

MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION



FOURNITURE DE PRESTATIONS D'ASSISTANCE A MAITRISE
D'ŒUVRE POUR LA DSI DE LA BRANCHE RECOUVREMENT DU
REGIME GENERAL DE LA SECURITE SOCIALE

ANNEXE

N° de procédure

P	2	6	1	2	-	A	O	O	-	D	S	I
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Convention de Services Commune

Sommaire

1.	PREAMBULE	3
1.1.	OBJET DE LA CONVENTION	3
2.	INDICATEURS	3
2.1.	PRESENTATION	3
2.2.	LISTE DES INDICATEURS	4
2.3.	DETAIL DES INDICATEURS.....	5
2.3.1.	IC-01 : Note de satisfaction globale ACOSS.....	5
2.3.2.	IC-02 : Respect du délai de livraison.....	6
2.3.3.	IC-03 : Respect du délai de démarrage d'une prestation	7
2.3.4.	IC-04 : Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande ou défaillance	8
2.3.5.	IC-05 : Respect du taux de collaborateurs du titulaire formés aux enjeux du RSO en lien avec les prestations du marché	9
2.3.6.	IC-06 : Respect du délai de notification.....	10
2.3.7.	IC-07 : Respect du délai de déclaration d'un dossier de sous-traitance, validé par l'ACOSS.....	11
2.3.8.	IC-08 : Respect de la complétude des supports de présentation des Comités de Suivi Financiers (CSF) ...	12
2.3.9.	IC-09 : Suivi de la présence du mandataire et de l'éventuel co-traitant aux Comités de Suivi Financiers (CSF)	13
2.3.10.	IC-10 : Respect de la fourniture des supports et des comptes rendus des instances de suivi.....	14
2.4.	AUTRES INDICATEURS	14

1. Préambule

1.1. Objet de la convention

Cette convention est la référence en matière d'engagement entre le titulaire et l'ACOSS pour l'ensemble des prestations du marché « Fourniture de prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre pour la DSI de la Branche Recouvrement du Régime Général de la Sécurité Sociale ».

Cette convention est en lien avec le CCTP Commun du présent marché.

La mesure de l'engagement entre le titulaire et l'ACOSS se fait via les indicateurs de service qui sont décrits dans cette convention (description, modalité de calcul, cible, seuil...) et qui sont associés aux activités décrites dans le CCTP du présent marché.

Cette convention fait l'objet d'une instanciación 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.

2. Indicateurs

2.1. 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.

Lorsque la mesure d'un indicateur ne respecte pas le seuil identifié, le titulaire doit proposer une action corrective qui sera suivie via un plan d'action lors de Comité de Pilotage de LOT, et éventuellement consolidée dans le plan de progrès.

Les indicateurs sont mesurés au niveau du lot mais pourront aussi être détaillés par domaine.

2.2. Liste des indicateurs

Id	Description
IC-01	Note de satisfaction globale ACOSS
IC-02	Respect du délai des livraisons
IC-03	Respect du délai de démarrage d'une prestation
IC-04	Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande
IC-05	Taux de collaborateurs du candidat formés aux enjeux du RSO en lien avec les prestations du marché.
IC-06	Respect du délai de notification
IC-07	Respect du délai de déclaration d'un sous-traitant
IC-08	Respect de la complétude des supports de présentation des Comités de Suivi Financiers (CSF)
IC-09	Suivi de la présence du mandataire et de l'éventuel co-traitant aux Comités de Suivi Financiers (CSF)
IC-10	Respect de la fourniture des supports et des comptes rendus des instances de suivi

2.3. Détail des indicateurs

2.3.1. IC-01 : Note de satisfaction globale ACOSS

IC-01	
Description	Moyenne des notes motivées par chaque responsable MOE ACOSS impliqué Chaque responsable donne comme note, par axe, une valeur entière de 1 à 4. 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
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, trimestrielle lors des CPL
Valeur cible	Valeur supérieure ou égale à 3.5
Valeur admissible	Valeur supérieure ou égale à 3
Informations restituées	Un graph radar avec 7 axes

2.3.2. IC-02 : Respect du délai de livraison.

IC-02	
Description	Respect des délais de livraison des livrables pour l'ensemble des activités. La mesure de cet indicateur peut être déclinée par plusieurs typologies de livrables. 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).
Unité de mesure	%
Mode de calcul (formule)	Nombre de livrables dans les délais / Nombre de livrables 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. Consolidation trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché.
Valeur cible	= 100% des dates de livraisons respectées
Valeur admissible	>= 90%
Informations restituées	● Par typologie de livrables

2.3.3. IC-03 : Respect du délai de démarrage d'une prestation

IC-03	
Description	Respect de la date de démarrage d'une prestation. La date de lancement doit être actée. Cet indicateur peut porter sur une partie du bon de commande en cas de commande « multi -prestations » avec plusieurs dates de début de prestation. A noter qu'un bon de commande peut regrouper plusieurs prestations (la notion de prestation est entendue au sens de l'article 7.1.1.2) et comporte donc plusieurs dates de début de prestation.
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Nombre de prestations démarrées dans les délais / Nombre total de prestations
Origine des données	Suivi
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des COPIL et trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché
Valeur cible	= 100%
Valeur admissible	>= 95%
Informations restituées	Tableau/Graphique

2.3.4. IC-04 : Respect du délai de réponse du titulaire à un projet de commande ou défaillance

IC-04	
Description	Le titulaire communique sa proposition dans un délai de 5 jours ouvrés pour une prestation d'expertise et d'un délai maximum de 15 jours ouvrés pour les prestations hors expertise (la date de réponse attendue sera précisée dans le projet de commande). Le titulaire doit faire une réponse conforme (au sens des cas de défaillance définis à l'article 7.1.2.2) à un projet de commande de l'ACOSS.
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Automatisé (Nombre de réponse dans les délais et non défaillante) / Nombre total de projet de commande
Origine des données	Outil de gestion des projets de commandes
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des COPIL. Consolidation trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché.
Valeur cible	= 100%
Valeur admissible	>= 95%
Informations restituées	Graphique Histogramme

2.3.5. IC-05 : Respect du taux de collaborateurs du titulaire formés aux enjeux du RSO en lien avec les prestations du marché

IC-05	
Description	Cet indicateur mesure la proportion d'employés ayant suivi une formation sur les pratiques de RSO. Cela inclut des formations sur la sobriété énergétique, l'utilisation responsable des ressources, et d'autres sujets liés à la durabilité et à l'éthique environnementale.
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Nbre d'employés ayant suivi une formation /nbre d'employés
Origine des données	Suivi
Fréquence de mesure	Trimestrielle
Valeur cible	100%
Valeur Admissible	>=90%
Information restituée	Tableau/Graphique

2.3.6. IC-06 : Respect du délai de notification

IC-06											
Description	Respect du délai de notification d'un incident de sécurité conformément aux délais précisés dans les exigences de sécurité fonctionnelles annexées au CCAP. L'incident de sécurité s'entend comme défini dans les exigences de sécurité fonctionnelles à l'article 0.3 Définitions, incluant l'aspect violation de données personnelles.										
Unité de mesure	Heure calendaire										
Mode de calcul	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	Informations fournies par l'ESN										
Fréquence de mesure	Evènement										
Valeur cible / Admissible	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveau</th><th>Délai de notification</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critique</td><td>12 heures</td></tr> <tr> <td>Élevé</td><td>12 heures ouvrées</td></tr> <tr> <td>Modéré</td><td>5 jours ouvrés</td></tr> <tr> <td>Faible</td><td><u>Reporting mensuel</u></td></tr> </tbody> </table> Ref Article 11.1 exigence EX-SEC-INC-01	Niveau	Délai de notification	Critique	12 heures	Élevé	12 heures ouvrées	Modéré	5 jours ouvrés	Faible	<u>Reporting mensuel</u>
Niveau	Délai de notification										
Critique	12 heures										
Élevé	12 heures ouvrées										
Modéré	5 jours ouvrés										
Faible	<u>Reporting mensuel</u>										
Informations restituées	Rapport d'incidents contenant toutes les informations qui doivent être portées à la connaissance de l'ACOSS										

2.3.7. IC-07 : Respect du délai de déclaration d'un dossier de sous-traitance, validé par l'ACOSS

IC-07	
Description	Chaque titulaire ne peut sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre du présent accord-cadre qu'avec l'agrément écrit et préalable du ou des sous-traitants par l'ACOSS. Dans le cas où le titulaire sous-traiterait une partie des prestations lui incombant au titre de l'accord-cadre, le titulaire communique au(x) sous-traitant(s) en cause les obligations lui incombant, notamment en termes de confidentialité, et reste totalement garant et responsable vis-à-vis de l'ACOSS de l'ensemble des prestations et obligations à sa charge. Les sous-traitants pourront être présentés à l'organisme contractant pour acceptation lors de la soumission à l'accord-cadre ou en cours d'exécution. En vue de leur agrément, le Titulaire transmet à l'ACOSS pour chaque sous-traitant les pièces suivantes : • un formulaire DC4 à jour de la dernière réglementation dûment renseigné et signé (ou tout document équivalent) ; • un K-bis ; • une délégation de signature pour le Titulaire et le sous-traitant (si la personne signataire de la DC4 n'est pas visée dans le K Bis) ; • une attestation de régularité fiscale au titre de la dernière année pour le sous-traitant ; • une attestation relative aux obligations de déclaration et de paiement des cotisations sociales (attestation URSSAF dite " de vigilance" datant de moins de 6 mois) pour le sous-traitant ; • une présentation des moyens techniques, humains, financiers et professionnels du sous-traitant. • Pièces valides En application de l'article R2193-10 du code de la commande publique, le sous-traitant de premier rang a droit au paiement direct dès lors que les conditions d'acceptation et d'agrément sont satisfaites et que le montant de sa créance est d'au moins 600 euros TTC.
Unité de mesure	Jour
Mode de calcul	Nombre de jours entre la date d'acceptation de l'ACOSS (email) et la date du dossier validé
Origine des données	Suivi
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des COPIL. Consolidation trimestrielle lors des Comité Pilotage Marché.
Valeur cible	0
Valeur admissible	15 jours ouvrés
Informations restituées	Nombre de jour pour déclarer pour chaque sous-traitant

2.3.8. IC-08 : Respect de la complétude des supports de présentation des Comités de Suivi Financiers (CSF)

IC-08	
Description	Dans le cadre des Comités de Suivi Financier, le titulaire doit suivre et présenter quatre états indiqués ci-dessous basés sur des données fiables lors de chaque comité de suivi Financier, à savoir : • Le suivi de l'ensemble des DC4 en cours sur le marché pour le titulaire / co-traitant • Le suivi des montants consommés/autorisés pour chaque DC4 en cours. • Le suivi des factures en cours. Les factures payées ne doivent pas être présentées lors de deux CSF consécutifs. Le suivi des BL émis en attente de PV
Unité de mesure	Nombre entier dont la valeur est comprise entre 0 et 3
Mode de calcul	Pour chaque instance de CSF : La valeur 0 sera attribuée si le titulaire présente tous les états exigés ET avec toutes les données fiables ; une valeur de 1 sera attribuée dans le cas contraire. Le compteur sera incrémenté à chaque instance CSF et réinitialisé en CPL
Origine des données	Suivi
Fréquence de mesure	Trimestrielle
Valeur cible	= 0
Valeur Admissible	<=1
Information restituée	Tableau/Graphique

2.3.9. IC-09 : Suivi de la présence du mandataire et de l'éventuel co-traitant aux Comités de Suivi Financiers (CSF)

IC-09	
Description	Pour toute instance de comité de suivi Financier (CSF) il est exigé la présence du mandataire ET de l'éventuel co-traitant
Unité de mesure	Nombre entier dont la valeur est comprise entre 0 et 3
Mode de calcul	Une valeur de 1 sera attribuée à chaque absence. Le cumul sera présenté en CPL.
Origine des données	Un suivi de présence tenu par la DAPM
Fréquence de mesure	Trimestrielle
Valeur cible	= 0
Valeur Admissible	= 0
Information restituée	Tableau/Graphique

2.3.10. IC-10 : Respect de la fourniture des supports et des comptes rendus des instances de suivi

IC-10				
Description	Les supports doivent être déposés au moins 3 jours ouvrés avant la date d'un Comité de Pilotage de Lot (CPL) ou d'un Comité e Suivi Financier (CSF).			
Unité de mesure	Nombre de retards			
Mode de calcul	Nombre de jours ouvrés calculés entre la Date d'émission du support et la 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	>3			
Valeur admissible	=3 jours ouvrés			
Exemple d'informations restituées	Type comité	Date comité	Date support	Délai support
	CSF			
	CPL			

2.4. 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.