaire et de l'accord préalable du Ministère, certains éléments de la présente convention de services pourront être revus à la notification du présent accord-cadre et/ou en cours d'exécution du marché.

2 Application des pénalités

Est défini par indicateur pénalisable toute mesure d'un indicateur du présent document ou toute autre mesure d'un indicateur ou d'un engagement proposé par le Titulaire dans son offre et validé par le Ministère et applicable pour le présent marché, dont le résultat n'est pas conforme à la valeur du seuil indiqué dans les tableaux du présent document (ou le cas échéant, dans l'offre du Titulaire) et applicable au marché, sauf lorsqu'il est démontré que cet écart n'est pas du fait du Titulaire.

Par conséquent, la non-atteinte d'un indicateur pénalisable donne lieu au calcul de pénalités applicables au Titulaire.

Tous les indicateurs font l'objet d'une **mesure mensuelle**, lors notamment de la tenue du comité de suivi des commandes mensuel.

Le Titulaire produit le tableau de bord de suivi des indicateurs et le transmet au Ministère mensuellement, à chaque fin de mois. Le relevé et les commentaires associés aux indicateurs figureront par ailleurs dans les livrables correspondants. Au cours de chaque comité de suivi des commandes mensuel, une revue des indicateurs est effectuée sur la base des tableaux mensuels non encore analysés lors d'un comité de suivi opérationnel des commandes.

Mensuellement le Ministère procède au calcul des pénalités selon les règles suivantes :

- Chaque indicateur fait l'objet d'un calcul individuel de pénalités et ce calcul est mensuel ;
- L'assiette de calcul des pénalités correspond aux montants commandés sur la prestation, la sous-prestation ou l'unité d'œuvre sous-jacente à l'indicateur pour la période considérée ; de ce fait, un même fait générateur n'est pénalisé qu'une seule fois ;
- Le taux d'une pénalité est spécifique à chaque indicateur et est précisé dans les paragraphes ci-après ;

- Les montants des pénalités sont soumis à un plafond : **le montant cumulé de toutes les pénalités ne peut pas dépasser 25% des montants commandés sur l'ensemble des prestations de l'accord-cadre et de ses éventuels avenants et marchés subséquents, pour l'année considérée d'application des pénalités.**

Le processus d'application des pénalités est réalisé lors des comités de suivi des commandes de manière mensuelle, selon les modalités suivantes :

1. Identification et examen des écarts pénalisables et imputables au Titulaire, et analyse des pénalités mensuelles et de leurs cumuls ;
2. Décision d'appliquer totalement ou partiellement les pénalités mensuelles, de les suspendre totalement ou partiellement, d'appliquer la levée des pénalités en totalité ou partiellement eu égard aux actions présentées par le Titulaire en réponse aux seuils non atteints et à la gravité induite par le non-respect des indicateurs ;
3. Si nécessaire application du plafond, prévu par le CCAP du marché ;
4. La décision finale est inscrite dans le compte-rendu du comité de suivi des commandes, pour exécution.

3 Convention de services

3.1 Indicateurs associés à la prestation P1 « Initialisation du programme SOROR »

3.1.1 Respect des délais associés aux jalons de réalisation

Le calendrier de réalisation ainsi que les délais associés pour le franchissement au plus tard des jalons associés sont définis dans l'offre du Titulaire et dans le CCTP. Ils doivent en tout état de cause respecter les délais maximums exprimés au CCTP.

Les délais associés aux jalons de réalisation de la prestation « Initialisation du programme SOROR (P1) » sont pénalisables au titre de la présente convention de services. Le Titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 1500 (mille cinq cents) euros HT par jour ouvré de retard.

Le niveau d'engagement est de 100%.

3.1.2 Taux de qualité des livrables documentaires

Indicateur :	Qualité des livrables documentaires
Définition :	Qualité des documents d'initialisation SOROR permettant au Ministère ou tout tiers désigné d'être en pleine mesure d'assurer l'initialisation et le lancement du projet.
Fréquence de mesure :	Mensuel, période = mois calendaire
Méthode de mesure	Nombre de documents envoyés et validés qualitativement sur la période considérée (mise à jour de documents existants et nouveaux documents) selon les dispositions contractuelles
Cible	3 itérations maximum par document
Niveau d'engagement :	<= 3 itérations par document
Pénalités :	500 euros HT pour chaque itération supplémentaire au-delà de 3 et pour chaque document

3.2 Indicateurs associés à la prestations P2 « Pilotage du programme SOROR »

3.2.1 Taux de respect de la fourniture de l'ensemble des éléments de reporting permettant le pilotage du marché par le Ministère

Indicateur :	Respect de la fourniture de l'ensemble des éléments de reporting/tableaux de bords, indicateurs prévus au CCTP
Définition :	Respect de la fourniture de l'ensemble des éléments de reporting/tableaux de bords, indicateurs prévus au CCTP
Fréquence de mesure :	Mensuel, période = mois calendaire
Calcul du taux :	Nombre d'éléments de reporting et indicateurs envoyés sur la période considérée / nombre d'éléments de reporting et indicateurs attendus sur la période considérée selon les dispositions contractuelles
Niveau d'engagement :	> 95 %
Pénalités :	200 euros HT si le calcul du niveau d'engagement mensuel est $\leq 95\%$ La pénalité est calculée mensuellement par rapport au mois écoulé

3.2.2 Taux de tenue des comités prévus au sein du CCTP de l'accord-cadre

La périodicité d'un comité est définie au CCTP. Elle peut être revue, ponctuellement ou pour une période donnée, en fonction de l'actualité opérationnelle. La périodicité mesurée est alors la périodicité convenue.

De même, la tenue d'un comité pourra être décalée à la demande d'une des parties, sans que ce décalage n'impacte l'indicateur si les parties s'accordent sur le décalage.

Indicateur :	Tenue des Comités
Définition :	Nombre de comités effectivement réalisés par rapport aux dispositions contractuelles. Les comités concernés sont les comités de suivi de marché, les comités de suivi des commandes, les comités de suivi achat et les comités de pilotage.
Fréquence de mesure :	Mensuelle, période = mois calendaire
Calcul du taux :	Nombre de comités effectivement tenus sur la période considérée / nombre de comités prévus sur la période considérée selon les dispositions contractuelles
Niveau d'engagement :	100 % sauf annulation par le Ministère
Pénalités :	100 euros HT si le calcul du niveau d'engagement mensuel est $< 100\%$ La pénalité est calculée mensuellement par rapport au mois écoulé

3.2.3 Taux de respect des délais de réalisation des actions prévues lors de la comitologie

Le Titulaire établit un suivi des actions prévues lors des comités. Un délai de réalisation est fixé pour chaque action :

Indicateur :	Délai de réalisation des actions
Définition :	Délai de réalisation des actions par rapport au délai fixé en comité (envoi de l'ordre du jour, des entrants, rédaction et diffusion du compte rendu, réalisation des actions, etc.)
Fréquence de mesure :	Mensuelle, période = mois calendaire
Calcul de la valeur :	Pour une action dépassant le délai fixé, délai ouvré (en jours) entre le délai de réalisation effective de l'action et le délai initialement fixé en comité
Calcul du taux :	Pour le taux global de respect des délais : nombre d'actions réalisées dans la période considérée et respectant le délai fixé en comité / Nombre total d'actions à réaliser sur la période considérée
Niveau d'engagement :	> 90 %
Pénalités :	200 euros HT si le calcul du niveau d'engagement mensuel est $\leq 90\%$ La pénalité est calculée mensuellement par rapport au mois écoulé

3.3 Indicateurs associés aux prestations P2 « Pilotage du programme SOROR », P3 « Rétro-spécifications et développement du programme SOROR – Phase de pilote » et P4 « Rétro-spécifications et développement du programme SOROR – Phase de généralisation »

3.3.1 Rotation des ressources clés

Le présent indicateur concerne les prestations P2, P3 et P4.

Les ressources clés sont définies au sein du PAQ du Titulaire, celles-ci doivent à minima comprendre les profils attendus au titre de chaque prestation, tels que définis au CCTP et détaillés dans l'offre du Titulaire.

Indicateur :	Taux de rotation des ressources clés
Définition :	Cet indicateur mesure la capacité du Titulaire à maintenir son équipe coeur sur la durée du marché en maîtrisant son taux de rotation des ressources clés.
Fréquence de mesure :	Vision trimestrielle sur l'indicateur Pénalité calculée annuellement

Indicateur :	Taux de rotation des ressources clés
Méthode de mesure	<p>La période de référence est une année glissante au regard de la durée du marché.</p> <p>La mesure est applicable dès lors que la ressource décide de quitter le projet quel que soit le motif de départ.</p> <p>La mesure n'est pas applicable si le départ est motivé par la volonté du MASAF de remplacer cette ressource par une autre ressource ou concernant les départs liés à des cas de force majeure ou maladies.</p> <p>$M1 = (\text{Nombre de rotation sur 1 année glissante}) / (\text{Nombre de ressources clés}) * 100$</p>
Niveau d'engagement :	$\leq 10\%$
Pénalités :	<p>Si $10\% \leq M1 < 15\%$ alors le taux de pénalité TP = 2%</p> <p>Si $15\% \leq M1 < 30\%$ alors le taux de pénalité TP = 3%</p> <p>Si $M1 < 50\%$ alors le taux de pénalité TP = 5%</p> <p>TP appliqué au montant total HT des commandes effectuées pour la prestation P2/P3/P4 sur le trimestre considéré</p>

3.3.2 Taux de qualité des livrables documentaires

Indicateur :	Qualité des livrables documentaires
Définition :	<p>Qualité des documents fournis au titre de chaque prestation permettant au Ministère ou tout tiers désigné :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'être en pleine mesure d'assurer le pilotage du projet du projet concernant la prestation P2 ; - d'être en pleine mesure de valider les prestations et suivre les avancements concernant la rétro-conception et le développement des applications du pilote (P3) et de la généralisation (P4). - d'être en pleine mesure de reprendre le périmètre de l'application réécrite en exploitation, en lien avec les actions de transfert à réaliser pendant les phases de VA / VSR.
Fréquence de mesure :	Mensuel, période = mois calendaire
Méthode de mesure	Pour chaque prestation, nombre de documents envoyés et validés qualitativement sur la période considérée (mise à jour de documents existants et nouveaux documents) selon les dispositions contractuelles
Cible	3 itérations maximum par document
Niveau d'engagement :	≤ 3 itérations par document

Indicateur :	Qualité des livrables documentaires
Pénalités :	500 euros HT pour chaque itération supplémentaire au-delà de 3 et pour chaque document

3.4 Indicateurs associés aux prestations P3 « Rétro-spécifications et développement du programme SOROR – Phase de pilote » et P4 « Rétro-spécifications et développement du programme SOROR – Phase de généralisation »

3.4.1 Respect des délais associés aux jalons de réalisation

Le calendrier de réalisation ainsi que les délais associés pour le franchissement au plus tard des jalons associés sont définis dans l'offre du Titulaire et dans le CCTP. Ils doivent en tout état de cause respecter les délais maximums exprimés au CCTP.

Ces délais incluent également ceux associés à la réalisation des actions du plan de transfert à mettre en œuvre par le Titulaire pendant les phases de VA/VSR pour chaque application.

Les délais associés aux jalons de réalisation de chaque prestation sont pénalisables au titre de la présente convention de services. Le Titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 1500 (mille cinq cents) euros HT par jour ouvré de retard.

Le niveau d'engagement est de 100%.

3.4.2 Indicateurs liés aux Vérification d'Aptitude (VA) - applicables aux développements réalisés au titre de la P3 et de la P4

■ Nombre d'Incidents/Anomalies détectées lors d'une VA :

La définition des anomalies figure au CCTP.

En cas de livraison d'une version intermédiaire, la méthode de mesure est réalisée sur l'ensemble des anomalies du périmètre global (une seule mesure sur le total des anomalies du périmètre).

Indicateur :	Nombre d'Incidents/Anomalies détectées en VA – pour chaque application réécrite pendant la phase Pilote (P3)
Définition :	<p>Cet indicateur mesure la conformité fonctionnelle et technique des développements réalisés et livrés en VA pour chaque application réécrite au titre de la phase pilote.</p> <p>Il mesure le nombre d'Incidents/Anomalies bloquant(e)s, majeur(e)s et mineures, pendant la réalisation d'une vérification d'aptitude concernant une application réécrite au titre de la phase pilote</p> <p>Pour chaque application, la durée de la vérification d'aptitude est de 100 jours ouvrés et démarre à la livraison du périmètre associé (version intermédiaire et suivantes). Le nombre d'anomalies à prendre compte correspond aux anomalies détectées partir du déclenchement de la VA</p>
Fréquence de mesure :	La fréquence de calcul est mensuelle durant la VA et l'applicabilité des pénalités s'effectue en fin de VA pour chaque application
Méthode de mesure	<p>Quatre seuils sont définis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seuil S1 concernant les incidents / anomalies bloquant(e)s = 2% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S2 concernant les incidents / anomalies majeur(e)s = 4% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S3 concernant les incidents / anomalies mineur(e)s = 6% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S4 = 5 régressions
Niveau d'engagement :	Inférieure au seuil
Pénalités :	<p>Bloquant = 2 500 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Majeur = 1 000 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Mineur = 500 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Régression = 5 000 euros HT par régression au-delà du seuil</p>

Indicateur :	Nombre d'Incidents/Anomalies détectées en VA pour chaque application réécrite phase de généralisation (P4)
Définition :	<p>Cet indicateur mesure la conformité fonctionnelle et technique des développements réalisés et livré en VA pendant la réécriture de chaque application de la phase de généralisation. Il mesure le nombre d'Incidents/Anomalies bloquant(e)s et majeur(e)s, mineur(e)s ou régression(s) détecté(e)s pendant la vérification d'aptitude (VA) des applications et recensé(e)s dans les outils collaboratifs partagés entre le Titulaire et le Ministère.</p> <p>La durée de la vérification d'aptitude est de 100 jours ouvrés et couvre toute la période entre la première date de livraison et la date de validation de la vérification finale. Le nombre d'anomalies à prendre compte correspond aux anomalies détectées partir du déclenchement de la VA</p>
Fréquence de mesure :	La fréquence de calcul est mensuelle durant la VA et l'applicabilité des pénalités s'effectue en fin de VA de chaque application
Méthode de mesure	<p>Quatre seuils sont définis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seuil S1 concernant les incidents / anomalies bloquant(e)s = 2% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S2 concernant les incidents / anomalies majeur(e)s = 4% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S3 concernant les incidents / anomalies mineur(e)s = 6% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S4 = 5 régressions
Niveau d'engagement :	Inférieure au seuil
Pénalités :	<p>Bloquant = 2 500 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Majeur = 1 000 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Mineur = 500 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Régression = 5 000 euros HT par régression au-delà du seuil</p>

■ Respect du délai de résolution d'incidents/anomalies en VA :

Le délai de résolution de l'Incident/Anomalie dépend de sa gravité :

Gravité de l'Incident/Anomalie	Délai de résolution à partir du signalement de l'Incident/Anomalie
Régression	5 jours ouvrés
Bloquant(e)	5 jours ouvrés

Majeur(e)	15 jours ouvrés
Mineur(e)	20 jours ouvrés

Indicateur :	Respect du délai de résolution d'Incidents/Anomalies en VA
Définition :	Cet indicateur mesure la réactivité du Titulaire dans le processus de résolution d'Incidents/Anomalies détecté(e)s pendant la période associée à la VA. Il mesure le Délai réel de résolution des Incidents/Anomalies détecté(e)s pendant toute la période de VA.
Fréquence de mesure :	La fréquence de calcul est mensuelle en période de VA et l'applicabilité des pénalités s'effectue en fin de VA
Méthode de mesure	<p>Pour chaque Incident/Anomalie/Régression, sont tracées deux dates :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Date de signalement de l'Incident/Anomalie/Régression : concrètement, cette date sera valorisée avec le minimum entre la date de signalement par le Ministère au Titulaire et la date de saisie de l'Incident/Anomalie dans l'outil collaboratif ; • Date de résolution de l'Incident/Anomalie/Régression : concrètement, cette date sera valorisée avec le minimum entre la date effective de résolution de l'Incident/Anomalie et la date de clôture de l'Incident/Anomalie dans l'outil collaboratif. <p>Le calcul correspond à la différence entre la date de signalement et la date de résolution de l'incident/anomalie. Conformément au CCTP, la prise en compte peut être effectuée de différentes manières :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatiquement par le système de remontée d'alerte mis en place par le Titulaire. • Par tout appel téléphonique ou courrier électronique de la part du Ministère ou d'un de ses prestataires tiers. • Par l'intermédiaire de l'outil de gestion des tickets mis à disposition par le Titulaire <p>La date et heure de signalement à prendre en compte correspond au premier signalement opéré par le MASAF</p>
Niveau d'engagement :	0 heures de retard
Pénalités :	<p>250 euros HT par demi-journée de retard.</p> <p>Une demi journée correspond à 4h de retard. Une demi journée est comptabilisé à compter de la 1^{ère} heure de retard (exemple : un retard d'1 heure entraine une pénalité équivalent à ½ journée, soit 250 euros HT)</p>

3.4.3 Indicateur liés aux vérifications de service Régulier (VSR)

- Nombre d'Anomalies/Incidents détectés en VSR sur les développements du programme SOROR réalisés et livrés en VSR

La définition des anomalies figure au CCTP.

Indicateur :	Nombre d'Incidents/Anomalies détectés en VSR sur les développements du programme SOROR réalisés et livrés en VSR
Définition :	Cet indicateur mesure la qualité des composants de l'application livrés en production pendant la VSR. Il mesure le nombre d'Incidents/Anomalies bloquant(e)s, majeur(e)s, mineur(e)s ou de régression(s) détecté(e)s pendant toute la période associée à la vérification de service régulier, d'une durée de 60 à 120 jours ouvrés suivant la demande et la commande du MASAF, à compter de la décision de passage en VSR. Le nombre d'anomalie à prendre compte correspond aux anomalies détectées partir du déclenchement de la VSR
Fréquence de mesure :	La fréquence de calcul est mensuelle en période de VSR et l'applicabilité des pénalités s'effectue en fin de VSR
Méthode de mesure	<p>Quatre seuils sont définis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seuil S1 concernant les incidents / anomalies bloquant(e)s = 2% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S2 concernant les incidents / anomalies majeur(e)s = 4% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S3 concernant les incidents / anomalies mineur(e)s = 6% * nombre de jours / homme de développement de l'application concernée, arrondi à l'unité supérieure - Seuil S4 = 0 régression
Niveau d'engagement :	Inférieure au seuil
Pénalités :	<p>Bloquante = 5 000 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Majeure = 2 000 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Mineure = 1 000 euros HT par anomalie/incident au-delà du seuil</p> <p>Régression = 10 000 euros HT par régression</p>

■ Respect de la résolution de l'incident/Anomalie en VSR

Le délai de résolution de l'Incident/Anomalie dépend de sa gravité :

Gravité de l'Incident/Anomalie	Délai de résolution à partir du signalement de l'Incident/Anomalie
Régression	24 heures
Bloquant(e)	24 heures

Majeur(e)	72 heures
Mineur(e)	5 jours ouvrés

Indicateur :	Respect du délai de résolution d'Incidents/Anomalies en VSR
Définition :	Cet indicateur mesure la réactivité du Titulaire dans le processus de résolution d'Incidents/Anomali(e)s détecté(e)s en production pendant la période associée à la VSR. Il mesure le Délai réel de résolution des Incidents/Anomalies détecté(e)s pendant toute la période de VSR.
Fréquence de mesure :	La fréquence de calcul est mensuelle en période de VSR et l'applicabilité des pénalités s'effectue en fin de VSR
Méthode de mesure	<p>Pour chaque Incident/Anomalie/Régression, sont tracées deux dates :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Date de signalement de l'Incident/Anomalie/Régression : concrètement, cette date sera valorisée avec le minimum entre la date de signalement par le Ministère au Titulaire et la date de saisie de l'Incident/Anomalie dans l'outil collaboratif ; • Date de résolution de l'Incident/Anomalie/Régression : concrètement, cette date sera valorisée avec le minimum entre la date effective de résolution de l'Incident/Anomalie en production et la date de clôture de l'Incident/Anomalie dans l'outil collaboratif. <p>Le calcul correspond à la différence entre la date de signalement et la date de résolution de l'incident/anomalie. Conformément au CCTP, la prise en compte peut être effectuée de différentes manières :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatiquement par le système de remontée d'alerte mis en place par le Titulaire. • Par tout appel téléphonique ou courrier électronique de la part du Ministère ou d'un de ses prestataires tiers. • Par l'intermédiaire de l'outil de gestion des tickets mis à disposition par le Titulaire <p>La date et heure de signalement à prendre en compte correspond au premier signalement opéré par le MASAF</p>
Niveau d'engagement :	0 heures de retard
Pénalités :	500 euros HT par heure de retard 500 euros HT par heure de retard Une demi journée correspond à 4h de retard. Une demi journée est comptabilisé à compter de la 1 ^{ère} heure de retard (exemple : un retard d'1 heure entraine une pénalité équivalent à ½ journée, soit 500 euros HT)

3.5 Indicateurs associés à la prestation P5 « Expertise complémentaire »

3.5.1 Délai de fourniture des devis

Le niveau de service attendu par le Ministère pour la fourniture d'un devis est défini par un délai maximum entre la réception d'une demande de devis formulée par le Ministère et l'envoi du devis par le Titulaire.

Indicateur :	Délai Fourniture des Devis
Libellé :	Délai de fourniture d'un devis/information préalable à la commande attendue
Définition :	Délai entre la demande de devis/information et la fourniture du devis/information (y compris la présentation du ou des profil(s) pressenti(s))
Enjeu :	Permettre au Ministère de mesurer la réactivité fournisseur
Unité :	Jour ouvré
Délai :	< 10 jours ouvrés
Fréquence de mesure :	Mensuelle, période = Mois calendaire
Calcul de la valeur :	Délai, en jours ouvrés, entre la réception de la demande de devis/information du Ministère et l'envoi officiel du devis/information au Ministère y compris la présentation de l'expérience et des compétences du ou des profil(s) pressenti(s)
Méthode de mesure	Nombre de devis/information transmis, par le Titulaire au Ministère dans la période (devis/information préalable finalisé et analysable, considéré compréhensible et exhaustif, pas de demandes de précisions sur la réponse apportée) dans les délais / Nombre de devis/information attendus par le Ministère dans la période (devis/information préalable finalisé)
Taux de respect :	100 %
Pénalités :	50 euros HT par jour ouvré de retard

3.5.2 Taux d'acceptation/rejet des devis

Le niveau de service attendu par le Ministère pour la qualité des devis fournis est défini par un ratio du nombre de devis « rejeté ». Le Ministère, lors des phases de validation des devis fournis, pourra « rejeter » un devis si celui-ci est considéré comme ne répondant pas aux besoins exprimés, ou si des remarques reflètent un doute sur la prise en compte ou la compréhension du besoin exprimé et/ou de ses impacts.

Indicateur :	Taux Acceptation/Rejet des Devis
Libellé :	Respect du taux de qualité des devis/informations préalables transmis incluant le fait que le(s) profil(s) pressenti(s) soi(en)t conforme(s) aux attentes.
Définition :	Taux des devis/Informations préalables transmis et non refusés par rapport à l'ensemble des demandes de devis/Informations préalables transmises
Enjeu :	Permettre au Ministère de mesurer la capacité du fournisseur à fournir une réponse pertinente
Fréquence de mesure :	Mensuelle, période = Mois calendaire

Indicateur :	Taux Acceptation/Rejet des Devis
Calcul de la valeur :	Nombre de devis/Informations préalables (devis/Informations préalables finalisé et analysable, considéré compréhensible et exhaustif, le ou le(s) profil(s) pressenti(s) sont conforme(s) aux attentes), transmis durant la période et non refusés
Méthode de mesure	Nombre de devis et informations préalables (finalisés) transmis durant la période et non refusés / Nombre de devis et informations préalables (finalisés) attendus durant la période.
Taux de respect :	> 90 %
Pénalités :	Non

3.5.3 Respect des délais prévus dans la commande (acceptation d'un devis)

Indicateur :	Délai de réalisation des actions
Définition :	Délai de réalisation par rapport au délai fixé au bon de commande en fonction du devis accepté par le Ministère
Fréquence de mesure :	mensuelle, période = mois calendaire
Calcul de la valeur :	Pour une livraison de livrable ou la réalisation d'une action associée à une prestation dépassant le délai fixé : délai ouvré (en jours) entre le délai de réalisation effective de l'action ou de la livraison selon le délai initialement fixé par le Ministère
Méthode de mesure	Nombre d'actions réalisées dans les délais sur la période / Nombre d'actions à réaliser sur la période
Niveau d'engagement :	100%
Pénalités :	1 % du montant de la commande associé à la prestation concernée P5

3.5.4 Taux de qualité des livrables documentaires

Indicateur :	Qualité des livrables documentaires
Définition :	Qualité des documents d'expertise permettant au Ministère ou tout tiers désigné d'être en pleine mesure d'appréhender la prestation d'expertise réalisée
Fréquence de mesure :	Mensuel, période = mois calendaire
Méthode de mesure	Nombre de documents envoyés et validés qualitativement sur la période considérée (mis à jour de documents existants et nouveaux documents) selon les dispositions contractuelles
Cible	3 itérations maximum par document
Niveau d'engagement :	<= 3 itérations par document
Pénalités :	500 euros HT pour chaque itération supplémentaire au-delà de 3 et pour chaque document

3.6 Indicateurs associés à la prestation P6 « Réversibilité »

3.6.1 Respect des délais du plan de réversibilité

Le calendrier de réalisation ainsi que les délais associés pour le franchissement au plus tard des jalons associés sont définis dans l'offre du Titulaire et dans le CCTP. Ils doivent en tout état de cause respecter les délais maximums exprimés au CCTP.

Les délais associés aux jalons de réalisation de la prestation P6 « Réversibilité » sont pénalisables au titre de la présente convention de services. Le Titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 1500 (mille cinq cents) euros HT par jour ouvré de retard.

Le niveau d'engagement est de 100%.

3.6.2 Taux de qualité des livrables documentaires

Indicateur :	Qualité des livrables documentaires
Définition :	Qualité des documents SOROR permettant au Ministère ou tout tiers désigné d'être en pleine mesure d'assurer l'exploitation du programme.
Fréquence de mesure :	Mensuel, période = mois calendaire
Méthode de mesure	Nombre de documents envoyés et validés qualitativement sur la période considérée (mis à jour de documents existants et nouveaux documents) selon les dispositions contractuelles
Cible	3 itérations maximum par document
Niveau d'engagement :	<= 3 itérations par document
Pénalités :	500 euros HT pour chaque itération supplémentaire au-delà de 3 et pour chaque document

3.6.3 Manquement à l'obligation de collaborer

Est entendu par « manquement à l'obligation de collaborer » toute action venant du Titulaire visant à faire obstacle à la reprise par le Ministère ou tout tiers désigné de l'exploitation du programme SOROR. Cela peut notamment se traduire par :

- **Une non-communication ou un retard de transmission des informations nécessaires :** le Titulaire ne fournit pas, ou fournit en retard, les données, documentations, codes sources, procédures opérationnelles, et autres informations essentielles pour permettre au Ministère ou un tiers désigné par le Ministère de reprendre l'exploitation des applications du programme SOROR
- **Une absence de coopération active :** le Titulaire ne participe pas aux réunions de coordination, ne répond pas aux demandes d'assistance technique, ou ne met pas en œuvre les actions convenues dans le Plan de Réversibilité informatique
- **Un refus de formation ou de transfert de compétences :** le Titulaire ne fournit pas la formation nécessaire aux équipes du Ministère ou du nouveau prestataire pour leur permettre de comprendre et de gérer les systèmes informatiques transférés
- **La non-disponibilité de personnel qualifié :** le Titulaire ne met pas à disposition le personnel qualifié requis pour assister le Ministère ou le nouveau prestataire durant la

période de réversibilité

- **Toute autre action visant à entraver la reprise de l'exploitation du programme SOROR**

Tout manquement à l'obligation de collaborer est pénalisable au titre de la présente convention de services. Le Titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 1500 (mille cinq cents) euros HT par manquement.