

Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA)

CONVENTION DE SERVICES

(Annexe n°1 au CCAP)

Pouvoir adjudicateur :
Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire

Secrétariat général
Service du Numérique

Numéro de consultation : SNUM 2025-032

SOMMAIRE

1	OBJET DU DOCUMENT	3
2	APPLICATION DES PENALITES	3
3	CONVENTION DE SERVICES.....	4
3.1	INDICATEURS ASSOCIES AUX PRESTATIONS « ASSISTANCE A MAITRISE D’OUVRAGE DE PROJETS/PRODUITS DIGITAUX », « TIERCE RECETTE APPLICATIVE FONCTIONNELLE », « ASSISTANCE A MAITRISE D’OEUVRE DE PROJETS/PRODUITS DIGITAUX » ET « RECETTE TECHNIQUE »,	4
3.1.1	RESPECT DES DELAIS ASSOCIES AUX JALONS DE REALISATION	4
3.1.2	TAUX DE QUALITE DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES.....	4
3.1.3	TAUX DE RESPECT DE LA FOURNITURE DE L’ENSEMBLE DES ELEMENTS DE REPORTING PERMETTANT LE PILOTAGE DU MARCHÉ PAR LE MINISTÈRE.....	5
3.1.4	TAUX DE TENUE DES COMITES PREVUS AU SEIN DU CCTP DU MARCHÉ	5
3.1.5	TAUX DE RESPECT DE LA PRODUCTION DOCUMENTAIRE LIEE A LA COMITOLOGIE.....	6
3.1.6	TAUX DE RESPECT DES DELAIS DE REALISATION DES ACTIONS PREVUES LORS DE LA COMITOLOGIE	6
3.1.7	RESPECT DES DELAIS DU PLAN DE REVERSIBILITE.....	7
3.1.8	MANQUEMENT A L’OBLIGATION DE COLLABORER	7
3.2	INDICATEURS ASSOCIES A LA PRESTATION « EXPERTISE COMPLEMENTAIRE »	7
3.2.1	DELAÏ DE FOURNITURE DES DEVIS.....	7
3.2.2	TAUX D’ACCEPTATION/REJET DES DEVIS	8
3.2.3	RESPECT DES DELAIS PREVUS DANS LA COMMANDE (ACCEPTATION D’UN DEVIS).....	9
3.2.4	TAUX DE QUALITE DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES.....	9

1 Objet du document

Le présent document décrit les niveaux de service à fournir pour l'ensemble des prestations du marché 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 du marché. En cas de sous-traitance ou de groupement, c'est le Titulaire ou le Mandataire du marché 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 marché 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 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 10% des montants commandés sur l'ensemble des prestations du marché, 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 aux prestations « Assistance à maîtrise d'ouvrage de projets/produits digitaux », « Tierce recette applicative fonctionnelle », « Assistance à maîtrise d'oeuvre de projets/produits digitaux » et « Recette technique »,

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 des prestations « Assistance à maîtrise d'ouvrage de projets/produits digitaux », « Tierce recette applicative fonctionnelle », « Assistance à maîtrise d'oeuvre de projets/produits digitaux » et « Recette technique », sont pénalisables au titre de la présente convention de services. Le Titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 1500 (mille cinq cents) euros 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 permettant au Ministère ou tout tiers désigné d'être en pleine mesure d'assurer le suivi 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 (trois) itérations maximum par document
Niveau d'engagement :	<= 3 (trois) itérations par document

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

3.1.3 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 si le calcul du niveau d'engagement mensuel est $\leq 95\%$ La pénalité est calculée mensuellement par rapport au mois écoulé

3.1.4 Taux de tenue des comités prévus au sein du CCTP du marché

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 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 si le calcul du niveau d'engagement mensuel est $< 100\%$ La pénalité est calculée mensuellement par rapport au mois écoulé

3.1.5 Taux de respect de la production documentaire liée à la comitologie.

Chaque comité fait l'objet :

- D'un avis de publication de réunion accompagné d'un ordre du jour et du support qui sera déroulé en séance.
- D'un compte-rendu.

Indicateur :	Respect de la production documentaire liée à la comitologie.
Définition :	Organisation et transmission des supports et comptes-rendus dans les délais. Les comités concernés sont les comités de suivi et les comités de pilotage.
Fréquence de mesure :	Mensuelle, période = mois calendaire
Calcul des taux :	Nombre d'avis de comités publiés dans les délais / Nombre de comités tenus Nombre de comptes-rendus de comités remis dans les délais / Nombre de comités tenus
Niveau d'engagement :	100 % sauf annulation par le Ministère
Pénalités :	100 euros si le calcul du niveau d'engagement mensuel est < 100% La pénalité est calculée mensuellement par rapport au mois écoulé

3.1.6 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 si le calcul du niveau d'engagement mensuel est ≤ 90% La pénalité est calculée mensuellement par rapport au mois écoulé

3.1.7 *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 « Prise de connaissance et réversibilité » sont pénalisables au titre de la présente convention de services. Le Titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 1500 (mille cinq cents) euros par jour ouvré de retard.

Le niveau d'engagement est de 100%.

3.1.8 *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 des prestations du présent marché. 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 services numériques concernés ;
- **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 des services numériques concernés.**

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 par manquement.

3.2 Indicateurs associés à la prestation « Expertise complémentaire »

3.2.1 *Délai de fourniture des devis*

Le niveau de service attendu par le Ministère pour la fourniture d'un devis dans le cadre de la prestation « Recours à une plateforme d'intermédiation pour des expertises spécifiques » 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 par jour ouvré de retard

3.2.2 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
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 %

Indicateur :	Taux Acceptation/Rejet des Devis
Pénalités :	Non

3.2.3 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

3.2.4 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 (trois) itérations maximum par document
Niveau d'engagement :	<= 3 (trois) itérations par document
Pénalités :	500 euros pour chaque itération supplémentaire au-delà de 3 (trois) et pour chaque document