



# **Convention d'adhésion au service FranceConnect Particuliers à destination des Fournisseurs d'Identité –**

## **Annexe qualité de service et chaîne de support**

## Table des matières

|           |                                                                     |          |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1.</b> | <b><i>Objet du document</i></b> .....                               | <b>3</b> |
| <b>2.</b> | <b><i>Description de services</i></b> .....                         | <b>4</b> |
| 2.1.      | Maintenance FranceConnect Particuliers.....                         | 4        |
| 2.2.      | Support FranceConnect Particuliers.....                             | 4        |
| <b>3.</b> | <b><i>Garantie de disponibilité et qualité de service</i></b> ..... | <b>7</b> |
| <b>4.</b> | <b><i>Indicateur de mesure de la qualité du service</i></b> .....   | <b>8</b> |

## **1. OBJET DU DOCUMENT**

---

Ce document a pour objet de décrire les moyens mis en œuvre par la DINSIC pour assurer aux Fournisseurs d'Identité de FranceConnect Particuliers une qualité de service satisfaisante. Pour ce faire, elle présente les processus de maintenance et support de FranceConnect Particuliers ainsi que les taux de disponibilité du service.

Elle s'inscrit en complément des Conditions D'Adhésion au service FranceConnect Particuliers par les Fournisseurs d'Identité et ne saurait être prise isolément.

## 2. DESCRIPTION DE SERVICES

---

Le présent document décrit les services dont bénéficie le Fournisseur d'Identité dans le cadre du support et de la maintenance applicative et technique FranceConnect Particuliers.

Les prestations des équipes FranceConnect Particuliers comprennent :

- **La maintenance FranceConnect Particuliers** : les moyens mis en œuvre dans le cadre de cette prestation permettent de traiter les anomalies applicatives et les évolutions nécessaires pour le fonctionnement de FranceConnect Particuliers selon l'état de l'art et les normes européennes ([règlement « eIDAS »](#)).
- **Le support FranceConnect Particuliers** : les moyens mis en œuvre dans le cadre de cette prestation offrent un support de différents niveaux aux Fournisseurs d'Identité.

### 2.1. Maintenance FranceConnect Particuliers

---

La DINSIC prend en charge :

- La correction des anomalies applicatives ;
- Et les évolutions nécessaires au dispositif FranceConnect Particuliers.

L'application FranceConnect Particuliers est conçue de sorte que les maintenances applicatives puissent être effectuées sans interruption de service. Cependant, la DINSIC s'engage à régler les anomalies bloquantes dans les 4h après prise en compte de l'anomalie.

La DINSIC n'assure pas la maintenance des applications, des équipements et des infrastructures localisés chez les Fournisseurs d'Identité et chez les Usagers.

Toute modification applicative ou d'infrastructure fait l'objet d'une information préalable de la DINSIC dans un délai de six mois pour permettre aux Fournisseurs d'Identité de prendre leur disposition.

### 2.2. Support FranceConnect Particuliers

---

#### 2.2.1 Support et assistance aux Usagers

Le Fournisseur d'Identité est en charge de la mise en place du support auprès des Usagers (courriel, téléphone, formulaire de contact, etc.) afin de leur fournir assistance.

Une base de connaissance enrichie et maintenue par l'équipe Support FranceConnect Particuliers est à la disposition de l'utilisateur afin de l'aider dans la résolution des problèmes ou des demandes de connexion. Cette base de connaissance ou foire aux questions (FAQ) est accessible à l'adresse suivante : <https://franceconnect.gouv.fr/faq>. Lorsque l'utilisateur ne trouve pas la réponse à sa demande, il a la possibilité de contacter le support FranceConnect Particuliers par courriel à l'adresse suivante : [support.usagers@franceconnect.gouv.fr](mailto:support.usagers@franceconnect.gouv.fr).

#### 2.2.2 Support et assistance aux Fournisseurs d'Identité

Le Fournisseur d'Identité doit s'adapter aux évolutions éventuelles du dispositif FranceConnect Particuliers, que celles-ci soient liées ou non au protocole OIDC (OpenID Connect).

La liste des personnes autorisées à échanger avec l'équipe Support FranceConnect Particuliers doit être renseignée par le Fournisseur d'Identité lors de son enrôlement via la brique de contractualisation. Dans le cas où le Fournisseur d'Identité prévoit un « Single Point Of Contact », ce dernier sera en charge de

contacter l'équipe Support FranceConnect Particuliers en cas de besoin. Une chaîne de support privilégiée est mise en place entre l'équipe Support du Fournisseur d'Identité et l'équipe Support FranceConnect Particuliers.

Le Support FranceConnect assure une assistance aux Fournisseurs d'Identité du lundi au vendredi de 9h30 à 18h. Pour cela, le Fournisseur d'Identité crée une demande d'assistance (ouverture d'un ticket) par courriel auprès de [support.partenaires@franceconnect.gouv.fr](mailto:support.partenaires@franceconnect.gouv.fr). Dès réception, la demande est référencée dans la base de ticketing et un personnel qualifié s'engage à le traiter dans les 48h ouvrées. L'analyse du ticket permet d'y associer un niveau de sévérité.

| Niveaux de priorité des incidents |                                                                                                          |                   | Sévérité     |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Périmètre Impact                  | Dysfonctionnement concernant l'ensemble des Fournisseurs d'Identité utilisant FranceConnect Particuliers | Entreprise        | 1 (Critique) |
|                                   | Dysfonctionnement concernant un Fournisseur d'Identité utilisant FranceConnect Particuliers              | Site              | 2 (Majeure)  |
|                                   | Dysfonctionnement touchant plusieurs Usagers                                                             | Plusieurs Usagers | 3 (Moyenne)  |
|                                   | Dysfonctionnement ne touchant qu'un Usager                                                               | Usager            | 4 (Mineure)  |
|                                   | Demande d'information autour du fonctionnement de FranceConnect Particuliers                             | Informations      | 5 (Info)     |

Figure 1 : Niveaux de sévérité d'un ticket

Après affectation du niveau de sévérité, l'équipe support doit résoudre l'incident suivant un temps imparti. Néanmoins, chaque niveau de sévérité possède une échéance qui donnera lieu à une escalade si le problème n'est toujours pas résolu.

Dans le cas d'un dysfonctionnement concernant un Fournisseur d'Identité, ce dernier sera désactivé jusqu'à la résolution complète de l'incident pour permettre à l'utilisateur de disposer d'un parcours fluide.

| NIVEAU DE SEVERITE | DESCRIPTION                                                                                                                                                                                                                                                       | ESCALADE APRES | TEMPS TOTAL DE TRAITEMENT EN HEURES OUVREES | ESCALADE VERS                |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------|------------------------------|
| 1 (Critique)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le système ne fonctionne plus.</li> <li>- Le service n'est plus assuré.</li> <li>- Le service ne peut être relancé sans la résolution complète et définitive du problème.</li> <li>- Un problème de sécurité.</li> </ul> | 1 heure        | 2 heures                                    | Responsable de la production |
| 2 (Majeure)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le système est opérationnel mais ne fonctionne que grâce aux dispositifs des systèmes de secours.</li> <li>- Les temps de réponse sont fortement affectés.</li> </ul>                                                    | 2,5 heures     | 4 heures                                    | Équipe Support de niveau 3   |
| 3 (Moyenne)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service est opérationnel mais présente des réductions de fonctionnalités ou des dysfonctionnements.</li> <li>- Les temps de réponse sont fortement dégradés.</li> </ul>                                               | 8 heures       | 12 heures                                   | Équipe Support de niveau 2   |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |           |                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------|
| 4 (Mineure) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fonctionnalités majeures du service ne sont pas touchées.</li> <li>- Aucun dysfonctionnement critique n'existe mais les temps de réponse peuvent être partiellement affectés avec des fonctionnalités pouvant apparaître de façon réduite au vu du Client.</li> </ul>                                    | 15 heures | 24 heures | Équipe Support de niveau 1 |
| 5 (Info)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le service fonctionne parfaitement.</li> <li>- La question ne concerne pas un dysfonctionnement de l'application FranceConnect Particuliers.</li> <li>- Il s'agit simplement d'une demande d'information de la part d'un usager, ou de la part d'un fournisseur (services, identités ou données).</li> </ul> | 15 heures | 24 heures | Équipe Support de niveau 1 |

*Figure 2 : Escalade et temps imparti au traitement d'un incident en fonction de sa sévérité*

### **2.2.3 Conditions de fermeture d'un ticket**

Les conditions de fermeture d'un ticket sont les suivantes :

- Une demande d'assistance (ticket) sera fermée par la DINSIC si celle-ci est résolue avec la confirmation verbale ou écrite du Fournisseur d'Identité.
- Un ticket pour un objet non résolu sera fermé si les deux parties en conviennent par écrit.
- Un ticket sera fermé par la DINSIC, au bout de 10 jours ouvrés en cas d'absence de réactivité ou de non-collaboration du Fournisseur d'Identité à fournir les informations nécessaires permettant sa résolution.
- Un ticket sera fermé par la DINSIC lorsque celui-ci sera résolu par la DINSIC, notifié au Fournisseur d'Identité et sans remarque de ce dernier.

### 3. GARANTIE DE DISPONIBILITE ET QUALITE DE SERVICE

---

La DINSIC met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer des performances et une disponibilité optimale du dispositif FranceConnect Particuliers.

La DINSIC, en raison de l'évolution technologique, se réserve le droit de faire évoluer à tout moment le présent document en informant le Fournisseur d'Identité de la ou des modification(s) et ce, à condition d'un maintien ou d'une amélioration du niveau de qualité de service.

Le taux de disponibilité annuel du dispositif est de 99,9% : l'ensemble des applicatifs est déployé en haute disponibilité, avec des équilibreurs qui assurent la répartition de charge.

L'indisponibilité est caractérisée par les éléments suivants :

- FranceConnect Particuliers n'affiche pas la mire de choix des Fournisseurs d'Identité.
- FranceConnect Particuliers n'est pas en mesure de renvoyer les données d'identité demandées par le Fournisseur de Services même si l'authentification a réussi chez le Fournisseur d'Identité.
- Tous les Fournisseurs d'Identité sont indisponibles alors même que FranceConnect Particuliers fonctionne toujours.

## 4. INDICATEUR DE MESURE DE LA QUALITE DU SERVICE

---

Outre les moyens mis en place pour garantir la haute disponibilité du service FranceConnect Particuliers, la DINSIC procède au suivi des incidents d'exploitation (y compris les incidents de sécurité) et alimente un indicateur rendant compte de la qualité des réponses aux incidents et anomalies.

|                                                  |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Description du service</b>                    | Le service comprend le traitement des incidents et des anomalies                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Couverture du service</b>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Service HO : les plages de service comprennent des plages fixes du lundi au vendredi de 9H30 à 18H</li><li>➤ Pas de service en HNO</li></ul> |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Niveaux de service</b>                        |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Description de l'indicateur</b>               | <b>Niveau de service</b>                                                                                                                                                             | <b>Règle de gestion</b>                                                                                                                                                          |
| Pourcentage des incidents d'exploitation résolus | 95% en moins de 24 heures ouvrées                                                                                                                                                    | $\frac{\sum \text{incidents résolus par le support FranceConnect Particuliers en moins de 24 h ouvrées}}{\sum \text{incidents reçus par le support FranceConnect Particuliers}}$ |





Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat

20 Avenue de Ségur  
TSA 30719  
75334 Paris CEDEX 7

[www.franceconnect.gouv.fr](http://www.franceconnect.gouv.fr)

