

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 4

Production et Intégration

Sommaire

1. PREAMBULE	3
2. INDICATEURS.....	3
2.1. PRESENTATION.....	3
2.2. LISTE DES INDICATEURS DU LOT 4.....	4
2.3. DETAIL DES INDICATEURS	5
2.3.1. IL4-01 : Taux d'anomalies ouvertes à tort par le titulaire	5
2.3.2. IL4-02 : Respect du délai de traitement d'une demande de support (suivant la criticité du support demandé)	5
2.3.3. IL4-03 : respect du délai de prise en charge d'une demande (anomalie, support)	6
2.3.4. IL4-04 : Respect de la couverture des exigences.....	6
2.3.5. IL4-05 : Taux d'erreur de traitement de travaux.....	7
2.3.6. IL4-06 : Taux de respect de délai de traitement des demandes travaux	7
2.3.7. IL4-07 : Respect des Jalons de tests	8
2.3.8. IL4-08 : Respect de l'assurance qualité des Tests	8
2.4. AUTRES INDICATEURS	9

1. Préambule

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 - 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 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 du LOT 4

Description	
IL4-01	Taux d'anomalies ouvertes à tort
IL4-02	Respect du délai de traitement d'une demande de support (suivant la criticité du support demandé)
IL4-03	Respect du délai de prise en charge d'une demande (anomalie, support)
IL4-04	Respect de la couverture des exigences
IL4-05	Taux d'erreur de traitement de travaux
IL4-06	Taux de respect de délai de traitement des demandes travaux
IL4-07	Respect des Jalons de tests
IL4-08	Respect de l'assurance qualité des Tests

2.3.Détail des indicateurs

2.3.1. IL4-01 : Taux d'anomalies ouvertes à tort par le titulaire

IL4-01	
Description	Cet indicateur mesure la part d'anomalies ouvertes se révélant ne pas être de réelles non-conformités
Activité concernée	Intégration
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Nombre d'anomalies ouvertes à tort par le titulaire passés dans un statut clôturé durant le mois M-1 / Nombre total d'anomalies ouvertes par le titulaire passées dans un statut clôturé durant le mois M-1
Origine des données	Redmine (Valeur du champ Anomalie ouverte à tort (O/N))
Fréquence de mesure	Mensuelle en COPIL - trimestrielle en CPL
Valeur cible	0%
Valeur admissible	<10%
Informations restituées	Graphique

2.3.2. IL4-02 : Respect du délai de traitement d'une demande de support (suivant la criticité du support demandé)

IL4-02	
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) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
Valeur cible	>= 95%
Valeur admissible	>= 90%
Informations restituées	Tableau/Graphique

2.3.3. IL4-03 : respect du délai de prise en charge d'une demande (anomalie, support)

IL4-03	
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	

2.3.4. IL4-04 : Respect de la couverture des exigences

IL4-04	
Description	Cet indicateur mesure le nombre d'exigences non testées
Activité concernée	Intégration
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Nombre d'exigences applicables non couvertes pour une version, un périmètre applicatif, un train / Nombre total d'exigences applicables pour une version, un périmètre applicatif, un train
Origine des données	Liste des contrôles qualité test
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
Valeur cible	100%
Valeur admissible	>90%
Informations restituées	Tableau/Graphique

2.3.5. IL4-05 : Taux d'erreur de traitement de travaux

IL4-05	
Description	Cet indicateur mesure la qualité de service rendue par le CDS. Il s'applique au CDS production, CDS Test de performance, CDS Automatisation . Il est matérialisé par un indicateur de recette sur chaque demande de travaux soumise au titulaire
Activité concernée	Production
Unité de mesure	%
Mode de calcul	nombre de demande de travaux en erreur ou d'un niveau de qualité insuffisant / nombre de demande de travaux
Origine des données	Redmine
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
Valeur cible	0%
Valeur admissible	2%
Informations restituées	Tableau/Graphique

2.3.6. IL4-06 : Taux de respect de délai de traitement des demandes travaux

IL4-06	
Description	Cet indicateur mesure le respect du délai de traitement. Il s'applique au CDS production, CDS Test de performance, CDS Automatisation. Il est mesuré à partir des écarts entre la date de réalisation souhaitée et la date de réception des travaux
Activité concernée	Production
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Nombre de travaux réalisés hors délais / nombre de travaux réalisé dans les délais
Origine des données	Redmine
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
Valeur cible	0%
Valeur admissible	2%
Informations restituées	Tableau/Graphique

2.3.7. IL4-07 : Respect des Jalons de tests

IL4-07	
Description	Cet indicateur mesure le taux de jalons cibles (livraison stratégie de test, début d'exécution des tests, fin d'exécution des tests) respectés, c'est-à-dire le nombre de jalons cibles respectant les échéances par rapport au nombre de jalons cibles à honorer
Activité concernée	Intégration
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Nombre de jalons cibles respectés sur une version, un périmètre applicatif, un train / Nombre total de jalons cibles à respecter sur une version, un périmètre applicatif, un train
Origine des données	Support COSUI Redmine
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
Valeur cible	100%
Valeur admissible	>90%
Informations restituées	

2.3.8. IL4-08 : Respect de l'assurance qualité des Tests

IL4-08	
Description	Cet indicateur mesure l'adéquation des pratiques aux normes et critères applicables d'évaluation de l'Assurance Qualité des Tests
Activité concernée	Intégration
Unité de mesure	%
Mode de calcul	Nombre de contrôles qualité applicables conformes pour une version, un périmètre applicatif, un train / Nombre total de contrôles qualités applicables pour une version, un périmètre applicatif, un train
Origine des données	Liste des contrôles qualité test
Fréquence de mesure	Mensuelle lors des Comités de Pilotage Opérationnel (CPO) et trimestrielle lors des Comité Pilotage de Lot (CPL)
Valeur cible	100%
Valeur admissible	>90%
Informations restituées	

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 lot.