

MEN-SG-AOO-26004-TMA_WEB 7-CCTP_A05_CDS

Le présent document et ses annexes constituent le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), relatif au marché de prestations de tierce maintenance applicative (TMA) des applications en technologies Web désignées par le ministère.

CCTP Annexe 5

Projet de Convention de Service (CdS)

Important :

Ce document est fourni à titre informatif.

Une nouvelle version est mise à jour et rendue « Applicable » lors de la phase d'initialisation (Mission M1) du marché.

Table des matières

1.	Introduction à la Convention de Service.....	4
1.1.	Objet de la Convention de Services (CdS).....	4
1.2.	Modalités de révision de la Convention de Services.....	4
1.2.1.	Révision ordinaire	4
1.2.2.	Révision exceptionnelle	4
1.3.	Tableaux de bord.....	4
1.4.	Indicateurs Qualité de Services	4
1.4.1.	Seuils	5
1.4.2.	Evaluation des résultats.....	5
1.4.3.	Plan de déploiement des indicateurs.....	5
2.	Niveau de service attendus par le ministère.....	6

Approbation externe du document			
Organisme entreprise ou	Nom et fonction	Date	Visa
MENESR			
MENESR			

Approbation interne du document			
Organisme entreprise ou	Vérificateur	Rôle	Date
Le titulaire			
Le titulaire			

Diffusion				
Destinataire	Organisme ou entreprise	Nombre	Pour action	Pour info
Tous les collaborateurs des équipes du titulaire				
Chefs de projets nationaux MENESR	MENESR			

Mises à jour			
Version	Date	Auteur	Motifs
1.0	XX/XX/2026		Version initiale

1. Introduction à la Convention de Service

1.1. Objet de la Convention de Services (CdS)

Ce document complète le dispositif Qualité, en complément du Plan d'Assurance Qualité (PAQ). Comme lui, il est applicable pendant toute la durée du marché passé par le ministère.

La Convention de Service décrit les objectifs convenus en termes de qualité de service ainsi que les critères d'évaluation et leur moyen de mesure.

La Convention de Service est révisable suivant les modalités précisées dans le chapitre « Modalités de révision de la Convention De Service ».

Le titulaire complètera les objectifs de qualité tels que prévus par le ministère, en définissant des indicateurs qualité et d'activité qui puissent être calculés – à chaque production du Tableau de Bord – de manière automatique ou semi-automatique :

- Directement à partir de l'outil de suivi des tickets,
- Soit à partir d'un export des données contenues dans l'outil de suivi des tickets.

Par ailleurs, les règles de calcul de ces indicateurs seront clarifiées, ceci afin que le titulaire retranscrive et mette en œuvre les règles de calcul des indicateurs.

Le titulaire est en charge de l'initialisation des indicateurs dans le système de suivi ainsi que leur production et leur diffusion au ministère.

1.2. Modalités de révision de la Convention de Services

1.2.1. Révision ordinaire

La révision ordinaire de la Convention de Service est prévue une fois tous les 12 mois à partir de la date de notification du marché.

Cette révision est faite sur la base des propositions faites par les parties et validées conjointement par le ministère et le titulaire.

1.2.2. Révision exceptionnelle

Elle peut être provoquée à tout moment par le ministère ou par le titulaire en cas de :

- Détection d'un changement durable des conditions d'exécution de la prestation, prévues initialement ;
- Prévision d'un changement des conditions initiales d'utilisation des applications ;
- Modification des objectifs ou des critères de qualité de service.

Dans ces cas, les modifications apportées à la Convention de Service sont soumises à l'accord préalable des parties (le ministère et le titulaire), et s'accompagnent d'une mise à niveau des documents applicables.

Cette révision est validée formellement par le ministère et le titulaire.

1.3. Tableaux de bord

Les tableaux de bord sont remis lors des instances de pilotage contractuelles du marché (comité exécutif a minima) et produit au titre des prestations de pilotage et de maîtrise d'œuvre d'ensemble.

Ces tableaux de bord comprennent les indicateurs d'activité et les indicateurs de qualité de service.

1.4. Indicateurs Qualité de Services

Le titulaire du marché a une obligation de résultats mesurée par des indicateurs de niveau de service pertinents qui doivent être le reflet des prestations fournies au titre du marché. Ces indicateurs sont donc définis et validés conjointement par le ministère et le titulaire.

1.4.1. Seuils

A ces indicateurs sont associés des seuils qui se définissent de la manière suivante :

- Un **seuil « Engagement »** (contractuel), qui traduit le niveau de l'engagement contractuel attendu par le ministère ;
- Un **seuil « Critique »** (contractuel), qui traduit le niveau d'alerte. Le niveau de qualité des prestations est qualifié de « ALERTE » lorsque la mesure est inférieure au seuil d'engagement et supérieure ou égale au seuil de criticité. Le niveau de qualité des prestations est qualifié de « CRITIQUE » lorsque la mesure est inférieure au seuil de criticité ;
- Un **seuil « Objectif »** (optionnel), qui traduit, suivant le contexte spécifique, un niveau de service conjoncturel ou un niveau de service à atteindre sous des conditions (délai, moyen, etc...) spécifiques.

L'étalonnage des seuils est effectué durant la phase d'initialisation et de montée en charge. A l'issue de cette phase, les seuils sont validés et ne peuvent être modifiés que par une révision de la Convention de Service.

1.4.2. Évaluation des résultats

Pour chaque indicateur :

- Le niveau de qualité des prestations est qualifié de « BON » lorsque la mesure est supérieure ou égale au seuil d'engagement ;
- Le niveau de qualité des prestations est qualifié en « ALERTE » lorsque la mesure est inférieure au seuil d'engagement et supérieure ou égale au seuil de criticité. Un plan d'actions de redressement de la qualité doit être présenté au ministère ;
- Le niveau de qualité des prestations est qualifié de « CRITIQUE » lorsque la mesure est inférieure au seuil de criticité. Un plan d'actions d'urgence est alors nécessaire avec un suivi spécifique de la part du ministère.

La consolidation des niveaux de tous les indicateurs permet d'évaluer le niveau global de la qualité des prestations fournies par le titulaire.

Les seuils d'alertes seront définis lors de la phase d'Initialisation du marché.

1.4.3. Plan de déploiement des indicateurs

Les indicateurs qualité de service sont testés en phase d'initialisation, afin d'en stabiliser les seuils. Leur activation prend effet à la fin d'une période probatoire de 3 mois pendant laquelle le ministère et le titulaire valideront les seuils.

2. Niveau de service attendus par le ministère

Les indicateurs de niveaux de service présentés ci-après constituent une première liste qu'il convient de préciser et compléter par le titulaire au titre de son devoir de conseil et d'amélioration continue.

Objectif	Niveaux de service	Indicateur	Formule de calcul	Seuil « engagement »	Seuil « critique »
Pilotage					
Produire des devis conformes et dans les délais	Respect des exigences (qualité et délais) dans la production des devis	% de devis finalisé remis dans les délais	[Nbre de devis finalisés remis dans les délais sur le dernier trimestre / Nbre de devis demandés sur le dernier trimestre]	100%	≥ 70%
Garantir la livraison des tableaux de bord contractuels et opérationnels	Délai de livraison des tableaux de bord : cf. CCTP	% de TdB livrés dans un délai conforme au niveau de service	[Nbre de TdB livrés dans les délais sur le dernier trimestre] / [Nbre de TdB attendus sur le dernier trimestre]	100%	≥ 70%
Garantir le respect des instances de gouvernance	Respect de la périodicité de toutes les instances de gouvernance	% d'instances tenues selon la périodicité prévue	Pour un trimestre : [Nbre d'instances tenues selon la périodicité prévue / Nbre d'instances prévues dans le marché]	80%	≥ 70%
	Délais d'envoi des supports des instances de gouvernance : cf. CCTP	% d'instance pour lesquelles l'envoi du support est conforme aux délais	[Nbre de supports envoyés dans les délais sur le dernier trimestre] / [Nbre d'instances du dernier trimestre]	80%	≥ 70%
	Délais d'envoi des comptes-rendus des instances de gouvernance : cf. CCTP	% d'instance pour lesquelles l'envoi du compte-rendu est conforme aux délais	[Nbre de comptes-rendus envoyés dans les délais sur le dernier trimestre] / [Nbre d'instances du dernier trimestre]	80%	≥ 70%
Maintenance corrective					
Assurer la réactivité dans la résolution des anomalies	Délai de résolution des anomalies (bloquante, majeure, mineure) : cf. CCTP	% d'anomalies résolues dans les délais	[Nbre anomalies résolues dans les délais sur le dernier trimestre] / [Nbre d'anomalies signalées sur le dernier trimestre]	100%	≥ 80%

Maintenance évolutive					
Garantir la livraison des versions applicatives dans les délais	Échéance de livraison d'une version applicative complète (composants + documentation) : selon le planning défini à la commande	% de versions applicatives livrées dans les délais	[Nbre de versions applicatives complètes livrées dans des délais conformes sur le dernier trimestre] / Nbre de versions applicatives devant être livrées sur le dernier trimestre]	100%	≥ 80%
Assurer la qualité des composants applicatifs livrés	Absence d'anomalies bloquantes et majeures des composants livrés en VA	Nombre de livraisons en recette d'un même composant applicatif	Pour un composant de maintenance évolutive : Nombre de livraison du composant en recette	2	≤ 4
Assurer la fiabilité des composants en exploitation	Absence d'anomalies détectées sur les composants en exploitation (hors VA / VSR)	Nombre d'anomalies bloquantes / majeures détectées en phase d'exploitation	Par application et par trimestre : Nombre d'anomalies bloquantes / majeures détectées	Bloquante : 1 Majeure : 3	Bloquante : ≤ 3 Majeure : ≤ 5
Maintenance préventive					
Prévenir les risques d'obsolescence des applications	Fourniture d'un plan prévisionnel d'amélioration conforme chaque trimestre	Nombre de plans prévisionnels conformes non livrés	Par application, nombre successifs de trimestres pour lequel un plan prévisionnel d'amélioration conforme n'est pas livré	0	≤ 2
Assurer la sécurité des applications	Applications à jour des patches de sécurité les plus récents	Nombre de patch de sécurité de retard	Par application, nombre des derniers patches de sécurité non appliqués	0	≤ 2
Support					
Assurer la réactivité dans le traitement des demandes de support	Délai de résolution des demandes de support (urgent, non-urgent) : cf. CCTP	% de demandes de support résolues dans les délais	[Nbre de demandes de support traitées dans les délais sur le dernier trimestre] / [Nbre de demandes de supports signalées sur le dernier trimestre]	100%	≥ 80%