

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 Lot

Lot 1 – Grands domaines

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.	<i>IL1-01 : Respect du délai de traitement / contournement d'une anomalie</i>	<i>5</i>
2.3.2.	<i>IL1-02 : Respect de la qualité des livrables.....</i>	<i>6</i>
2.3.3.	<i>IL1-03 : Respect du délai de prise en charge d'une demande (anomalie, support).....</i>	<i>7</i>
2.3.5.	<i>IL1-04 : Respect du Flux de correctif (entrées/sorties) de maintenance Corrective. Suivi du stock par criticité des anomalies</i>	<i>8</i>
2.3.6.	<i>IL1-05 : Respect du nombre d'anomalies bloquantes/majeures/Mineures en phase de recette</i>	<i>9</i>
2.3.7.	<i>IL1-06 : Respect des règles de Qualimétrie du code de chaque version comportant au moins une évolution.</i>	<i>10</i>
2.3.8.	<i>IL1-07 : Respect du périmètre réalisé par le sprint.....</i>	<i>11</i>
2.3.9.	<i>IL1-08 : Respect du délai de traitement d'une demande de support (suivant la criticité du support demandé).....</i>	<i>12</i>
2.4.	AUTRES INDICATEURS	12

1. Préambule

1.1. Objet de la convention

Cette convention est la référence en matière d'engagement entre le titulaire et l'ACOSS pour ce lot. Elle vient en complément de la convention de services commune.

Cette convention est en lien avec le CCTP du présent lot.

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

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.

En complément à ce document la liste des indicateurs communs à tous les lots est répertoriée dans le document « Annexe CCTP - A - Convention de Services Commune » annexé au CCTP.

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 de traitement), 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
IL1-01	Respect du délai de traitement / contournement d'une anomalie
IL1-02	Respect de la qualité des livrables en identifiant le niveau d'acceptation lors de la première livraison
IL1-03	Respect du délai de prise en compte d'une demande (anomalie, support)
IL1-04	Flux de correctif (entrées/sorties) de maintenance Corrective. Suivi du stock par criticité des anomalie
IL1-05	% d'anomalies bloquantes, majeures ou mineures en phase de recette
IL1-06	Respect des règles de Qualimétrie du code de chaque version comportant au moins une évolution.
IL1-07	Respect du périmètre réalisé par le sprint
IL1-08	Respect du délai de traitement d'une demande de support (suivant la criticité du support demandé)

2.3. Détail des indicateurs

2.3.1. IL1-01 : Respect du délai de traitement / contournement d'une anomalie

IL1-01	
Description	Respect du délai de traitement/contournement d'une anomalie de production/recette suivant la criticité de l'anomalie bloquante ou majeure
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 Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
Valeur cible	>=98%
Valeur admissible	>=95%
Informations restituées	• en % • Par criticité : ○ Nombre d'anomalies traitées dans les délais ○ Nombre total d'anomalies traitées dans le mois

2.3.2. IL1-02 : Respect de la qualité des livrables

IL1-02	
Description	Respect de la qualité des livrables en identifiant le niveau d'acceptation lors de la première livraison
Unité de mesure	%
Mode de calcul	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 Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
Valeur cible	Les valeurs cibles de l'indicateur sont : - IQ1 $\geq$ 95% - IQ2 $\leq$ 5% - IQ3 = 0%
Valeur admissible	Les valeurs admissibles de l'indicateur sont - IQ1 $\geq$ 90% - IQ2 $\leq$ 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

2.3.3. IL1-03 : Respect du délai de prise en charge d'une demande (anomalie, support)

IL1-03	
Description	Respect du délai de prise en charge d'une demande (anomalie de production / recette, demande de support)
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 Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
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 90% 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	• En % • Nombre de demandes prises en charge dans les délais • Nombre de demandes prises en charge

2.3.5. IL1-04 : Respect du Flux de correctif (entrées/sorties) de maintenance Corrective. Suivi du stock par criticité des anomalies

IL1-04	
Description	Flux de correctif (entrées/sorties) de maintenance Corrective. Suivi du stock par criticité des anomalies
Unité de mesure	%
Mode de calcul	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 Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
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	• en % • Nombre de sorties d'anomalie • Nombre d'entrée d'anomalie

2.3.6. IL1-05 : Respect du nombre d'anomalies bloquantes/majeures/Mineures en phase de recette

IL1-05	
Description	Nombre d'anomalies bloquantes, majeures ou mineure durant la recette de la version comportant au moins une évolution / charge totale CTU de l'ensemble des évolutions apportées par cette version.
Unité de mesure	%
Mode de calcul	- Bloquant = Nb anomalies bloquantes / sommes des CTU de la version - Majeur = Nb anomalies majeures / sommes des CTU de la version - Mineure = Nb anomalies mineures / sommes des CTU de la version
Origine des données	Calcul automatisé et justifié sur la base de l'outil de gestion des demandes
Fréquence de mesure	Mesure à la fin de la recette de chaque version et communiquée lors des Comité de Pilotage Opérationnel Mensuel
Valeur cible	Bloquant <=1% Majeur <=5% Mineure <=10%
Valeur admissible	Bloquant <=2% Majeur <=10% Mineure <=13%
Informations restituées	- En % pour bloquant, majeur et mineur - Nb anomalies bloquantes ou majeures - Sommes totale des CTU de la version

2.3.7. IL1-06 : Respect des règles de Qualimétrie du code de chaque version comportant au moins une évolution.

IL1-06	
Description	Respect des règles de Qualimétrie du code de chaque version comportant au moins une évolution.
Unité de mesure	Indicateurs qualité Sonar de la branche (Bloquante, Critique)
Mode de calcul	A partir du Sonar Acooss (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 Comité de Pilotage Opérationnel
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)

2.3.8. IL1-07 : Respect du périmètre réalisé par le sprint

IL1-07	
Description	Respect du périmètre réalisé par le sprint
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Mode de calcul Soit A = Somme des CTU correspondant aux fonctionnalités livrées et démontrées en fin du sprint ou Versions/PI (respectant definition of done). Soit B = Somme des CTU correspondant aux fonctionnalités prévues en réunion de planification du sprint. Valeur = $(A/B) * 100$
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	$\geq 90\%$ Valeur admissible significative à partir de 2 sprints
Informations restituées	en % Nombre de de sprints exécutés

2.3.9. IL1-08 : Respect du délai de traitement d'une demande de support (suivant la criticité du support demandé)

IL1-08	
Description	Respect du délai de traitement d'une demande de support (suivant la criticité du support demandé)
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Nombre de demandes de support traités dans les délais planifiés / nombre de demandes de support pris en charge Compteur <= 4H ouvrées pour support bloquant
Origine des données	Calcul automatisé et justifié sur la base de l'outil de gestion des demandes
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des Comités de Pilotage Opérationnel (CPO)
Valeur cible	>= 95%
Valeur admissible	>= 90%
Informations restituées	Tableau/Graphique

2.4. Autres Indicateurs

Le candidat 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 lot.