
APPENDICE B DE L'ANNEXE A

BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE DE SERVICES PARTAGÉS CANADA, BUREAU DE SERVICE DES UTILISATEURS FINAUX, CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE, ET ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE POUR LES OPÉRATIONS DES CENTRES DE DONNÉES

Table des matières

1. Aperçu	3
2. Établissement de rapports sur le niveau de service	3
2.1. Mesure.....	3
2.2. Rapports mensuels	3
3. Échelle de résolution des problèmes liés au non-respect des niveaux de service	3
4. Crédits de service	4
4.1. Crédits associés au niveau de services	4
4.2. Total mensuel	4
4.3. Autres crédits de niveaux de services pour tout non-respect de niveau de service subséquent.	4
4.4. Limite mensuelle	4
4.5. Limite annuelle.....	Error! Bookmark not defined.
4.6. Calcul des crédits de service.....	5
4.7. Récupération des crédits de niveau de service.....	5
5. Plans d'amélioration pour les niveaux de service importants	5
6. Résiliation de l'accord en raison du non-respect d'un niveau de service	6
7. Changements apportés au niveau de services.....	Error! Bookmark not defined.
8. Niveaux de service et définitions	7
8.1. Bureau de service des utilisateurs finaux et traitement des demandes	7
8.2. Bureau de service d'entreprise	9
8.3. Centre de commande d'entreprise	11

1. Aperçu

La présente appendice décrit les obligations du fournisseur de services relativement au niveau de services. Les niveaux de services sont regroupés en deux catégories : les niveaux de service essentiels et les niveaux de services importants. Le taux alloué pour le niveau de service essentiel est énoncé dans la section 8, alors que le taux pour le niveau de service important est fixé à 0 %. En d'autres termes, les niveaux de service essentiels se traduiront par des crédits de niveau de service versés à SPC s'ils ne sont pas satisfaits, alors que les niveaux de service importants ne donneront pas lieu à des crédits de niveau de service. Le fournisseur de services doit mettre en œuvre les mesures correctives énoncées dans la présente appendice pour les niveaux de service essentiels et importants. Chaque niveau de service essentiel comprend un niveau de service. Ce niveau de service permettra de déterminer si des crédits de niveau de service doivent être payés à SPC et la façon dont le fournisseur de services peut les récupérer. Chaque niveau de service important comprend aussi un niveau de service.

2. Établissement de rapports sur le niveau de service

2.1. Mesure

Le fournisseur de services surveillera et mesurera en continu son rendement pour tous les niveaux de service. SPC précisera le format et les données justificatives nécessaires avant le début de la prestation des services, mais le fournisseur de services devra tout de même recueillir toutes les données raisonnablement requises pour que SPC puisse évaluer le rendement de ses services en tenant compte des niveaux de service applicables. Le fournisseur de services avisera immédiatement SPC s'il sait qu'il n'a pas réussi ou ne parviendra pas à respecter un niveau de service.

2.2. Rapports mensuels

Dans les 10 jours civils suivant la fin de chaque mois, le fournisseur de services fournira des rapports en version électronique précisant le niveau de rendement réel qui a été mesuré pour chaque niveau de service au cours du mois précédent. SPC peut demander, sans frais supplémentaires, des extraits des données de base sous-jacentes suffisamment mises en forme pour permettre à SPC de confirmer l'exactitude et l'exhaustivité des rapports mensuels sur les niveaux de service. Tout changement apporté aux rapports exigés par SPC qui entraîne le développement d'outils d'établissement de rapports ou nécessite d'apporter une modification à ces outils sera fourni sans frais à SPC.

Dans chaque rapport mensuel, le fournisseur de services devra :

- Communiquer à SPC tous les crédits de niveaux de services, ainsi que tous les crédits de niveaux de services additionnels auxquels SPC a droit.
- Communiquer à SPC tous les crédits récupérés.
- Faire état de tout non-respect des niveaux de service.
- Fournir une analyse des causes fondamentales et des plans d'actions correctives pour tous les paramètres liés au niveau de services qui n'ont pas été respectés. Le fournisseur de services doit procéder ainsi autant pour les niveaux de services essentiels que pour les niveaux de services importants.

Les rapports mensuels, rapports personnalisés, données de base sous-jacentes, et autres données ou renseignements fournis conformément à la présente section 2 seront considérés comme étant des renseignements confidentiels par SPC.

3. Échelle de résolution des problèmes liés au non-respect des niveaux de service

Si le fournisseur de services se rend compte du non-respect d'un niveau de service ou SPC l'avise du non-respect d'un niveau de service, il devra, en défrayant les frais et dépenses connexes :

- Procéder à une analyse des causes fondamentales afin de cerner les causes du non-respect du niveau de service.
- Fournir à SPC un rapport écrit précisant les causes du non-respect du niveau de service.
- Fournir à SPC un plan d'actions correctives pour éviter que la situation se reproduise.

Le fournisseur de services fournira un plan d'actions correctives à SPC pour respecter le niveau de service pour lequel un non-respect a été enregistré. Le plan devra au moins contenir :

- Les mesures prévues et les étapes et délais correspondants au moyen desquels ces mesures seront mises en œuvre.
- Toutes les solutions de rechange proposées en tant que solution provisoire avant de fournir une solution permanente, lorsque ces solutions de rechange n'ont pas déjà été fournies compte tenu de l'obligation du fournisseur de services de fournir ces services.
- Les critères permettant de démontrer que le problème sous-jacent lié au non-respect du niveau de service a été résolu.

4. Crédits de service

Cette section décrit le fonctionnement du mécanisme lié aux crédits de service.

4.1. Crédits associés au niveau de services

Si le fournisseur de services ne parvient pas à atteindre ou à dépasser le niveau de service pour un niveau de service essentiel (**non-respect du niveau de service**) au cours d'un mois civil, il devra assurer un crédit de niveau de service à SPC tel qu'énoncées dans la présente appendice.

4.2. Total mensuel

Si plus d'un non-respect de niveau de service survient au cours d'un même mois, le total des crédits de niveau de service correspondant sera fourni à SPC.

4.3. Autres crédits de niveaux de services pour tout non-respect de niveau de service subséquent.

Si un non-respect de niveau de service survient pendant deux mois consécutifs ou plus relativement à un seul et même niveau de service essentiel, en plus du crédit de niveau de service lié au non-respect du niveau de service accumulé par SPC pour le deuxième mois consécutif et les mois subséquents, le fournisseur de services devra fournir à SPC un crédit de niveau de service supplémentaire pour chaque mois subséquent consécutif correspondant à :

- Pour le deuxième mois au cours duquel un tel non-respect du niveau de service survient, au montant du crédit de niveau de service accumulé par SPC pour le non-respect du niveau de service divisé par deux (2).
- Pour le troisième mois et tout autre mois subséquent consécutif au cours duquel un tel non-respect du niveau de service survient, au montant du crédit de niveau de service accumulé par SPC pour le non-respect du niveau de service.

Par exemple, si un non-respect du niveau de service survenait au cours de trois mois consécutifs et le crédit de niveau de service de base (calculé conformément à la section 4.6ici-bas) était de 75 000 \$, SPC aurait droit à un crédit de niveau de service de 75 000 \$ pour le premier non-respect, à un crédit de niveau de service de 75 000 \$ plus un crédit de niveau de service supplémentaire de 37 500 \$ pour le deuxième non-respect consécutif, et à un crédit de niveau de service de 75 000 \$ plus un crédit de niveau de service supplémentaire de 75 000 \$ pour le troisième non-respect consécutif.

4.4. Limite mensuelle

Le montant total de tous les crédits de niveaux de services et crédits de niveau de service supplémentaires devant être versés à SPC pour le non-respect de niveaux de services au cours d'un même mois civil ne peut pas excéder quinze pour cent (15 %) des frais mensuels totaux pour les services.

4.5. Calcul des crédits de service

Pour chaque non-respect de niveau de service, le fournisseur de services accordera à SPC un crédit de niveau de service calculé de la façon suivante :

$$\text{Crédit de niveau de service} = \mathbf{A} \times \mathbf{B}$$

Dans l'équation :

A = Taux alloué pour le niveau de service essentiel applicable.

B = Montant à risque.

Voici un exemple de calcul d'un crédit de niveau de service :

Supposons que les frais mensuels totaux devant être versés au fournisseur de services pour le mois au cours desquels le non-respect du niveau de service est survenu s'élevaient à 1 000 000 \$; que le taux alloué pour le niveau de service essentiel applicable est de 10 %; et que le montant à risque est fixé à 150 000 \$ (15 % des frais mensuels de 1 000 000 \$). Le crédit de niveau de service dû à SPC pour ce non-respect du niveau de service s'élèvera à 15 000 \$ et sera calculé de la façon suivante :

A = 10 % (taux alloué pour le niveau de service essentiel) ×

B = 150 000 \$ (le montant à risque = [15 % des frais mensuels s'élevant à 1 000 000 \$])

Résultat : 15 000 \$

4.6. Récupération des crédits de niveau de service

Si, au cours de la période de trois (3) mois suivant immédiatement le mois au cours duquel un non-respect du niveau de service est survenu relativement à un niveau de service essentiel, un rendement égal ou supérieur au niveau de service applicable au cours de chacun de ces trois (3) mois est enregistré, le fournisseur de services recevra les fonds correspondant au montant du crédit de niveau de service résultant du non-respect de ce niveau de service au cours des trois mois précédent.

5. Plans d'amélioration pour les niveaux de service importants

Si le fournisseur de services ne parvient pas à respecter ou à dépasser un niveau de service important pendant deux mois consécutifs, il devra :

- Dès la reprise du niveau de service, procéder à une analyse des causes fondamentales afin d'expliquer les motifs du non-respect du niveau de service important.
- Fournir à SPC un rapport écrit précisant les raisons du non-respect du niveau de service et les procédures prévues pour corriger la situation.
- Fournir rapidement à SPC un plan écrit visant à améliorer le rendement du fournisseur de services afin de respecter ou de dépasser le niveau de service important dans les 15 jours suivant la deuxième défaillance consécutive du fournisseur de services à ce niveau de service important.

Une fois que ce plan aura été approuvé par SPC, le fournisseur de services devra le mettre en œuvre et assumer seul les frais et dépenses connexes. À la suite de la mise en œuvre de ce plan, le fournisseur de services devra transmettre un rapport de situation mensuel à SPC contenant un compte rendu des progrès réalisés jusqu'à ce que son rendement respecte le niveau de service important applicable.

6. Résiliation de l'accord en raison du non-respect d'un niveau de service

Si un non-respect de niveau de service est enregistré pour un même niveau de service essentiel pendant trois mois ou plus au cours d'une période régulière de neuf mois, SPC peut résilier le présent accord ou mettre fin à l'autorisation de tâches aux termes duquel le niveau de service essentiel applicable est fourni immédiatement après avoir avisé le fournisseur de services.

7. Niveaux de service et définitions

7.1. Bureau de service des utilisateurs finaux et traitement des demandes

Niveau de service essentiel	Catégorie	Niveau de service	Fenêtre de mesure	Taux alloué
Résolution au premier contact	Réponse	80 % ou plus	Chaque mois	30 %
Assurance de la qualité	Qualité	80 % ou plus	Chaque mois	30 %
Niveau de dotation du bureau de service	Ressourcement	95 % ou plus	Chaque mois	40 %

Résolution au premier contact

Objectif de la mesure : S'assurer que tous les membres du personnel du bureau de service ont les compétences, la formation et les connaissances requises pour résoudre un problème au premier contact et ne pas l'acheminer à d'autres lignes de service ou fournisseurs.

Remarques : Une communication sera disqualifiée si elle entraîne des rappels supplémentaires de l'utilisateur dans un délai de 24 heures. La mesure tiendra seulement compte des communications pouvant être « résolues au premier contact » et ne comprendra pas celles que le bureau de service ne peut pas traiter. Les catégories de billets suivant compte envers ceux à résoudre au premier contact : réinitialisation de mot de passe, déverrouillage de compte, recherche de panne de courriel/Outlook, mise en service de BlackBerry, recherche de panne de logiciel, « pratico-pratique », et demande de mise-à-jour. Cette liste peut être modifiée au besoin autant que la formation et/ou les outils appropriés sont disponible à la main-d'œuvre du fournisseur de services.

Formule : (Nombre total de billets traités par le bureau de service lors du premier contact/nombre total de communications reçues au cours du mois) x 100.

Assurance de la qualité

Objectif de la mesure : S'assurer que le personnel du bureau de service fournit un service de haute qualité et gère toutes les communications et interactions avec les clients en suivant les procédures de gestion des billets et les lignes directrices en matière d'étiquette qui sont prévues pour les appels.

Remarques : La note liée à l'assurance de la qualité sera calculée mensuellement à l'aide de 4 appels (en direct ou enregistrés) et évaluations de billets pour chaque agent. Le fournisseur doit effectuer ces évaluations. L'évaluation de l'assurance de la qualité comprend 10 questions portant sur l'étiquette en matière de service à la clientèle, le respect des procédures en vigueur, et la gestion des billets.

Formule : Moyenne de toutes les notes liées à l'assurance de la qualité des évaluations réalisées auprès de tous les agents au cours du mois.

Niveau de dotation du bureau de service

Objectif de la mesure : S'assurer que les niveaux de dotation mensuels du bureau de service sont conformes aux prévisions de ressources. Le fournisseur doit s'assurer que le bureau de service est correctement pourvu en personnel en tout temps et capable de gérer les volumes de travail prévus.

Remarques : Le niveau de dotation doit être maintenu à 95 % ou plus, comparativement aux prévisions de ressources. Le fournisseur doit gérer l'attrition et remplacer rapidement le personnel lorsqu'il y a des mouvements d'effectifs afin de respecter le niveau de service. SPC fournira des prévisions de ressources sur une base trimestrielle. Les deux premiers mois de la période de prévisions régulière de trois mois seront verrouillés une fois que SPC les aura fournies au fournisseur. Au cours de la période de prévision, les niveaux de dotation mensuels ne pourront pas varier de plus de 5 % d'un mois à l'autre pour chaque autorisation de tâches.

Formule : $\{(\text{Nombre de membres du personnel dans un bureau de service} \times \text{nombre d'heures de travail par mois}) / \text{nombre total d'heures prévues dans les prévisions de ressources pour le mois en question}\} \times 100$.

Niveau de service important	Catégorie	Niveau de service	Fenêtre de mesure	Taux alloué
Délai de réponse moyen	Réponse	70 % < 120 secondes 90 % < 300 secondes	Chaque mois	Ne s'applique pas.
Taux d'abandon	Réponse	< 7,5 %	Chaque mois	Ne s'applique pas.

Délai de réponse moyen

Objectif de la mesure : S'assurer que les utilisateurs finaux peuvent avoir rapidement accès à un analyste du bureau de service.

Formule : $\{(\text{Nombre total d'appels auxquels les membres du personnel du bureau de service ont répondu en moins de 120 secondes après leur ajout à la file d'attente} / \text{nombre total d'appels auxquels les membres du personnel du bureau de service ont répondu}) \times 100 \%$.

Taux d'abandon

Objectif de la mesure : Surveiller et réduire le nombre d'appels abandonnés, et s'assurer que les membres du personnel du bureau de service répondent aux appels en moins de 60 secondes.

Formule : $\{(\text{Nombre d'appels abandonnés} / \text{nombre total d'appels entrants étant restés dans la file d'attente pendant plus de 60 secondes}) \times 100 \%$.

8.2 Bureau de service d'entreprise

Niveau de service essentiel	Catégorie	Niveau de service	Fenêtre de mesure	Taux alloué
Résolution au premier contact	Réponse	80 % ou plus	Chaque mois	30 %
Assurance de la qualité	Qualité	80 % ou plus	Chaque mois	30 %
Niveau de dotation du bureau de service	Ressourcement	95 % ou plus	Chaque mois	40 %

Résolution au premier contact

Objectif de la mesure : S'assurer que tous les membres du personnel du bureau de service ont les compétences, la formation et les connaissances requises pour résoudre un problème au premier contact et ne pas l'acheminer à d'autres lignes de service ou fournisseurs.

Remarques : Une communication sera disqualifiée si elle entraîne des rappels supplémentaires de l'utilisateur dans un délai de 24 heures. La mesure tiendra seulement compte des communications pouvant être « résolues au premier contact » et ne comprendra pas celles que le bureau de service ne peut pas traiter. Les catégories de billets suivant compte envers ceux à résoudre au premier contact : réinitialisation de mot de passe, déverrouillage de compte, recherche de panne de courriel/Outlook, mise en service de BlackBerry, recherche de panne de logiciel, « pratico-pratique », et demande de mise-à-jour. Cette liste peut être modifiée au besoin autant que la formation et/ou les outils appropriés sont disponible à la main-d'œuvre du fournisseur de services.

Formule : (Nombre total de billets traités par le bureau de service lors du premier contact/nombre total de communications reçues au cours du mois) × 100.

Assurance de la qualité

Objectif de la mesure : S'assurer que le personnel du bureau de service fournit un service de haute qualité et gère toutes les communications et interactions avec les clients en suivant les procédures de gestion des billets et les lignes directrices en matière d'étiquette qui sont prévues pour les appels.

Remarques : La note liée à l'assurance de la qualité sera calculée mensuellement à l'aide de 4 appels (en direct ou enregistrés) et évaluations de billets pour chaque agent. Le fournisseur doit effectuer ces évaluations. L'évaluation de l'assurance de la qualité comprend 10 questions portant sur l'étiquette en matière de service à la clientèle, le respect des procédures en vigueur, et la gestion des billets.

Formule : Moyenne de toutes les notes liées à l'assurance de la qualité des évaluations réalisées auprès de tous les agents au cours du mois.

Niveau de dotation du bureau de service

Objectif de la mesure : S'assurer que les niveaux de dotation mensuels du bureau de service sont conformes aux prévisions de ressources. Le fournisseur doit s'assurer que le bureau de service est correctement pourvu en personnel en tout temps et capable de

gérer les volumes de travail prévus.

Remarques : Le niveau de dotation doit être maintenu à 95 % ou plus, comparativement aux prévisions de ressources. Le fournisseur doit gérer l'attrition et remplacer rapidement le personnel lorsqu'il y a des mouvements d'effectifs afin de respecter le niveau de service. SPC fournira des prévisions de ressources sur une base trimestrielle. Les deux premiers mois de la période de prévisions régulière de trois mois seront verrouillés une fois que SPC les aura fournies au fournisseur. Au cours de la période de prévision, les niveaux de dotation mensuels ne pourront pas varier de plus de 5 % d'un mois à l'autre pour chaque autorisation de tâches.

Formule : $\{(Nombre\ de\ membres\ du\ personnel\ dans\ un\ bureau\ de\ service\ \times\ nombre\ d'heures\ de\ travail\ par\ mois)/nombre\ total\ d'heures\ prévues\ dans\ les\ prévisions\ de\ ressources\ pour\ le\ mois\ en\ question\} \times 100.$

Niveau de service important	Catégorie	Niveau de service	Fenêtre de mesure	Taux alloué
Délai de réponse moyen	Réponse	70 % < 120 secondes 90 % < 300 secondes	Chaque mois	Ne s'applique pas.
Taux d'abandon	Réponse	< 7,5 %	Chaque mois	Ne s'applique pas.
<p>Délai de réponse moyen</p> <p>Objectif de la mesure : S'assurer que les utilisateurs finaux peuvent avoir rapidement accès à un analyste du bureau de service.</p> <p>Formule : $\{(Nombre\ total\ d'appels\ auxquels\ les\ membres\ du\ personnel\ du\ bureau\ de\ service\ ont\ répondu\ en\ moins\ de\ 120\ secondes\ après\ leur\ ajout\ à\ la\ file\ d'attente/nombre\ total\ d'appels\ auxquels\ les\ membres\ du\ personnel\ du\ bureau\ de\ service\ ont\ répondu)\ \times\ 100\ \}$.</p> <p>Taux d'abandon</p> <p>Objectif de la mesure : Surveiller et réduire le nombre d'appels abandonnés, et s'assurer que les membres du personnel du bureau de service répondent aux appels en moins de 60 secondes.</p> <p>Formule : $\{(Nombre\ d'appels\ abandonnés/nombre\ total\ d'appels\ entrants\ étant\ restés\ dans\ la\ file\ d'attente\ pendant\ plus\ de\ 60\ secondes)\ \times\ 100\ \}$.</p>				

8.3 Centre de commande d'entreprise

Niveau de service essentiel	Catégorie	Niveau de service	Fenêtre de mesure	Taux alloué
Niveau de dotation du centre de commande d'entreprise	Ressourcement	95 % ou plus	Chaque mois	40 %
<p>Niveau de dotation du centre de commande d'entreprise</p> <p>Objectif de la mesure : S'assurer que les niveaux de dotation mensuels du centre de commande d'entreprise sont conformes aux prévisions de ressources. Le fournisseur doit s'assurer que le centre de commande d'entreprise est correctement pourvu en personnel en tout temps et capable de gérer les volumes de travail prévus.</p> <p>Remarques : Le niveau de dotation doit être maintenu à 95 % ou plus, comparativement aux prévisions de ressources. Le fournisseur doit gérer l'attrition et remplacer rapidement le personnel lorsqu'il y a des mouvements d'effectifs afin de respecter le niveau de service. SPC fournira des prévisions de ressources sur une base trimestrielle. Les deux premiers mois de la période de prévisions régulière de trois mois seront verrouillés une fois que SPC les aura fournies au fournisseur. Au cours de la période de prévision, les niveaux de dotation mensuels ne pourront pas varier de plus de 5 % d'un mois à l'autre pour chaque autorisation de tâches.</p> <p>Formule : $\left\{ \frac{\text{Nombre de membres du personnel du centre de commande d'entreprise} \times \text{nombre d'heures travaillées par mois}}{\text{nombre total d'heures prévues dans la prévision de ressources pour le mois en question}} \times 100 \right\}$</p>				