|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L’INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**    FOURNITURE DE PRESTATIONS DE Conception, réalisation et maintenance d’applications métiers POUR LA DSI DE LA BRANCHE RECOUVREMENT DU REGIME GENERAL DE LA SECURITE SOCIALE  **N° de procédure**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **P** | **2** | **5** | **2** | **4** | **-** | **A** | **O** | **O** | **-** | **D** | **S** | **I** |   **Annexe**  **Convention de services** |

Sommaire

[1. LIMINAIRE 5](#_Toc207619980)

[Référence du document 5](#_Toc207619981)

[Diffusion 5](#_Toc207619982)

[Tableau de révision 5](#_Toc207619983)

[2. OBJET DE LA CONVENTION 6](#_Toc207619984)

[2.1 Identification des services 6](#_Toc207619986)

[3. ENGAGEMENTS 8](#_Toc207619987)

[3.1 Périmètre des services 8](#_Toc207619988)

[3.1.1. Service n°1 (Pilotage) 8](#_Toc207619989)

[3.1.2. Service n°2 (Projet et autre évolution) 8](#_Toc207619990)

[3.1.3. Service n°3 (Maintenance) 8](#_Toc207619991)

[3.1.4. Service n°4 (Expertise) 9](#_Toc207619992)

[3.1.5. Service n°1 (Pilotage) 9](#_Toc207619993)

[3.1.6. Service n°2 (Projet et autre évolution) 9](#_Toc207619994)

[3.1.7. Service n°3 (Maintenance) 9](#_Toc207619995)

[3.1.8. Service n°4 (Expertise) 9](#_Toc207619996)

[3.2 Livrables d’entrée 9](#_Toc207619997)

[3.3 Livrables de sortie 9](#_Toc207619998)

[3.4 Qualité et Sécurité 9](#_Toc207619999)

[3.5 Délais de prise en charge et résolution des anomalies 10](#_Toc207620000)

[3.6 Définitions de la criticité (anomalies, évolution et support) 10](#_Toc207620001)

[4. INDICATEURS 11](#_Toc207620002)

[4.1 Liste des indicateurs de priorité forte 11](#_Toc207620003)

[Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande 12](#_Toc207620004)

[(Soumis à pénalité) 12](#_Toc207620005)

[4.2 Liste des indicateurs de priorité moyenne 12](#_Toc207620006)

[Respect du périmètre réalisé par le sprint 12](#_Toc207620007)

[Respect de la vélocité de l’équipe pour le sprint 12](#_Toc207620008)

[Ratio standard/spécifique pour l’intégration progicielle 12](#_Toc207620009)

[4.3 Liste des indicateurs de priorité faible 12](#_Toc207620010)

[5. Description des indicateurs de priorité haute 14](#_Toc207620011)

[5.1 I0-01A : Note de satisfaction globale ACOSS pour les activités Projets-évolution, TMA et pilotage de marché. 14](#_Toc207620012)

[5.2 I0-01B : Note de satisfaction globale ACOSS pour les activités d’expertises. 15](#_Toc207620013)

[5.3 I0-02 : Respect des délais de réponse à une demande 16](#_Toc207620014)

[5.4 I0-03 : Respect du délai de livraison. 17](#_Toc207620015)

[5.5 I0-04 : Respect du délai de traitement d’une anomalie 17](#_Toc207620016)

[5.6 I0-05 : Respect de la qualité des livrables 18](#_Toc207620017)

[5.7 I0-06 : Respect du délai de démarrage d’une prestation 19](#_Toc207620018)

[5.8 I0-07 : Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande 19](#_Toc207620019)

[Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande 19](#_Toc207620020)

[5.9 I0-08 : Respect du niveau de sécurité attendu 20](#_Toc207620021)

[5.10 I0-09 : Respect du délai de notification 21](#_Toc207620022)

[5.11 I0-10 : Respect du délai de déclaration d’un sous-traitant 22](#_Toc207620023)

[6. Description des indicateurs de priorité moyenne 23](#_Toc207620024)

[6.1 I1-01 : Respect du délai de traitement d’une demande de support (suivant la criticité du support demandé) 23](#_Toc207620025)

[6.2 I1-02 : Flux de correctif (entrées/sorties) de maintenance Corrective 23](#_Toc207620026)

[6.3 I1-03 : Respect du nombre d’anomalies bloquantes/majeures/mineure durant la recette 24](#_Toc207620027)

[6.4 I1-04 : Respect des règles de qualimétrie du code 24](#_Toc207620028)

[6.5 I1-05 : Respect de la fourniture des supports de présentation et des comptes rendus des instances de suivi (marché et opérationnelle) 25](#_Toc207620029)

[6.6 I1-06 : Pourcentage de « turn-over » 26](#_Toc207620030)

[6.7 I1-07 : Respect du périmètre réalisé par le sprint 26](#_Toc207620031)

[6.8 I1-08 : Respect de la vélocité de l’équipe pour le sprint 27](#_Toc207620032)

[6.9 I1-09 : Ratio standard/spécifique pour l’intégration progicielle 27](#_Toc207620033)

[7. Description des indicateurs de priorité faible 29](#_Toc207620034)

[7.1 I2-01 : Respect du délai de prise en charge d’une demande 29](#_Toc207620035)

[8. Autres Indicateurs 30](#_Toc207620036)

[9. ANNEXES 31](#_Toc207620037)

[9.1 Définitions globales 31](#_Toc207620038)

[9.2 Définition complexité d’une anomalie 31](#_Toc207620039)

[9.3 Définition niveau de support 31](#_Toc207620040)

|  |
| --- |
|  |
|  |

1. LIMINAIRE

## Référence du document

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Titre |  | |
| Statut | **E** | E : En cours, T : Terminé, AV : A valider, V : Validé, D : Diffusé |
| Auteur | A.JAUFFRET | |
| Contributeurs |  | |
| Valideurs |  | |

## Diffusion

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Destinataires | Société / Direction | Pour application | Pour information |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## Tableau de révision

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Version | Date | Auteur | Statut | Nature des mises à jour et commentaires |
| V0 | 28/07 | A.Jauffret | Terminé | Initialisation du document. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. OBJET DE LA CONVENTION

Cette convention est la référence en matière d’engagement entre le titulaire et l’ACOSS pour l’ensemble des activités du marché « Fourniture de prestations de Conception, réalisation et maintenance d’applications métiers pour la DSI de la Branche Recouvrement du Régime Général de la Sécurité Sociale ».

Cette convention est en lien avec le CCTP du présent marché où sont décrit l’ensemble des activités d’AMOE associés aux projets, à la maintenance évolutive, à la maintenance corrective, au support et à expertise.

Au niveau des activités de maintenance, la cible de l’ACOSS est de poursuivre l’industrialisation du modèle actuel. Pour atteindre cette cible, l’objectif de l’ACOSS est de confier au titulaire la maintenance applicative sous forme d’une tierce maintenance applicative (TMA) avec des prestations et des engagements étendus tels que décrits dans cette convention.

La mesure de l’engagement entre le titulaire et l’ACOSS se fait via les indicateurs de service qui sont consolidés au chapitre 4 de cette convention : leur description, leur modalité de calcul, leur cible et le seuil sont associés aux activités décrites dans le CCTP du présent marché.

Cette convention fait l’objet d’une instanciation par le titulaire lors de la phase d’initialisation du marché, et qui sera validée par l’ACOSS.

La convention de service, telle qu’instanciée au cours de la phase d’initialisation et telle qu’éventuellement modifiée postérieurement, a valeur contractuelle.

Dans le cas où cette convention n’est pas instanciée au cours de la phase d’initialisation du marché ni modifiée postérieurement, la version initiale du document, telle qu’annexée au DCE du marché, a valeur contractuelle.

1. 1. Identification des services

**Cette convention est structurée en six services :**

1. **Service pilotage Marché (gouvernance du marché)**
2. **Service « projet et autre évolution »**
3. **Service « Tierce Maintenance Applicative »**
4. **Service « expertise »**

Le service N°1, le service pilotage marché permet le suivi de la relation contractuelle.

Le service N°2, peut adresser les 2 types de services suivants :

* + **le service associé aux nouveaux projets**, c’est-à-dire les projets débutants aux SFG ou aux SFD ou aux DTU
  + **le service « autres évolutions » d’une application ou d’un ensemble d’applications**, qui inclut les évolutions de forme :
    - Dossier spécifications « fonctionnelles en cas d’utilisation »
    - Cahier des charges

Ce service peut inclure une phase d’initialisation et de réversibilité en particulier pour de nouveaux projets ou pour des évolutions majeures.

Le service N°3 concerne la TMA d’une application ou d’un ensemble d’applications, **ce service inclut :**

* + L’initialisation
  + La maintenance corrective (MCO Corrective)
  + Le support (MCO Support)
  + La maintenance évolutive (MCO Évolutive) : concerne les évolutions simples de forme « cas de demande type »
  + La réversibilité

Le service N°4 : concerne les activités d’expertise.

La prise effective de la convention se fait après la phase d’initialisation du marché.

**Le titulaire s’engage à :**

* **outiller la mesure des indicateurs et à les fournir aux rythmes et moments où ils doivent être mesurés,**
* **présenter la consolidation des indicateurs de priorité haute lors de Comité de Suivi de trimestriel. Les indicateurs de priorité hautes et transverses sont fournis par l’ACOSS.**
* **fournir à l’ACOSS les données d’entrées ainsi que les modalités techniques de calculs des indicateurs.**

**L’ACOSS s’assurera par sondage de l’exactitude des mesures.**

1. ENGAGEMENTS
   1. Périmètre des services
      1. Service n°1 (Pilotage)

Il s’agit du service qui assure la gouvernance du marché.

* + 1. Service n°2 (Projet et autre évolution)
       1. **Projet**

Engagement de résultats par le Titulaire avec (prix + délai + qualité) sur le cycle projet.

* + - 1. **Autre évolution**

Le service d’évolution s’applique selon les documents ACOSS définissant le périmètre de chaque évolution. Ces documents ont un niveau de détail qui varie suivant la forme de l’évolution. Il est à noter que les évolutions sur cahier des charges ont une nature de projet ; elles seront donc gérées suivant cette caractéristique de projet en respectant la méthodologie définie dans le cahier des charges de chacune de ces évolutions.

Engagement de résultats par le Titulaire avec (prix + délai + qualité, décrits dans le devis) pour chaque évolution (règlementaire, préventive, fonctionnelle, technique) sur le cycle.

Entrent dans ce champ également, les demandes d’analyse et les demandes de support complexe issu du service TMA.

La première phase est celle de la constitution d’un devis pour la mise en œuvre ultérieure. **Les devis sont établis en conformité avec les abaques validés d’un commun accord entre l’ACOSS et le Titulaire**.

* + 1. Service n°3 (Maintenance)

Le service correctif et de support s’applique selon les exigences fonctionnelles et techniques définies dans le CCTP.

Suite à une commande spécifique d’une TMA, ce service sera utilisé, il sera en lien avec les exigences techniques et fonctionnelles qui seront définis dans le cahier des charges de la TMA associé à cette commande.

Engagement de résultats en réactivité et qualité de la réponse pour :

Les demandes de support (simple, moyen, complexe). Les modalités de commande du support sont précisées dans le CCTP (engagement au forfait ou au ticket).

La correction ou le contournement d’anomalies (bloquantes, majeures, mineures), y compris celles détectées par le Titulaire. Cette correction ou contournement est exempt de régressions faisant réapparaitre certaines anomalies déjà traitées.

**Les évolutions simples de forme « cas de demande type » :**

Seule cette forme est incluse dans le service TMA, les autres formes sont décrites et prises en compte dans le service « Autre évolution ». Les modalités de commande des évolutions simples sont précisées dans le CCTP.

* + 1. Service n°4 (Expertise)

Ce service fait référence à toutes les UO d’expertise qui sont décrites dans le CCTP.

Plages de service

* + 1. Service n°1 (Pilotage)

Ce service ne nécessite pas de plage de service spécifique.

* + 1. Service n°2 (Projet et autre évolution)

L’équipe du titulaire est disponible du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8H à 19H.

Les travaux et les astreintes demandés par l’ACOSS en dehors de ces plages font l’objet d’un financement spécifique et peuvent être :

* Soit planifiées
* Soit activées via une astreinte elle-même planifiée en dehors des plages citées.
  + 1. Service n°3 (Maintenance)

L’équipe du titulaire est disponible du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8H à 19H.

Les travaux et les astreintes demandés par l’ACOSS en dehors de ces plages font l’objet d’un financement spécifique et peuvent être :

* Soit planifiées
* Soit activées via une astreinte elle-même planifiée en dehors des plages citées.
  + 1. Service n°4 (Expertise)

Par défaut, ce service ne nécessite pas de plage de service spécifique sauf car particulier à instancier lors de la phase d’initialisation du marché.

* 1. Livrables d’entrée

L’ACOSS fournit les règles, environnements, et livrables tels que prévus dans la commande et dans la définition initiale de la prestation demandée (projet, TMA, évolution) puis durant son déroulement.

* 1. Livrables de sortie

Les livrables de sortie sont fournis par le titulaire conformément à la commande (y compris les livrables attachés aux UO) initiée par l’ACOSS d’un cahier des charges ou étude fonctionnelle d’une prestation et s’appuyant sur la réponse à la demande de prestation.

* 1. Qualité et Sécurité

Le titulaire se conforme à son PAQ (Plan d’Assurance Qualité) et à son PAS (Plan d’Assurance Sécurité) fournis lors de la réponse à l’Accord Cadre. Ces documents sont éventuellement instanciés par le titulaire lors de la phase d’initialisation du marché.

* 1. Délais de prise en charge et résolution des anomalies

Les délais de prise en charge (\*) et de résolution (\*\*) des anomalies de production et de recette ACOSS sont précisés dans les indicateurs I2-01 et I0-04.

\*Prise en charge : temps entre l'affectation de la demande au titulaire et sa prise en compte par l’équipe

\*\*Résolution : temps passer par le titulaire pour la résolution du ticket et la mise à disposition du correctif définitif ou de la solution de contournement à l’ACOSS [La mise en œuvre d’une solution de contournement sera partagée et validée par l’ACOSS]

* 1. Définitions de la criticité (anomalies, évolution et support)

Bloquante :

* + Le système en Production est inutilisable en raison de l'indisponibilité d'une fonction (Feu Rouge)
  + Bloquant la recette ACOSS
  + Le défaut affecte une fonctionnalité ou des données critiques (en phase de recette ou en production).
  + Il n'y a pas de solution de contournement dans les délais (en phase de recette ou en production). (Exemple : Installation infructueuse, échec complet d'une fonctionnalité).
  + Le système en Test (non-Production) est inutilisable en raison de l'indisponibilité d'une fonction

Majeure :

* + Le système est utilisable mais de façon restreinte en raison d'une fonction majeure fortement impactée.
  + Le défaut affecte une fonctionnalité majeure ou des données importantes.
  + Il peut exister une solution de contournement partagée avec l’ACOSS dont la mise en œuvre est plus rapide que la solution de correction.

Mineure dans les autres cas :

* + Une fonction est inutilisable mais avec un impact mineur sur l'activité ou les fonctions sont utilisables et le système est entièrement disponible mais avec des rendus visuels imparfaits.
  + Le défaut affecte une fonctionnalité mineure ou des données non critiques.

1. INDICATEURS

Présentation

Les indicateurs de niveau de service permettent de mesurer le respect des niveaux de services attendus par l’ACOSS.

Chaque indicateur est défini par une valeur cible, un seuil minimum et une fréquence de mesure.

Le niveau de qualité attendu se traduit par des Niveaux de Service définis pour chacune des prestations confiées au titulaire, fixant une cible de service à atteindre (par exemple, un délai d’exécution), en conformité avec ses besoins,

Lors de leur présentation, les indicateurs détaillent leur valeur ainsi que les éléments de calcul associés.

Les données sources du calcul doivent être fournies lors de la restitution des indicateurs.

Pénalités : conformément à l’accord cadre du marché, certains indicateurs sont soumis à pénalités. Le calcul de ces pénalités est rappelé dans cette convention.

**Les indicateurs notés sur fond gras dans la liste ci-dessous sont les indicateurs qui sont actuellement opérationnels, c’est-à-dire qu’ils sont suivis lors des Comité de Pilotages Opérationnels Mensuel (TMA et PROJETS), ils sont aussi utilisés trimestriellement pour le Comité de Pilotage du Marché.**

* 1. Liste des indicateurs de priorité forte

Ci-dessous les indicateurs prioritaires qui seront produits lors de chaque COPIL opérationnel et consolidés pour les Comités de suivi du marché (instance de gouvernance du marché).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Id** | | **Description** | **Service**  **concerné** | | |
| **I0-01A** | | **Note de satisfaction globale ACOSS** | **Projet-évolution, TMA et Pilotage marché** | | |
| **I0-01B** | | **Note de satisfaction globale ACOSS** | **Expertise et Pilotage marché** | | |
| **I0-02** | **Respect du délai de réponse aux demandes (proposition de l’ESN suite à sollicitation ACOSS)** | | | **Tous** | |
| **I0-03** | | **Respect des délais de livraison de l’ensemble des livrables pour l’ensemble des activités. S’applique à chaque évolution et projet et autres activités**  **(Soumis à pénalité)** | **Tous** | |
| **I0-04** | | **Respect du délai de traitement/contournement d’une anomalie : P1 sur les anos majeures et P0 sur les anos bloquantes. Pas de suivi sur les anos mineures**  **(Soumis à pénalité)** | **Tous** | |
| **I0-05** | | Respect de la qualité des livrables en identifiant le niveau d’acceptation lors de la première livraison | **Tous** | |
| **I0-06** | | Respect du délai de démarrage d’une prestation  (Soumis à pénalité) | **Tous** | | |
| **I0-07** | | Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande(Soumis à pénalité) | **Tous** | | |
| **I0-08** | | **Respect du niveau de sécurité attendu**  **(Soumis à pénalité)** | **Tous** | | |
| **I0-09** | | **Respect du délai de notification**  **(Soumis à pénalité)** | **Tous** | | |
| **I0-10** | | **Respect du délai de déclaration d’un sous-traitant**  **(Soumis à pénalité)** | **Tous** | | |

* 1. Liste des indicateurs de priorité moyenne

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Id** | **Description** | **Service  concerné** | | |
| **I1-01** | Respect du délai de traitement d’une demande de support | Tous | |
| **I1-02** | **Flux de correctif (entrées/sorties) : suivi du stock par criticité des anomalies** | **Tous** | |
| **I1-03** | **% d’anomalies bloquantes/majeures/mineure en phase de recette et garantie d’une version par rapport au nombre de jours de dev/TU** | | **Tous** |
| **I1-04** | **Respect des seuils de qualimétrie du code de chaque version comportant au moins une évolution** | | **Tous** |
| **I1-05** | **Respect de la fourniture des supports de présentation et des comptes rendus des instances de suivi (ensemble de la comitologie du marché)** | **Tous** | | |
| **I1-06** | **% de « turn-over » pour les prestations spécialisées** | **Tous** | | |
| I1-07 | Respect du périmètre réalisé par le sprint | Projet Agile | |
| **I1-08** | Respect de la vélocité de l’équipe pour le sprint | Projet Agile | |
| **I1-09** | Ratio standard/spécifique pour l’intégration progicielle | Projet-évolution | |

* 1. Liste des indicateurs de priorité faible

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Id** | **Description** | | **Service  concerné** | |
| **I2-01** | **Respect du délai de prise en compte d’une demande (anomalie, support, expertise)** | **Tous** | |

1. Description des indicateurs de priorité haute
   1. I0-01A : Note de satisfaction globale ACOSS pour les activités Projets-évolution, TMA et pilotage de marché.

|  |  |
| --- | --- |
|  | I0-01A |
| Description | Moyenne des notes motivées par chaque responsable MOE ACOSS impliqué  Chaque responsable donne comme note, par axe, une valeur entière de 1 à 5. Les axes sont :   * Respect des engagements (délais, périmètre…) * Qualité des livrables * Devoir de conseil * Pertinence des solutions * Capacité à anticiper & Pro-activité * Réactivité * Relation (coopération entre équipe, transparence…)   Une note moyenne sera obtenue par axe, en faisant la moyenne sur cet axe des notes des responsables.  Puis une note moyenne globale faisant la moyenne des notes moyennes par axe : c’est cette note moyenne globale qui sera comparée à la valeur cible et à la valeur admissible |
| Activité concernée | Projet-évolution, TMA, Pilotage du marché |
| Unité de mesure | Note moyenne |
| Mode de calcul | Pour chaque responsable MOE, notation de 1 à 4 sur les axes suivants :  Délai, qualité, budget, relation avec l’ACOSS, compréhension des enjeux  Moyenne par axe  Moyennes des notes moyennes par axe |
| Origine des données | Notes communiquées par l’ACOSS au préalable des COPIL via le modèle du fichier |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL |
| Valeur cible | >= 3.5/4 |
| Valeur admissible | >= ¾ |
| Informations restituées |  |

* 1. I0-01B : Note de satisfaction globale ACOSS pour les activités d’expertises.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **I0-01B** |
| Description | Moyenne des notes motivées par chaque responsable MOE ACOSS impliqué  Chaque responsable donne comme note, par axe, une valeur entière de 1 à 5. Les axes sont :   * Respect des engagements (délais, périmètre…) * Qualité des livrables * Devoir de conseil * Pertinence des solutions * Capacité à anticiper & Pro-activité * Réactivité * Relation (coopération entre équipe, transparence…)   Une note moyenne sera obtenue par axe, en faisant la moyenne sur cet axe des notes des responsables.  Puis une note moyenne globale faisant la moyenne des notes moyennes par axe : c’est cette note moyenne globale qui sera comparée à la valeur cible et à la valeur admissible |
| Activité concernée | Expertises, Pilotage du marché |
| Unité de mesure | Note moyenne |
| Mode de calcul | Pour chaque responsable MOE, notation de 1 à 4 sur les axes suivants :  Délai, qualité, budget, relation avec l’ACOSS, compréhension des enjeux  Moyenne par axe  Moyennes des notes moyennes par axe |
| Origine des données | Notes communiquées par l’ACOSS au préalable des COPIL via le modèle du fichier |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché |
| Valeur cible | >= 3.5/4 |
| Valeur admissible | >= 3/4 |
| Informations restituées | Grille de satisfaction avec la tendance des moins n-1 ; argumentation des notes et indentifications des axes d’amélioration pour les notes < 3 |

* 1. I0-02 : Respect des délais de réponse à une demande

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I0-02** | |
| Description | Respect des délais de réponse aux demandes formulées par l’ACOSS :   * **Demande de devis (obligatoire pour tous)** * Demande d’expertise | |
| Soumis à pénalité | NON | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | % | |
| Mode de calcul | **Pour les devis :**  I0-02 = Nombre de devis émis dans les délais / Nombre de devis émis  Compteur <= 5/10 jours ouvrés pour un devis respectivement simple (Devis sur ticket simple ou autre) / complexe (Devis sur ticket avec DSF et ou CDC)   * Le délai ne tient pas compte des périodes où le ticket est en attente de précision formulée auprès de l’ACOSS (par exemple statut « Demande de complément BE ou « stand by »)   **Pour les demandes d’expertises :**  I0-02 = Nombre de demande d’expertise dans les délais / Nombre total de demande.  2 jours par AR de la demande  10 jours pour répondre à la demande avec le bon profil | |
| Origine des données | Calcul automatisé et justifié sur la base de l’outil de gestion des demandes | |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché | |
| Valeur cible | >= 95%   * Valeur cible significative à partir de 5 demandes communiqués dans le mois | |
| Valeur admissible | >= 90%   * Valeur admissible significative à partir de 5 demandes communiqués dans le mois | |
| Informations restituées | * I0-02 en % * Nombre de de devis communiqués dans les délais * Nombre total de devis communiqués |

* 1. I0-03 : Respect du délai de livraison.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Services 1 & 2** | **I0-03** | |
| Description | Respect des délais de livraison des livrables pour l’ensemble des activités. S’applique à chaque évolution et projet et autres activités.  **Les délais de livraison sont initialement définis dans le bon de commande.**  **Ces délais peuvent être reconsidérés lors des COPIL en accord avec l’ACOSS (validation du CR du COPIL).** | |
| Soumis à pénalité | **OUI : une pénalité de 500 € par jour ouvré de retard en cas de dépassement des délais de livraison.** | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | % | |
| Mode de calcul  (formule) | I0-03 projet =Nombre de jalon tenu / Nombre de Jalon prévu  I0-03 livrable = Nombre de livrable dans les délais / Nombre de livrable total | |
| Origine des données | Calcul automatisé et justifié sur la base de l’outil de gestion des demandes | |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL. Calcul des pénalités mensuel. Consolidation trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché. | |
| Valeur cible | = 100% tenue du jalon pour les activités projet-évolution  = 100% des dates de livraison respecter pour tous les livrables pour toutes les activités sur le mois | |
| Valeur admissible | = 90% tenue du jalon  = 90% des dates de livraison respecter pour tous les livrables pour toutes les activités sur le mois | |
| Informations restituées | * I-09 en % * Nombre d’évolution/projet livrées dans les délais * Nombre total d’évolution/projet livrées |

* 1. I0-04 : Respect du délai de traitement d’une anomalie

|  |  |
| --- | --- |
| **Service 2** | **I0-04** |
| Description | Respect du délai de traitement/contournement d’une anomalie de production/recette suivant la criticité de l’anomalie bloquante ou majeure |
| Soumis à pénalité | **OUI : une pénalité de 500 € par jour ouvré de retard en cas de non-respect du délai de traitement/contournement d’une anomalie de production/recette suivant la criticité de l’anomalie bloquante ou majeur.** |
| Activité concernée | Toute |
| Unité de mesure | % |
| Mode de calcul | Nombre d’anomalie de production dont le délai de traitement ou de contournement a été respecté / Nombre d’anomalie traitées dans le mois   * Délai maximum de correction d’une anomalie de criticité « **Bloquant »** ou « **Bloquant pour les tests** » :   + <= 2j ouvrées pour une anomalie de production ou de recette * Délai maximum de correction d’une anomalie de criticité « **Majeur »**   + <= 10j ouvrées pour une anomalie de production ou de recette   Le délai de traitement ou de contournement est déterminé à partir de la date de prise en charge du ticket ; ce délai ne tient pas compte des périodes où le ticket est en attente d’information de la part de l’ACOSS. |
| Origine des données | Calcul automatisé et justifié sur la base de l’outil de gestion des demandes  Les délais de traitement peuvent être revus conjointement entre l’ACOSS et le titulaire en fonction de l’activité et des versions en cours. En cas de délais révisés conjointement, l’indicateur associé est considéré respecté. |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL. Calcul des pénalités mensuel. Consolidation trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché. |
| Valeur cible | >=95% |
| Valeur admissible | >=90% |
| Informations restituées | * I-06 en % * Par criticité :   + Nombre d’anomalies traitées dans les délais   + Nombre total d’anomalies traitées dans le mois |

* 1. I0-05 : Respect de la qualité des livrables

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I0-05** | |
| Description | Respect de la qualité des livrables en identifiant le niveau d’acceptation lors de la première livraison | |
| Soumis à pénalité | NON | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | % | |
| Mode de calcul | I-XX : Nombre de livrables accepté lors de la première livraison / Nombre de livrables produits   * Seront calculés dans l’indicateur : * IQ1 = Nombre de livrables accepté lors de la première livraison / nombre total de livrables sur le mois * IQ2 = Nombre livrables accepté lors de la deuxième livraison / nombre de livrables produits sur le mois * IQ3 = Nombre livrables accepté au-delà de la troisième livraisons / nombre de livrable produits sur le mois | |
| Origine des données | Calcul automatisé et justifié sur la base de l’outil de gestion des demandes | |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché | |
| Valeur cible | Les valeurs cibles de l’indicateur sont :   * IQ1 >= 95% * IQ2 <= 5% * IQ3 = 0% | |
| Valeur admissible | Les valeurs admissibles de l’indicateur sont   * IQ1 >= 90% * IQ2 <= 10% * IQ3 = 0 | |
| Informations restituées | * IQ1 = Pourcentage de livrables acceptés lors de la première livraison * IQ2 = Pourcentage de livrables acceptés lors de la deuxième livraison * IQ3 = Pourcentage de livrables acceptés lors de la troisième l |

* 1. I0-06 : Respect du délai de démarrage d’une prestation

|  |  |
| --- | --- |
| **Service 2** | **I0-06** |
| Description | Respect de la date de démarrage d’une prestation. La date de lancement doit être actée. Cette pénalité peut porter sur une partie du bon de commande en cas de commande « multi -prestations » avec plusieurs dates de début de prestation |
| Soumis à pénalité | OUI : une pénalité de 500 € par jour ouvré de retard est appliquée au titulaire si la prestation ne démarre pas à la date indiquée sur le bon de commande. |
| Activité concernée | Toute |
| Unité de mesure | % |
| Mode de calcul | Nombre de prestations démarrées dans les délais / Nombre total de prestations |
| Origine des données |  |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché |
| Valeur cible | = 100% |
| Valeur admissible | >= 95% |
| Informations restituées |  |

* 1. I0-07 : Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande

|  |  |
| --- | --- |
| **Service 2** | **I0-07** |
| Description | Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande |
| Soumis à pénalité | OUI : une pénalité de 1000 € est appliquée si le titulaire ne communique pas sa proposition dans un délai de 5 jours ouvrés pour une prestation simple et de 15 jours ouvrés pour une prestation complexe, ou si le titulaire fait une réponse non conforme à un projet de commande de l’ACOSS. |
| Activité concernée | Toute |
| Unité de mesure | % |
| Mode de calcul | Automatisé  Nombre de réponse dans les délais / Nombre total de projet de commande |
| Origine des données | Outil de gestion des projets de commandes |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL. Calcul des pénalités mensuel. Consolidation trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché. |
| Valeur cible | = 100% |
| Valeur admissible | >= 95% |
| Informations restituées |  |

* 1. I0-08 : Respect du niveau de sécurité attendu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I0-08** | |
| Description | Respect du niveau de sécurité attendu.  Application du Plan d’Assurance Sécurité de l’ESN, contextualisée aux exigences de sécurité de l’ACOSS (réponse à l’annexe I – référentiel sécurité à compléter). | |
| Soumis à pénalité | **OUI** | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | % | |
| Mode de calcul | * IQ1 = indicateur d’auto-évaluation : nombre d’exigences de sécurité respectées / nombre total d’exigences prévues * IQ2 = indicateur d’audit : nombre d’exigences de sécurité respectées / Nombre total d’exigence applicables et auditées. | |
| Origine des données | Calcul automatisé pour la partie auto-évaluation (IQ1)  Audit (IQ2) | |
| Fréquence de mesure | IQ1 trimestriel vu en comité de pilotage de marché  IQ2 : Audit ACOSS à la demande conformément à l’article 10.3 du CCAP.  Résultat de l’audit communiqué en comité de pilotage de marché | |
| Valeur cible | Les valeurs cibles de l’indicateur sont :   * IQ1 >= 95% * IQ2 >= 95% | |
| Valeur admissible | Les valeurs admissibles de l’indicateur sont   * IQ1 >= 90% * IQ2 >= 90% | |
| Soumis à pénalité | * IQ1 non pénalisable * **IQ2 pénalisable :**    + **Entre 90% - 80% : 5% des commandes en cours à la date de notification du rapport d’audit.**   + **79%-60% : 10 % des commandes en cours**   + **59%-30% : 15% des commandes en cours**   + **29%-0% : 20% des commandes en cours** | |
| Informations restituées | * Questionnaire d’auto-évaluation complété * Rapport d’Audit |

* 1. I0-09 : Respect du délai de notification

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I0-09** | |
| Description | Respect du délai de notification :   * d’un incident de sécurité * d’une corruption des données à caractère personnel de l’ACOSS dans les conditions indiquées dans le CCAP (Article « Protection des données à caractère personnel »). | |
| Soumis à pénalité | **OUI** | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | Heure calendaire | |
| Mode de calcul | Indicateur IQ : mesure de l’écart entre la date de la notification de l’incident et la date d’apparition de l’incident.   * la notification de l’incident : date de déclaration de l’incident de l’ESN à l’ACOSS * la date d’apparition de l’incident : connu par l’ESN dès qu’elle a connaissance de l’incident ou tout moyen de preuve (presse ou autres). | |
| Origine des données |  | |
| Fréquence de mesure | Evènement | |
| Valeur cible | * IQ1 <= 12heures | |
| Soumis à pénalité | 1000 € de pénalité par tranche de 6h00 dès la première heure de dépassement :  exemple :  si 12h < IQ1<= 18h pénalités de 1000€  si 18h < IQ1<= 24h pénalités de 2000€  si 24h < IQ1<= 30h pénalités de 3000€  …..  La pénalité maximum ne pourra pas dépasser 10 000 €. | |
| Informations restituées |  |

* 1. I0-10 : Respect du délai de déclaration d’un sous-traitant

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I0-10** | |
| Description | Respect du délai de déclaration d’un sous-traitant | |
| Soumis à pénalité | **OUI** | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | Jour | |
| Mode de calcul | En cas de déclaration tardive des sous-traitants, le titulaire du marché se verra appliquer une pénalité de 500 euros par jour ouvré de retard. Sera considérée comme tardive, toute déclaration parvenant à l’ACOSS en deçà des 21 jours précédant l’intervention du sous-traitant. | |
| Origine des données |  | |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL. Calcul des pénalités mensuel. Consolidation trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché. | |
| Valeur cible |  | |
| Informations restituées | Nombre de jour pour déclarer pour chaque sous-traitant |

1. Description des indicateurs de priorité moyenne
   1. I1-01 : Respect du délai de traitement d’une demande de support (suivant la criticité du support demandé)

|  |  |
| --- | --- |
|  | **I1-01** |
| Description | Respect du délai de traitement d’une demande de support (suivant la criticité du support demandé) |
| Soumis à pénalité | NON |
| Activité concernée | Toute |
| Unité de mesure | % |
| Mode de calcul | I1-01 = Nombre de demandes de support traités dans les délais planifiés / nombre de demandes de support pris en charge  Compteur <= 4H ouvrées pour support bloquant  Date livraison réelle <= Date de livraison engagée pour support non-bloquant |
| Origine des données | Calcul automatisé et justifié sur la base de l’outil de gestion des demandes |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL, relevé est effectué sur le mois de la date de réponse des tickets |
| Valeur cible | >= 95% |
| Valeur admissible | >= 90% |
| Informations restituées | * I-05 en % * Nombre de demandes de support traités dans les délais * Nombre total de demandes de support prises en charge |

* 1. I1-02 : Flux de correctif (entrées/sorties) de maintenance Corrective

|  |  |
| --- | --- |
|  | **I1-02** |
| Description | Flux de correctif (entrées/sorties) |
| Soumis à pénalité | NON |
| Activité concernée | Toute |
| Unité de mesure | % |
| Mode de calcul  (formule) | I1-02 = Nombre de sorties (anomalies traitées) / nombre d’entrées (anomalies affectées) |
| Origine des données | Calcul automatisé et justifié sur la base de l’outil de gestion des demandes |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et à minima trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché |
| Valeur cible | Indicateur de surveillance générale (la priorisation des sorties étant effectuée par l’ACOSS en fonction de l’activité évolutions/forfaits) |
| Valeur admissible | Indicateur de surveillance générale (la priorisation des sorties étant effectuée par l’ACOSS en fonction de l’activité évolutions/forfaits) |
| Informations restituées | * I-07 en % * Nombre de sorties d’anomalie * Nombre d’entrée d’anomalie |

Si un stock initial est à résorber, cela amène à être durablement au-delà de 1. Cela n’est pas couvert par cet indicateur qui accepte de se limiter à 1 en valeur cible.

* 1. I1-03 : Respect du nombre d’anomalies bloquantes/majeures/mineure durant la recette

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I1-03** | |
| Description | Nombre d’anomalies bloquantes, majeures ou mineure durant la recette de la version comportant au moins une évolution / charge totale j/h. de l’ensemble des évolutions apportées par cette version. | |
| Soumis à pénalité | **NON** | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | % | |
| Mode de calcul | I1-03bloquant = Nb anomalies bloquantes / charge en j/h totale CTU de la version  I1-03majeur = Nb anomalies majeures / charge en j/h totale CTU de la version  I1-03mineur = Nb anomalies mineures / charge en j/h totale CTU de la version | |
| Origine des données | Calcul automatisé et justifié sur la base de l’outil de gestion des demandes | |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et à minima trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché | |
| Valeur cible | I1-03mineur pas de cible  I1-03majeur <=5%  I1-03bloquant <=1% | |
| Valeur admissible | I1-03mineur pas de valeur admissible  I1-03majeur <=10%  I1-03bloquant <=2% | |
| Informations restituées | * I1-03 en % pour bloquant, majeur et mineur * Nb anomalies bloquantes ou majeures * Charge en j.h totale de la version |

* 1. I1-04 : Respect des règles de qualimétrie du code

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I1-04** | |
| Description | Respect des règles de Qualimétrie du code de chaque version comportant au moins une évolution. | |
| Soumis à pénalité | NON | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | Indicateurs qualité Sonar de la branche (Bloquante, Critique) | |
| Mode de calcul | A partir du Sonar Acoss (Cobol / Synapse / java), mesure de la qualité de la branche GIT de la branche de la release concernée (ex R210700) | |
| Origine des données | SonarQube | |
| Fréquence de mesure | Mesure lors de la recette de chaque version (Branche du lot) comportant au moins une évolution : respect des seuils de Qualimétrie du code fixés par l’ACOSS selon un outillage prédéfini. Mesure communiquée en COPIL. | |
| Valeur cible | Bloquante : 0  Critique : 0 | |
| Valeur admissible | Bloquante : 0  Critique : 2 et duplications de code | |
| Informations restituées | * Nombre d’anomalies Bloquantes et critiques * Affichage sur le lot mensuel (branche GIT concernée) |

L’engagement de la TMA porte sur la non-dégradation de la qualité entre 2 versions évolutives et sur son périmètre d’intervention.

Si des corrections de qualité sont demandées en dehors de l’évolution traitée, ces corrections sont à requalifier en Maintenance évolutive.

Les mesures étant disponibles par les outils Acoss (Sonar), tout changements dans les règles gérant les criticités des anomalies peut influencer les valeurs de références et doivent faire l’objet d’une attention particulière.

Dans le cadre de demande de duplication de code, la dégradation de la qualité « Critique » et inférieures sera constatée.

* 1. I1-05 : Respect de la fourniture des supports de présentation et des comptes rendus des instances de suivi (marché et opérationnelle)

Le support des comités de projets (et des comités produit) n’est pas transmis avant le comité afin de partager des informations actualisées lors de l’instance, sachant que des réunions kanban ont lieu entre chaque COPROJ et permettent de partager les éventuels problèmes/alertes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I1-05** | |
| Description | Comités mensuels ou trimestriels (marché ou opérationnel) : support >= 3 jours ouvrés avant et premier CR <= 5 jours ouvrés après ;  Comités hebdomadaires : (projet, produit, ou opérationnels TMA..) : support >= 1 jour ouvré avant et premier CR : <= 2 jours ouvrés après) | |
| Soumis à pénalité | NON | |
| Activité concernée | Toute | |
| Unité de mesure | % | |
| <Mode de calcul | Date d’émission du support ou du CR  Date du comité | |
| Origine des données | Suivi Excel sur date de mail ou dépôt dans Sharepoint/Teams | |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et à minima trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché | |
| Valeur cible | 0 non-conformité | |
| Valeur admissible | 1 écart pour l’ensemble des comités du mois, hors CPL: support et CRs  CPL 0 non conformité | |
| Exemple d’informations restituées | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Type comité | Date comité | Date support | Date CR | Délai support | Délai CR | | COPIL |  |  |  |  |  | | COPROJ |  |  |  |  |  | |

* 1. I1-06 : Pourcentage de « turn-over »

|  |  |
| --- | --- |
|  | **I1-06** |
| Description | % de « turn-over » pour les prestations spécialisées + Plan de sécurisation des « key-people ». |
| Soumis à pénalité | NON |
| Activité concernée | Toute |
| Unité de mesure | % |
| Mode de calcul | Nbr de prestataire sortant / Nbr de prestataire total |
| Origine des données |  |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et à minima trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché |
| Valeur cible | <=10% |
| Valeur admissible | <=15% |
| Informations restituées | Mesure mensuelle en % et actualisation de plan de sécurisation des « key-people », c’est-à-dire leur back-up (1er niveau) et leur back-up potentiel (2eme niveau) |

* 1. I1-07 : Respect du périmètre réalisé par le sprint

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I1-07** | |
| Description | Respect du périmètre réalisé par le sprint | |
| Soumis à pénalité | NON | |
| Activité concernée | Projet-évolution en mode Agile | |
| Unité de mesure | % | |
| Mode de calcul | Soit A = Somme de story points correspondant aux fonctionnalités livrées et démontrées en fin du sprint (respectant definition of done).  Soit B = Somme des story points correspondant aux fonctionnalités prévues en réunion de planification du sprint.   * Prédictibilité = (A/B) \* 100 | |
| Origine des données | Données définies en début et fin de sprint | |
| Fréquence de mesure | A la fin de chaque sprint | |
| Valeur cible | 100% | |
| Valeur admissible | >= 90%   * Valeur admissible significative à partir de 2 sprints | |
| Informations restituées | * I-0x en % * Nombre de de sprints exécutés |

* 1. I1-08 : Respect de la vélocité de l’équipe pour le sprint

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **I1-08** | |
| Description | Respect de la vélocité de l’équipe pour le sprint | |
| Soumis à pénalité | NON | |
| Activité concernée | Projet-évolution en mode Agile | |
| Unité de mesure | % | |
| Mode de calcul | Soit A = Somme des charges (calculées par la méthode objective) correspondant aux fonctionnalités livrées et démontrées en fin du sprint (validés par la definition of done).  Soit B = Charges du sprint définies dans la proposition ESN en fin de lancement   * vélocité : X = (A/B) \* 100 | |
| Origine des données | Données définies dans la proposition issue de l’UO\_LAN\_AGILE et calcul de charges produites en fin de sprint | |
| Fréquence de mesure | A la fin de chaque sprint | |
| Valeur cible | 100% | |
| Valeur admissible | >= 80%   * Valeur admissible significative à partir de 2 sprints | |
| Informations restituées | * I-0x en % * Nombre de de sprints exécutés |

* 1. I1-09 : Ratio standard/spécifique pour l’intégration progicielle

|  |  |
| --- | --- |
|  | **I1-09** |
| Description | Ratio de réalisation standard par rapport aux réalisations spécifiques (hors standard progiciel) |
| Soumis à pénalité | NON |
| Activité concernée | Intégration progicielle |
| Unité de mesure | % |
| Mode de calcul | Soit A = Nombre de fonctions unitaires conservées dans le standard progiciel  Soit B = Nombre de fonctions modifiées ou ajoutées via des réalisations spécifiques (hors standard progiciel)   * ratio standard/spécifique : X = A / (A+B) \* 100 |
| Origine des données | Dénombrement des fonctions unitaires du progiciel à effectuer lors de l’initialisation du projet. |
| Fréquence de mesure | Trimestriel |
| Valeur cible | 90% |
| Valeur admissible | >= 80% |
| Informations restituées | * Dénombrement A * Dénombrement B * Ratio |

1. Description des indicateurs de priorité faible
   1. I2-01 : Respect du délai de prise en charge d’une demande

|  |  |
| --- | --- |
|  | **I2-01** |
| Description | Respect du délai de prise en charge d’une demande (anomalie de production / recette, demande de support ) |
| Soumis à pénalité | NON |
| Activité concernée | Toute |
| Unité de mesure | % |
| Mode de calcul | Nombre de demandes prises en charge dans les délais / Nombre total de demandes prises en charge  Le délai ne tient pas compte des périodes où le ticket est en attente d’information de la part de l’ACOSS (statut « Demande de complément BE ») |
| Origine des données | Calcul automatisé et justifié sur la base de l’outil de gestion des demandes |
| Fréquence de mesure | Mensuelle lors des COPIL et à minima trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché. |
| Valeur cible | <= 1h ouvrées pour une demande de criticité « bloquant » pour 100% des cas  <= 3h ouvrées pour une demande de criticité « majeure » ou « mineure » pour 95% des cas |
| Valeur admissible | <= 1h ouvrées pour une demande de criticité « bloquant » pour 100% des cas  <= 3h ouvrées pour une demande de criticité « majeure » ou « mineure » pour 90% des cas |
| Informations restituées | * I-04 en % * Nombre de demandes prises en charge dans les délais * Nombre total de demandes prises en charge |

1. Autres Indicateurs

Le titulaire peut faire des propositions d’indicateurs complémentaires par rapport à ceux identifiés dans cette convention de service. Ces indicateurs seront validés lors de la phase d’initialisation du marché.

1. ANNEXES
   1. Définitions globales

|  |  |
| --- | --- |
| **Définitions** |  |
| **MCO Corrective** | La maintenance corrective correspond à la prise en charge de la correction des anomalies de fonctionnement d’un logiciel applicatif (écart par rapport aux spécifications). La correction ne remet pas en cause les spécifications fonctionnelles de l’application. |
| **MCO Evolutive** | La maintenance évolutive consiste à faire évoluer une application lorsque son environnement change, afin d'assurer la continuité de son fonctionnement mais elle ne vise pas à en modifier les fonctionnalités. On appelle demande d’évolution toute demande de modification de la configuration logicielle ou documentaire d'une application. Une demande d’évolution peut résulter de l’occurrence d’un des besoins suivants : • évolution fonctionnelle de l'application pour le maintien en conditions opérationnelles, • adaptation du logiciel à un nouvel environnement par la modification de configuration, • mise à jour d'un document |
| **MCO Support** | Le support fonctionnel et technique de Niveau 1, 2 ou 3 |
| **PROJET** | Dès lors que les activités sortent du catalogue MCO, le mode projet se mettra en place en se basant sur l'Abaque ACOSS défini dans l'onglet Projet. Le mode projet est mis en œuvre notamment pour l'ajout de fonctionnalité, pour la refonte d'une application (pour raison technique ou fonctionnelle), pour gérer les impacts d'un programme du SI sur le périmètre. |
| **Anomalie d'intégration** | Suite à une livraison RPM, Anomalie liée au déploiement de cette livraison par les équipes d’intégration => Déploiement non possible ou bloqué. Sauf si l’anomalie est due à un élément externe non  spécifié en entrant de la MCO corrective ou si une modification de l’infrastructure GIIN a été réalisée par Acoss et non répercutée sur l’infrastructure de développement GIDN sur lequel Thales a validé le paquet RPM livré. |
| **Anomalie fonctionnelle 1** | Déploiement terminé et validé par les équipes d’intégration, Entrants et environnements différents des éléments donnés par ACOSS dans le ticket Redmine initial |
| **Anomalie fonctionnelle 2** | Déploiement terminé et validé par les équipes d’intégration, Entrants et environnement similaire des éléments donnés par ACOSS dans le ticket Redmine initial |
|  |  |

* 1. Définition complexité d’une anomalie
* **une anomalie simple :**

L’anomalie impacte un seul élément sans interaction avec l'éco système

* **une anomalie moyenne :**

La correction de l'anomalie est en interaction avec 1 système externe

* **une anomalie complexe :**

La correction de l'anomalie est en interaction avec plus d'1 système externe

* 1. Définition niveau de support
* **Le support de Niveau 1**

Le support niveau 1 doit établir un premier diagnostic de l’incident technique afin d’effectuer une résolution rapide. Sinon, le ticket est escaladé à un autre niveau de support pour compléter la résolution

Le technicien de support niveau 1 s’appuie sur des procédures écrites (base de connaissance, procédures, …)

Le technicien de support niveau 1 ouvre un ticket résumant les problèmes et le diagnostic de solutions à apporter selon lui.

Si l’incident dépasse ses compétences, le ticket est escaladé au niveau de support supérieur

* **Le support de Niveau 2**

Le support niveau 2 intervient en escalade du support niveau 1. Il peut être d’ordre technique ou fonctionnel autour du bon usage et bon fonctionnement des applications et vise à traiter les demandes pour lesquelles il n’existe pas de solution documentée. Il s’appuie sur des référentiels de connaissance et fait appel à de solides compétences sur les solutions supportées.

Le Titulaire doit tout mettre en œuvre pour reproduire la panne sur ses environnements avant transfert au Niveau 3.

Le Titulaire doit mettre à disposition d’Acoss une équipe dédiée pour assurer le support Niveau 2.

Le niveau 2 doit assurer les prestations suivantes :

* Réception de la demande via l’outil de suivi des signalements,
* Prise en compte de la demande et vérification des éléments fournis,
* Analyse de la demande,
* Le cas échéant, demande d’information complémentaire,
* Sauf cas complexe, reproduction, si possible et en respectant les règles de confidentialité et sécurité d’Acoss, des actions ayant conduit à la signalisation à partir des éléments fournis dans la demande,
* En cas de dysfonctionnement,
* Mise en place, si nécessaire, d'une solution de contournement (palliative ou définitive) et/ ou rattrapage de données,
* Apport des éléments de réponse nécessaires à la résolution de la fiche de signalement ou transfert au Support de niveau 3 ou à la Maintenance Corrective,
* Mise à jour de la fiche de signalement.
* En cas de demande ne nécessitant pas de correction,
* Elaboration de la réponse sur la fiche de signalement,
* Réaffectation de la fiche au support de niveau 1.
* En cas de demande hors périmètre : réaffectation de la fiche.

L'émetteur de la fiche de signalement est seul habilité à clore la fiche.

Le support Niveau 2 a également les missions suivantes :

* la communication entre les différents acteurs support MOA / Entités de support Acoss / MOE / équipe de maintenance corrective MCO du Titulaire / etc.
* Être le relais entre l’Acoss, le support Niveau 3 et la maintenance corrective.
* Gérer et surveiller les sujets sensibles :
* Organiser et participer aux réunions de crises,
* Assurer les demandes/relances de pièces auprès des différents acteurs Entités de support Acoss,
* Coordonner les différents acteurs (pour les blocages de chaîne par exemple),
* Vérifier les éléments fournis.
* Gérer les reprises et rattrapages de données :
* Coordonner, élaborer (avec l’aide de l'équipe de maintenance corrective du Titulaire) et faire valider les opérations de reprise / rattrapage de données,
* Mettre en place des solutions de contournement,
* Définir le scénario de reprise de données, créer les scripts de reprise, tester la reprise, écrire les consignes de reprise,
* Qualifier la solution de reprise (éventuellement avec l'équipe de maintenance corrective du Titulaire),
* Mettre en place et gérer la qualification avec les CSM,
* Coordonner les actions avec équipes de l'Assurance Maladie contributrices sur le support,
* Valider les SFD sur les outils/programmes de reprise à développer par l'équipe de maintenance corrective MCO du Titulaire.
* Assister les entités de support de l’Acoss, le support niveau 3, participer à la gestion des patchs correctifs.
* Organiser des sessions de présentation projet lors de la mise en production des nouvelles versions, pour les entités de support Acoss et pour l'équipe de maintenance corrective MCO du Titulaire.
* **Le Support de Niveau 3**

Le support de niveau 3 a pour objet le traitement des demandes pour lesquelles le support de niveau 2 ne peut pas résoudre les problèmes rencontrés par l’utilisateur.

En cas de problème lié à un tiers éditeur, le support niveau 3 peut être amené à sollicitation de l’éditeur ou du service Acoss en lien avec l’éditeur, puis à prendre en charge directement la relation avec l'éditeur concerné. Le Titulaire s’appuie pour cela sur des marchés de suivi/support logiciel déjà contractualisés par l’Acoss. Le cas échéant, le Titulaire prend à sa charge toutes les dispositions avec l'éditeur concerné pour faire mener les expertises adéquates (y compris audit des configurations en production).

Le niveau 3 doit assurer les prestations suivantes :

* + Réception de la demande via l’outil de gestion des signalements,
  + Prise en compte de la demande et vérification des éléments fournis,
  + Analyse de la demande,
  + Le cas échéant, demande d’information complémentaire,
  + Reproduction, si possible et en respectant les règles de confidentialité et sécurité de l’Acoss, des actions ayant conduit à la signalisation,
  + Le cas échéant, selon la criticité de la fiche et les conditions de sécurité et de confidentialité, déplacement sur site désigné par l’Acoss pour analyse complémentaire,
  + Identification, le cas échéant, d’une anomalie logicielle à traiter en maintenance corrective et déclenchement du processus de maintenance corrective,
  + Si nécessaire, rédaction du plan de reprise des données et validation de ce plan sur l’environnement de test TMA,
  + Escalade, si besoin, vers le support de niveau 4 en restant dans les règles de sécurité et confidentialité de l’Acoss (impliquant éventuellement déplacement sur site désigné par l’Acoss),
  + Apport des éléments de réponse nécessaires à la résolution de la fiche de signalement et réaffectation de la fiche au niveau 1.

La clôture de la fiche de signalement est gérée par le support niveau 1 assuré par l’Acoss.