

## ANNEXE 3. LA CONVENTION DE SERVICE DE LA DSI

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Direction des Systèmes d'Information**

### **Tierce Maintenance Applicative Convention de service**

-

**Annexe au C.C.A.T.P.**

## 1 INTRODUCTION

Ce document a pour objet de décrire le système d'indicateurs permettant de suivre la qualité des prestations effectuées dans le cadre du marché de Tierce Maintenance Applicative (TMA)

## 2 PRINCIPES GENERAUX

### 2.1 Définition

Un indicateur est basé sur un élément mesurable permettant de qualifier une des composantes du service fourni, par exemple :

- Le délai de prise en compte (pour une demande de correctif ou d'assistance)
- L'indisponibilité d'une application

Chaque indicateur se voit associer :

- Une unité de mesure (temps, fréquence...)
- Une valeur seuil, par exemple :
  - Pour le délai de traitement pour une demande d'assistance normale : 0,5 jour
  - Pour l'indisponibilité : 4 heures
- Une valeur réelle constatée sur la période
- Une notation pouvant être égale à 0, 1, 2 ou 3 selon les indicateurs et en fonction de la valeur réelle

### 2.2 Système de notation/pondération

Chaque indicateur est affecté d'un poids. La pondération de la note permet de définir le niveau d'importance de l'indicateur par rapport aux autres.

### 2.3 Calcul de délai

- Les délais sont exprimés en jours ouvrés
- La plage horaire d'ouverture du service, prise en compte pour le décompte des jours ouvrés est 9h00-18h00
- Les heures et jours non ouvrés ne sont pas décomptés dans les délais
- Pour toute demande donnant lieu à une demande d'informations complémentaires, les heures et jours passés en attente d'éléments de la part de la Région sont décomptés des calculs et ne sont pas imputés au prestataire

### 2.4 Typologie des anomalies de la maintenance corrective

Une anomalie est dite bloquante quand elle entraîne l'incapacité pour l'utilisateur d'utiliser une fonctionnalité de l'application, sans utilisation possible en mode dégradé.

Une anomalie est dite majeure quand elle entraîne l'incapacité pour l'utilisateur d'utiliser une fonctionnalité de l'application, avec utilisation possible en mode dégradé.

Une anomalie est dite mineure quand elle n'entraîne pas l'incapacité pour l'utilisateur d'utiliser une fonctionnalité de l'application.

### 2.5 Suivi des indicateurs

Les indicateurs de pilotage et de suivi d'activité sont établis trimestriellement et font l'objet d'une revue lors du comité de suivi trimestriel.

### 3 INDICATEURS RETENUS

#### 3.1 Engagements de la Région

La Région s'engage vis-à-vis du prestataire à respecter les indicateurs suivants :

Catégorie	Indicateur	Seuil
Recette	Délai de réalisation de la recette	5 jours
Documents	Délai de validation d'un Compte Rendu	5 jours
	Délai de validation de Spécifications Fonctionnelles Détaillées	5 jours
	Délai de signature ou de retours sur PV de recette	5 jours

#### 3.2 Engagements du prestataire

##### 3.2.1 Tableau récapitulatif des indicateurs

Catégorie	Indicateur	Seuil	Pondération	Note obtenue = 3	Note obtenue = 2	Note obtenue = 1	Note obtenue = 0
Maintenance corrective	Délai de prise en compte d'une demande	0,25 jour	3	100%	Entre 90 et 100%	Entre 80 et 90%	En dessous de 80%
	Indisponibilité cumulée d'une application	4 heures	3	4 heures	6 heures	8 heures	8 heures
	Délai de correction d'une anomalie bloquante	1 jour	3	100%	Entre 90 et 100%	Entre 80 et 90%	En dessous de 80%
	Délai de correction d'une anomalie majeure	2 jours	2	100%	Entre 90 et 100%	Entre 80 et 90%	En dessous de 80%
	Délai de correction d'une anomalie mineure	10 jours	1	100%	Entre 90 et 100%	Entre 80 et 90%	En dessous de 80%
	Nombre de retours sur correction après mise en production	0	3	100%	Entre 95 et 100%	Entre 80 et 95%	En dessous de 80%
	Nombre de demandes clôturées / Nombre de demandes ouvertes	85%	1	85%	Entre 75 et 85%	Entre 65 et 75%	En dessous de 65%
Maintenance évolutive	Délai de prise en compte d'une demande (petite maintenance évolutive)	0,25 jour	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Délai de fourniture des devis	10 jours	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Nombre de retours sur recette	10% de la charge de développement	3	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%

	Nombre de refus de recette	0	3			100%	En dessous de 100%
	Nombre de retours après mise en production (petite maintenance évolutive)	0	3	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Nombre de retards / Nombre de livraisons	0	3	100%	Entre 90 et 100%	Entre 80 et 90%	En dessous de 80%
Assistance	Délai de prise en compte d'une demande d'assistance ponctuelle	0,25 jour	3	100%	Entre 95 et 100%	Entre 85 et 95%	En dessous de 85%
	Délai de traitement d'une demande d'assistance ponctuelle	0,25 jour	3	100%	Entre 90 et 100%	Entre 80 et 90%	En dessous de 80%
Demande de travaux	Délai de prise en compte d'une demande de travaux	0,25 jour	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Délai de traitement d'une demande de travaux	0,5 jour	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
Requête	Délai de prise en compte d'une demande de requête	0,25 jour	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Délai de traitement d'une requête très simple	1 jour	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Délai de traitement d'une requête simple	2 jours	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Délai de traitement d'une requête normale	4 jours	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Délai de traitement d'une requête complexe	6 jours	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
	Délai de traitement d'une requête très complexe	10 jours	2	100%	Entre 80 et 100%	Entre 70 et 80%	En dessous de 70%
Pilotage	Nombre de comptes-rendus livrés en retard	5 comptes-rendus par trimestre	1			Jusqu'à 5 retards par trimestre	Plus de 5 retards par trimestre
	Fourniture de l'ordre du jour et des indicateurs pour le comité de suivi	2 jours avant le Comité de suivi	1			Plus de 2 jours avant le comité	Moins de 2 jours avant le comité

### 3.2.2 Définition et mode de calcul des indicateurs

#### 3.2.2.1 Maintenance corrective - Délai de prise en compte

##### Définition :

Mesure du délai entre la date de création de la demande, effectuée par les utilisateurs de la Région, et la date de prise en compte de cette demande.

##### Méthode de calcul :

Calcul en jours ouvrés, de la différence entre la date et l'heure de prise en compte et la date et l'heure de création de la demande.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes ayant le statut « Prise en compte » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de la prise en compte et celles de la création de la demande.

**Exemple de calcul :**

Le nombre de demandes de statut « Prise en compte » est de 25 sur le trimestre.

20 ont été prises en compte dans un délai de 0,125 jour et 5 dans un délai supérieur.

Le pourcentage de réussite est donc 20/25 soit 80%.

L'indicateur est placé en alerte et la note attribuée est de 1.

**3.2.2.2 Maintenance corrective – Indisponibilité cumulée d'une application**

**Définition :**

Une application est indisponible lorsque les utilisateurs de l'application ne peuvent pas y accéder de 9 h 00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 les jours ouvrés.

L'indisponibilité s'arrête lorsque les utilisateurs peuvent recommencer leurs tâches, y compris dans le cas d'une correction provisoire, d'un mode dégradé ou d'une solution de contournement.

Cet indicateur ne prend en compte que les indisponibilités directement dues à une erreur avérée du prestataire et d'une durée supérieure à 1 heure, en dehors des arrêts planifiés et validés par la Région pour maintenance ou mise en production.

**Méthode de calcul :**

Durée entre la demande de rétablissement enregistrée dans GEDEM pour signaler l'indisponibilité de l'application et la saisie dans GEDEM de la clôture de la demande.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes de rétablissement d'application ayant le statut « Attente de validation » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de mise à jour du statut à « Attente de validation » et la date et l'heure de mise à jour du statut à « Prise en compte ».

**3.2.2.3 Maintenance corrective - Délai de correction d'une anomalie bloquante**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de prise en compte de cette demande et la date de correction déclarée par le prestataire.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés de la différence entre la date de prise en compte et la date de correction déclarée par le prestataire.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes de correction d'anomalies ayant le statut « Attente de validation » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de mise à jour du statut à « Attente de validation » et la date et l'heure de mise à jour du statut à « Prise en compte ».

**Exemple de calcul :**

Le nombre de demandes correctives de niveau 1 est égal à 25.

20 ont été résolues en 1 journée et 5 dans un délai supérieur.

Le pourcentage de réussite est donc 20/25 soit 80%.

L'indicateur est placé en alerte et la note attribuée est 0.

**3.2.2.4 Maintenance corrective - Délai de correction d'une anomalie majeure**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de prise en compte de cette demande et la date de correction déclarée par le prestataire.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés de la différence entre la date de prise en compte et la date de correction déclarée par le prestataire.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes de correction d'anomalies ayant le statut « Attente de validation » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de mise à jour du statut à « Attente de validation » et la date et l'heure de mise à jour du statut à « Prise en compte ».

**3.2.2.5 Maintenance corrective - Délai de correction d'une anomalie mineure**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de prise en compte de cette demande et la date de correction déclarée par le prestataire.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés de la différence entre la date de prise en compte et la date de correction déclarée par le prestataire.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes de correction d'anomalies ayant le statut « Attente de validation » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de mise à jour du statut à « Attente de validation » et la date et l'heure de mise à jour du statut à « Prise en compte ».

**3.2.2.6 Maintenance corrective - Nombre de retours sur correction après mise en production**

**Définition :**

Le retour sur correction correspond à la constatation qu'une anomalie censée être corrigée est toujours présente dans l'application livrée en production.

**Méthode de calcul :**

Nombre de demandes de maintenance corrective ayant le statut « Traitement refusé ».

**Source :**

Nombre de demandes de maintenance corrective ayant le statut « Traitement refusé » dans GEDEM.

**3.2.2.7 Maintenance corrective - Nombre de demandes clôturées / Nombre de demandes ouvertes**

**Définition :**

Cet indicateur correspond au pourcentage de demandes clôturées au cours du trimestre par rapport au nombre de demandes ouvertes au cours du trimestre.

**Méthode de calcul :**

Calcul du pourcentage.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes ouvertes dans le trimestre, sélection des demandes clôturées et ouvertes dans le trimestre et calcul du pourcentage

**3.2.2.8 Maintenance évolutive (petite maintenance évolutive) - Délai de prise en compte**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de création de la demande, effectuée par les utilisateurs de la Région dans GEDEM, et la date de prise en compte de cette demande.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés, de la différence entre la date et l'heure de prise en compte et la date et l'heure de création de la demande.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes ayant le statut « Prise en compte » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de la prise en compte et celles de la création de la demande.

**3.2.2.9 Maintenance évolutive - Délai de fournitures des devis**

**Définition :**

Mesure le délai de fourniture des devis par le prestataire suite à une demande de devis par la Région.

**Méthode de calcul :**

Différence entre la date de demande de devis par la Région et la date de remise d'un devis correspondant à la Région.

**Source :**

Exploitation par le prestataire d'un tableau de suivi des dates de demandes de devis et de livraison des devis.

**3.2.2.10 Maintenance évolutive - Nombre de retours sur recette**

**Définition :**

Mesure du nombre d'anomalies « bloquantes » suite à une mise en recette d'une maintenance évolutive.

NOTA BENE. Cela ne concerne pas la petite maintenance évolutive, gérée dans GEDEM.

**Source :**

Document DSI401 - Cahier de recettes

**Exemple de calcul :**

Pour une livraison en recette représentant un développement de 150 jours/hommes, le nombre admis d'anomalie bloquante sur recette est de  $10\% \times 150 = 15$  anomalies pour cette livraison.

Si la recette de cette livraison met en évidence 20 anomalies, le seuil est dépassé pour cette livraison.

Le pourcentage de réussite à atteindre est égal au nombre de livraisons en recette pour lesquelles le seuil est dépassé ramené au nombre total de livraisons en recette.

Dans notre exemple, si nous avons 10 livraisons sur le trimestre et 1 livraison avec dépassement de seuil, le pourcentage s'établit à  $100 - 1/10 = 90\%$ .

**3.2.2.11 Maintenance évolutive - Nombre de refus de recette**

**Définition :**

Le refus de recette est défini de la manière suivante :

- Non prise en compte des exigences client (RG fonctionnelles principales définies dans les spécifications fonctionnelles et qui ne seraient pas prises en compte)
- Impossibilité d'effectuer la recette

- Un nombre d'anomalies bloquantes supérieur au seuil de 30% de la charge de développement de la livraison exprimée en jours/hommes

NOTA BENE. Cela ne concerne pas la petite maintenance évolutive.

**Source :**

Bordereau de refus de recette

**3.2.2.12 Maintenance évolutive (petite maintenance évolutive) - Nombre de retours après mise en production**

**Définition :**

Le retour correspond à la constatation d'une anomalie après la mise en production d'une petite maintenance évolutive.

**Méthode de calcul :**

Nombre de demandes de petite maintenance évolutive ayant le statut « Traitement refusé ».

**Source :**

Nombre de demandes de petite maintenance évolutive ayant le statut « Traitement refusé » dans GEDEM.

**3.2.2.13 Maintenance évolutive - Nombre de retards / Nombre de livraisons**

**Définition**

L'indicateur permet de mesurer le rapport entre le nombre de livraisons effectuées en retard par rapport à la date de livraison prévue et le nombre total de livraisons effectuées.

NOTA BENE. Cela ne concerne pas la petite maintenance évolutive.

**Source :**

Date de livraison validée au moment de la commande trimestrielle ou en cours de trimestre lors de la validation d'un devis pour chaque projet de maintenance évolutive.

**3.2.2.14 Assistance - Délai de prise en compte d'une demande d'assistance ponctuelle**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de création de la demande, effectuée par les utilisateurs de la Région dans GEDEM, et la date de prise en compte de cette demande.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés, de la différence entre la date et l'heure de prise en compte et la date et l'heure de création de la demande.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes ayant le statut « Prise en compte » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de la prise en compte et celles de la création de la demande.

**3.2.2.15 Assistance - Délai de traitement d'une demande d'assistance ponctuelle**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de prise en compte de cette demande et la date de traitement déclarée par le prestataire.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés de la différence entre la date de prise en compte et la date de traitement déclarée par le prestataire.

**Source :**



Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes de d'assistance ayant le statut « Attente de validation » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de mise à jour du statut à « Attente de validation » et la date et l'heure de mise à jour du statut à « Prise en compte ».

#### **3.2.2.16 Demande de travaux - Délai de prise en compte d'une demande de travaux**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de création de la demande, effectuée par les utilisateurs de la Région dans GEDEM, et la date de prise en compte de cette demande.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés, de la différence entre la date et l'heure de prise en compte et la date et l'heure de création de la demande.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes ayant le statut « Prise en compte » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de la prise en compte et celles de la création de la demande.

#### **3.2.2.17 Demande de travaux - Délai de traitement d'une demande de travaux**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de prise en compte de la demande et la date de traitement déclarée par le prestataire.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés de la différence entre la date de prise en compte et la date de traitement déclarée par le prestataire.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes de travaux ayant le statut « Attente de validation » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de mise à jour du statut à « Attente de validation » et la date et l'heure de mise à jour du statut à « Prise en compte ».

#### **3.2.2.18 Requêtes - Délai de prise en compte d'une demande de requête**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de création de la demande, effectuée par les utilisateurs de la Région dans GEDEM, et la date de prise en compte de cette demande.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés, de la différence entre la date et l'heure de prise en compte et la date et l'heure de création de la demande.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes ayant le statut « Prise en compte » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de la prise en compte et celles de la création de la demande.

#### **3.2.2.19 Requêtes - Délai de traitement d'une requête**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de prise en compte de la demande de requête et la date de traitement déclarée par le prestataire.

**Méthode de calcul :**

Calcul en jours ouvrés de la différence entre la date de prise en compte et la date de traitement déclarée par le prestataire.

**Source :**

Exploitation des données issues de GEDEM : sélection des demandes de requêtes ayant le statut « Attente de validation » (statut mis à jour au cours du trimestre) et analyse de l'écart entre la date et l'heure de mise à jour du statut à « Attente de validation » et la date et l'heure de mise à jour du statut à « Prise en compte ».

**3.2.2.20 Pilotage – Nombre de comptes-rendus livrés en retard**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date de la réunion donnant lieu à compte-rendu rédigé par le prestataire et la date de fourniture du compte-rendu par le prestataire.

**Source :**

Nombre de réclamations effectuées par la Région auprès du prestataire en cas de retard dans la rédaction d'un compte-rendu.

**3.2.2.21 Pilotage – Fourniture de l'ordre du jour et des indicateurs pour le comité de suivi**

**Définition :**

Mesure du délai entre la date du comité de suivi et la date de fourniture par le prestataire de l'ordre du jour et des indicateurs.

## **4 CALCUL DU NIVEAU DE SERVICE GLOBAL**

La restitution du niveau de service global s'effectue à l'aide d'un tableau récapitulatif permettant d'établir la note globale pour le trimestre. Le fichier Excel de calcul de la note globale est joint en annexe.

Le calcul des indicateurs est fondé sur les données arrêtées 5 jours avant la date du Comité de suivi.