

# MediData Service Level Agreement (MediData SLA)

EXPLOITATION/EXÉCUTION: CONTRAT

Les dispositions du MediData Service Level Agreement (MediData SLA) font partie intégrante des conventions conclues entre le client et MediData (vaut également pour les partenaires) et s'appliquent à tous les produits et prestations de MediData.

## 1. Support technique d'exploitation

MediData garantit un support technique complet pour tous ses produits et services. Les collaborateurs du support technique sont joignables via la hotline téléphonique, par e-mail et fax.

### 1.1 Hotline téléphonique

<b>Numéro direct de la hotline téléphonique</b>	<b>041 368 23 66</b>
---	----------------------

Les appels vers le numéro de la hotline sont facturés aux tarifs habituels de l'entreprise de télécommunications. MediData ne perçoit aucune taxe supplémentaire.

### 1.2 E-Mail et fax

<b>Adresse e-mail</b>	<b>support@medidata.ch</b>
<b>Numéro de fax</b>	<b>041 368 23 33</b>

Les e-mails et fax transmis à notre service clientèle / support technique sont gérés durant les heures de permanence. A cet égard, il convient de tenir compte des points suivants:

1. Les e-mails et fax ne se prêtent pas – sans mesures supplémentaires – à la notification de dérangements qui nécessitent une intervention urgente. Leur réception n'est pas garantie.
2. Pouvant facilement être consultés par des tiers, les e-mails et fax ne se prêtent pas, sans cryptage supplémentaire, à la transmission d'informations confidentielles. Il incombe à l'expéditeur de tenir compte de cet état de fait et d'utiliser le service fiable de transmission de MediData pour les données confidentielles.

## 1.3 Envoi de données devant faire l'objet d'une protection particulière

Un transfert sécurisé des données est disponible pour l'échange de données devant faire l'objet d'une protection particulière durant la suppression d'un dérangement. Les données d'accès sont communiquées par le support technique chargé de gérer le cas de support.

## 1.4 Notifications en cas de maintenance et d'entretien

MediData informe des travaux de maintenance imminents, du statut des cas de support en cours de traitement et de toute autre donnée pertinente en rapport avec l'utilisation des produits et services par le client. Ces informations sont généralement communiquées par e-mail.

## 1.5 Service de renseignements

Les renseignements de MediData sur les produits et services sont fournis à titre gracieux dans la mesure où ils visent à clarifier des faits en rapport direct avec la solution à un problème dans l'utilisation d'un produit ou le recours à un service.

## 1.6 Intervention chez le client sur place

Les prestations du support technique sont fournies sur le site de MediData. Les interventions sur les systèmes chez le client peuvent être effectuées via la solution de télémaintenance utilisée par MediData après concertation préalable. Si la télémaintenance est assurée via une solution individuelle de télémaintenance du client, son activation est payante.

Dans la mesure où cela s'avère nécessaire, une intervention sur place est également possible, en accord avec le client. Une intervention de MediData chez le client sur place génère des frais. Etabli en fonction de la mobilisation, le décompte fait l'objet d'une facturation séparée au client.

## 2. Heures de permanence

### 2.1 Heures de permanence régulières

Les heures d'ouverture du support technique sont les suivantes:

Jours de la semaine	Heures d'ouverture
Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés)	08h00 – 18h00

Sont considérés comme jours fériés:

Le jour de l'an le 1<sup>er</sup> janvier, le 2<sup>e</sup> jour de l'an le 2 janvier, le Vendredi Saint, le lundi de Pâques, l'Ascension, le lundi de Pentecôte, la Fête nationale le 1<sup>er</sup> août, la veille de Noël le 24 décembre à partir de 12h00, Noël le 25 décembre, le 2<sup>e</sup> jour de Noël le 26 décembre ainsi que la Saint-Sylvestre le 31 décembre à partir de 12h00.

## 2.2 Heures de permanence élargies

En accord avec MediData, les clients peuvent convenir d'heures de permanence élargies dans des cas spécifiques ou lors de certains événements (p. ex. migrations de systèmes ne pouvant être effectuées durant les heures de permanence régulières). Afin que MediData puisse mobiliser les spécialistes requis, cet accord doit être conclu au plus tard quatre semaines avant l'événement en question. Chaque événement doit faire l'objet d'un accord séparé via le support technique. Les heures de permanence élargies sont payantes.

## 3. Service Level Management

Lorsqu'il reçoit des notifications, le support technique fait une différence entre les notifications de dérangements et de modifications. Les notifications de dérangements sont classées et traitées en fonction de leur classification. Les demandes de modifications sont traitées et peuvent avoir des répercussions sur la configuration des produits.

### 3.1 Notification de dérangement

Afin qu'une notification de dérangement puisse être traitée sans aucun problème, elle doit contenir au moins les données suivantes:

- Raison sociale du client
- Nom et prénom du responsable
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail
- Description du dérangement
- Moment de la survenance du dérangement
- Données supplémentaires, selon le produit ou la prestation: numéro d'ordre, nom du tarif, numéro du tarif, etc.

Si le client indique une adresse e-mail lors de la notification du dérangement, il est en droit d'escompter les réponses suivantes par e-mail:

Moment	Message
Durant le délai de réaction	Confirmation de réception de la notification de dérangement avec classification et estimation de la durée de dépannage.
Durant la durée de dépannage	Confirmation d'achèvement du dépannage ou prolongation du temps de dépannage avec justification et nouvelle durée du dépannage.

Tableau 1: Message en cas de notification de dérangement

### 3.2 Notification de modification

Les notifications de modification sont utilisées dans le cadre de perfectionnements. La mise en œuvre de la modification est laissée à l'appréciation de MediData.

## 3.3 Classification des notifications

MediData classe une notification de dérangement selon les types de dérangement suivants. Sont exclus les dérangements au niveau de produits et prestations fournis par des tiers:

Niveaux de classification	Signification client
Dérangement critique	L'utilisation productive du produit / de la prestation est intégralement entravée.
Dérangement important	L'utilisation productive du produit / de la prestation n'est possible que de manière restreinte. Une solution provisoire est toutefois possible et acceptable.
Dérangement bénin	L'utilisation productive du produit / de la prestation n'est pas entravée. Le dérangement n'a que de faibles répercussions et ne restreint pas l'utilisation des fonctionnalités essentielles.

Tableau 2: Niveaux de classification

## 3.4 Processus de dépannage

Le processus de dépannage débute lors de la réception de la notification de dérangement. Si le dépannage ne peut se faire immédiatement, une confirmation de réception de la notification est envoyée durant le délai de réaction avec indication de la classification et estimation de la durée de dépannage. Les travaux requis commencent durant le temps de latence conformément à la classification. Un dépannage achevé est confirmé par écrit.

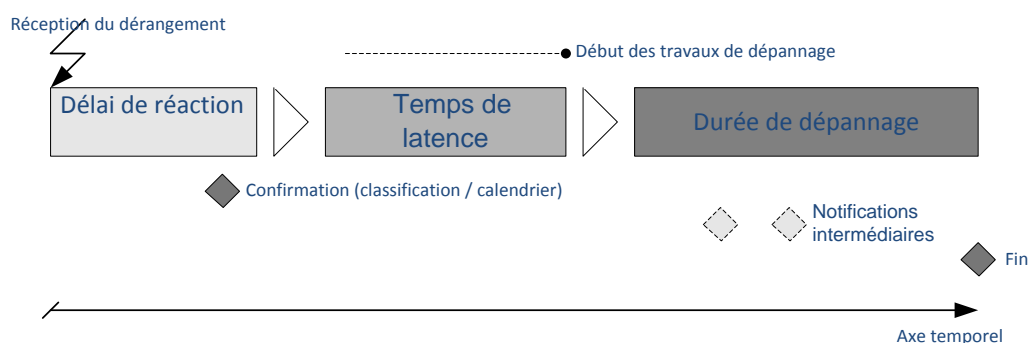


Illustration 1: Processus de dépannage

En cas de dépassement de la durée de dépannage estimée, MediData communique de son propre chef une information avec justification et en indiquant un nouveau délai de dépannage.

Si le dépannage s'étend sur une période prolongée (à partir de 2 semaines env.), une information sur le statut du cas de support en cours de traitement est envoyée périodiquement.

## 3.5 Délai de réaction – temps de latence – durée de dépannage

Les délais en vigueur dans le cadre du processus de dépannage sont les suivants en fonction de la classification du dérangement:

Classification	Délai de réaction	Temps de latence	Durée de dépannage
Dérangement critique	< 1h	< 4 h	La durée de dépannage est communiquée par le support technique en fonction du type de dérangement.
Dérangement important	< 1h	< 1 jour	
Dérangement bénin	< 1h	< 3 jours	

**Tableau 3: Délai de réaction – temps de latence - durée de dépannage**

Les délais se rapportent aux heures de permanence. En cas de réception d'une notification de dérangement classée critique au plus tard une heure avant la fin des heures de permanence, le client peut prétendre à ce que le dépannage commence le jour même.

## 3.6 Processus d'escalade

Si un cas de support technique ne peut être réglé immédiatement de manière satisfaisante, le processus d'escalade est alors déclenché. La finalité de ce processus est d'associer d'autres services de MediData et du client de manière à pouvoir définir des possibilités de solution alternatives.

### Escalade en cas de dérangement

MediData travaille avec un processus d'escalade défini. Déclenchée compte tenu des événements notifiés, l'escalade s'accompagne de mesures prescrites.

Niveau d'escalade	Evénement	Mesures
Niveau 1	La durée de dépannage communiquée au départ ne peut pas être respectée.	Un autre délai de dépannage va être défini en accord avec le client qui reçoit alors la notification correspondante.
Niveau 2	Le délai prolongé de dépannage ne peut pas être respecté.	La démarche ultérieure est définie en concertation avec le client. Il est fait appel à des experts des deux côtés.
Niveau 3	Une solution dans le cadre du processus standard ne semble pas possible.	Le problème est transmis au niveau du management qui décide si un processus d'escalade élargi doit être déclenché.

**Tableau 4: Niveaux d'escalade**

## **Processus d'escalade élargi**

Si aucune solution ne peut être trouvée au cours du processus d'escalade, le processus d'escalade élargi peut être déclenché par le client ou MediData. Des cadres des deux entreprises ainsi que le personnel spécialisé prennent part à ce processus.

## **3.7 Travaux de maintenance**

Les travaux de maintenance sont effectués en dehors des heures de permanence. Les clients concernés sont informés au préalable.

## **3.8 Disponibilité du système**

MediData met tout en œuvre pour garantir la meilleure disponibilité possible de votre système. 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 délais garantis ne sont pas applicables si les travaux de dépannage ou de maintenance de MediData sont entravés en cas de force majeure ou de non-assistance du client.