MediData

MediData AG
Platz 6
6039 Root D4

T. +41 41 368 23 23
F. +41 41 368 23 33
www.medidata.ch

Contrat de niveau de service de MediData (MediData SLA)

Les dispositions du Contrat de niveau de service de MediData (**MediData SLA**) font partie intégrante des accords conclus entre le/la client·e (y compris les partenaires) et MediData et s'appliquent à tous les produits et prestations de MediData.[1]

1. Fonctionnement du support

MediData garantit des prestations de support pour tous ses produits et services dans l'étendue suivante. Le support est disponible via la ligne d'assistance téléphonique et par e-mail.

1.1 Ligne d'assistance téléphonique

Numéro de la ligne d'assistance téléphonique directe	**041 368 23 66**

Les frais de connexion habituels de l'entreprise de télécommunications s'appliquent aux appels vers le numéro de la ligne d'assistance. MediData ne prélève pas de frais supplémentaires.

1.2 E-mail

Adresse électronique	**support@medidata.ch**

Les e-mails envoyés au support sont gérés pendant les heures de permanence. Il convient de tenir compte des éléments suivants:

1. le courrier électronique ne convient pas pour signaler des dysfonctionnements critiques sans mesures supplémentaires. La livraison des e-mails n'est pas garantie.

2. Les courriers électroniques sont facilement consultables par des tiers et ne sont pas adaptés à la transmission d'informations confidentielles sans cryptage supplémentaire. L'envoi de courriers électroniques non cryptés peut, dans certaines circonstances, enfreindre la législation en vigueur sur la protection des données et entraîner une violation du secret professionnel. Il est de la responsabilité de l'expéditeur de tenir compte de cet état de fait et d'utiliser le service de distribution sécurisé de MediData pour les données confidentielles. Les données d'accès sont disponibles sur le site web de MediData sous Support.

1.3 Envoi de données sensibles

Un transfert sécurisé de fichiers est disponible pour l'échange de données sensibles lors d'un dépannage.

1.4 Messages liés à l'entretien et à la maintenance

MediData informe au mieux sur les maintenances à venir, sur l'état des cas de support ouverts et sur d'autres connaissances pertinentes pour les client·e·s en rapport avec l'utilisation des produits et services. Ces messages sont généralement envoyés par e-mail.

[1] Ne s'applique pas aux systèmes de test.

1.5 Intervention sur place chez le/la client·e

Les prestations de support sont fournies sur le site de MediData. Les interventions sur les systèmes chez le/la client·e peuvent être effectuées, après accord préalable, au moyen de la solution de télémaintenance utilisée par MediData. Si la télémaintenance est effectuée via une solution de télémaintenance individuelle du client / de la cliente, les frais de connexion doivent être payés.

Si cela s'avère nécessaire, une intervention sur place peut également avoir lieu en accord avec le/la client·e. Une intervention de MediData sur place chez le/la client·e est payante. La facturation se fait en fonction du temps passé aux tarifs alors en vigueur et est facturée séparément au client / à la cliente.

2. Heures de permanence

2.1 Temps de permanence normal

Le support est joignable pendant les heures d'ouverture suivantes.

Jours de la semaine	Heures d'ouverture
Du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)	08 h 00 – 12 h 00 13 h 00 – 17 h 00

Tableau 1: Heures d'ouverture

Sont considérés comme jours fériés:

le Nouvel An le 1er janvier, la Saint-Berthold le 2 janvier, le Vendredi saint, le Lundi de Pâques, l'Ascension, le Lundi de Pentecôte, la Fête nationale le 1er août, la Veille de Noël le 24 décembre à partir de 12 h 00, le Jour de Noël le 25 décembre, le Jour de l'an le 26 décembre, la Saint Sylvestre le 31 décembre à partir de 12 h 00.

2.2 Temps de permanence étendu

En accord avec MediData, les client·e·s peuvent convenir d'une permanence étendue pour certains cas ou événements (p. ex. en cas de migrations de systèmes qui ne peuvent pas être effectuées pendant les heures de permanence ordinaires). Afin que MediData puisse convoquer les spécialistes nécessaires, l'accord doit être conclu au plus tard quatre semaines avant l'événement. L'accord se fait séparément pour chaque événement et via le support. La permanence étendue est payante.

3. Gestion des niveaux de service

À l'arrivée de messages, le support fait la distinction entre les messages de panne et les messages de modification. Les messages de panne sont classés et traités en fonction de la classification. Les demandes de modification sont traitées et peuvent avoir un impact sur la conception du produit.

3.1 Message de panne

Pour qu'un message de panne puisse être traité sans problème, il doit contenir au moins les informations suivantes:

- le nom de l'entreprise du client / de la cliente;
- le nom, le prénom de la personne responsable;
- le numéro de téléphone;
- l'adresse électronique;
- la description de l'erreur; et
- l'heure d'apparition de l'erreur.
- Informations supplémentaires, selon le produit ou le service: le numéro de commande, le numéro GLN, le nom du tarif, le numéro de tarif, etc.

Si le/la client·e laisse une adresse e-mail dans son message de panne, il/elle a droit aux réactions suivantes par e-mail:

Heure	Message
Dans le délai de réaction	Confirmation de la réception du message de panne avec classification et estimation du temps de dépannage.
Dans le délai de dépannage	Confirmation de l'achèvement de la réparation de la panne ou de la prolongation du délai de réparation de la panne avec justification et nouveau délai de réparation de la panne.

Tableau 2: Message en cas de déclaration de panne

3.2 Message de modification

Les messages de modification sont utilisés dans le cadre du développement. Une mise en œuvre de la modification reste à la discrétion de MediData.

3.3 Classification des messages

MediData classe un message de panne dans les types de pannes suivants. Les pannes concernant des produits et des prestations de tiers en sont exclus:

Niveaux de classification	Importance du client / de la cliente
Panne critique	L'utilisation productive du produit/service est totalement compromise.
Panne importante	L'utilisation productive du produit/service n'est plus possible que de manière limitée. Une solution de contournement est toutefois possible et raisonnable.
Panne mineure	L'utilisation productive du produit/service n'est pas entravée. La panne n'a qu'un impact mineur sans limiter l'utilisation des fonctionnalités essentielles.

Tableau 3: Niveaux de classification

3.4 Processus de dépannage

Un dépannage commence dès la réception de la notification de la panne. Si une panne ne peut pas être réparée immédiatement, un accusé de réception du message est envoyé dans le délai de réaction, avec indication de la classification et du temps estimé de réparation de la panne. Les travaux nécessaires commencent pendant le temps de latence correspondant à la classification. Une fois le dépannage terminé, il est confirmé par écrit.

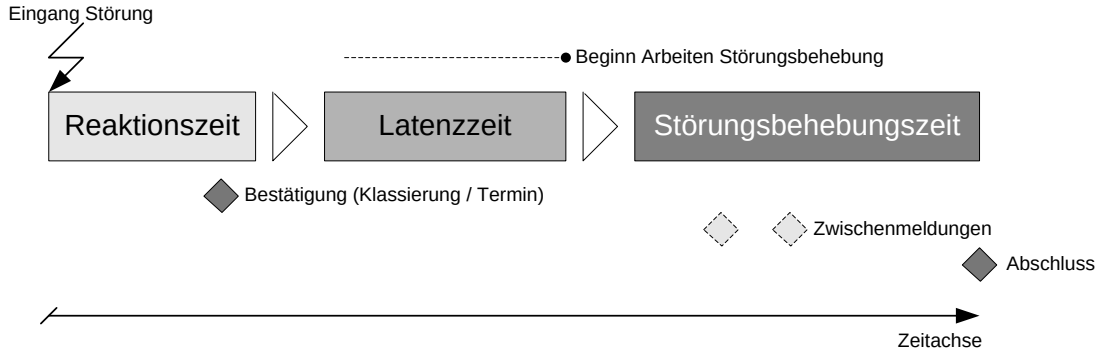

Illustration1: Processus de dépannage

En cas de dépassement du délai de dépannage, MediData communique spontanément une information avec justification et indication du nouveau délai de dépannage.

Si la résolution du problème s'étend sur une longue période (à partir d'environ 2 semaines), une information périodique sur le statut du cas de support ouvert est envoyée.

3.5 Temps de réaction – temps de latence – temps de dépannage

Les temps suivants s'appliquent au processus de dépannage en fonction de la classification d'une panne:

Classification	Temps de réaction	Temps de latence	Temps de dépannage
Panne critique	< 1 h	< 4 h	Le délai de dépannage est communiqué par le support en fonction du type de panne.
Panne importante	< 1 h	< 1 jour	
Panne mineure	< 1 h	< 3 jours	

Tableau 4: Temps de réaction – temps de latence – temps de dépannage

Les périodes se réfèrent aux périodes de permanence. Lorsqu'un message de panne classé «critique» est reçu jusqu'à une heure avant la fin de la période de permanence, le/la client·e a droit au début de la réparation de la panne le jour même.

3.6 Processus d'escalade

Si un cas de support ne peut pas être réglé de manière satisfaisante du premier coup, un processus d'escalade est mis en place. L'objectif de ce processus est d'impliquer d'autres services de MediData et du client / de la cliente afin de pouvoir discuter de solutions alternatives.

Escalade en cas de panne

MediData travaille avec un processus d'escalade défini. L'escalade se fait sur la base d'événements qui se produisent et est accompagnée de mesures prédéfinies.

Niveau d'escalade	Événement	Mesures
Niveau 1	Le délai de dépannage annoncé au départ ne peut pas être respecté.	Un autre délai de dépannage est fixé en accord avec le/la client·e, et le/la client·e reçoit un message correspondant.
Niveau 2	Le délai de dépannage prolongé ne peut pas être respecté.	La suite de la procédure est discutée avec le/la client·e. L'implication d'autres spécialistes des deux côtés est initiée.
Niveau 3	Il ne semble pas possible de trouver une solution dans le cadre du processus standard.	Le problème est porté au niveau de la direction. Celle-ci décide si un processus d'escalade élargi doit être déclenché.

Tableau 5: Niveaux d'escalade

Processus d’escalade avancé

Si aucune solution ne peut être trouvée dans le cadre du processus d’escalade, le processus d’escalade étendu peut être déclenché par le/la client·e ou par MediData. Les cadres des deux entreprises ainsi que les professionnel·le·s concerné·e·s participent à ce processus.

3.7 Travaux de maintenance de l’infrastructure centrale

Les travaux de maintenance sur l’infrastructure centrale de MediData ont lieu en dehors des heures de permanence ou avec un préavis correspondant. Les client·e·s concerné·e·s seront informé·e·s au préalable.

3.8 Disponibilité du système

MediData s’efforce de maintenir la disponibilité de son système à un niveau aussi élevé que possible. En dehors des fenêtres de maintenance (voir 3.7), une disponibilité du système de 99,9% par an est garantie.

3.9 Cas de force majeure

Les processus décrits et les temps garantis ne s’appliquent pas si MediData est empêchée d’effectuer des travaux de dépannage ou de maintenance en raison d’un cas de force majeure ou d’un soutien non accordé du client / de la cliente.