



SLA (Service Level Agreement) Conditions générales

ORGANISATION



INFORMATIQUE



FINANCES



COMMUNICATION

1 – INTRODUCTION.....	2
2 – SUPPORT TECHNIQUE / SERVICE CLIENTELE.....	2
2.1 - Hotline téléphonique.....	2
2.2 - Transmission des demandes.....	2
2.3 - Envoi de données.....	2
3 – SERVICE D'INFORMATION.....	2
4 – INTERVENTION SUR SITE.....	2
5 – HORAIRES DE PERMANENCE.....	3
5.1 - SLA Etendu.....	3
5.2 - SLA Premium.....	3
5.3 - Travaux particuliers.....	3
6 – NOTIFICATIONS D'INDISPONIBILITE.....	3
6.1 - Informations en cas de notification.....	4
6.2 - Classification des notifications.....	4
7 – PARAMETRES DE NIVEAU DE SERVICE.....	4
8 – DELAIS DE REACTION.....	5
8.1 - Escalade en cas de dérangement.....	5
9 – TRAITEMENT DES DEMANDES.....	5
9.1 - Demandes d'installation.....	5
9.2 - Demandes de maintenance.....	5

1 – INTRODUCTION

Les dispositions du présent document font partie intégrante du contrat intitulé « Assistance Informatique » conclu entre le client et SDP Systems Sàrl dénommée ci-après 6-PACK Informatique, ceux-ci définissent les paramètres de niveau de service en tant que fondement pour l'ensemble des services proposés.

Il décrit en outre les méthodes de mesures et les structures de rapport, l'organisation de la gestion de service avec les processus de transmission aux différents services et intervenants. Il répond aux normes ISO (International Standard Organisation) et SCI (Service de Contrôle Interne).

2 – SUPPORT TECHNIQUE / SERVICE CLIENTELE

6-PACK Informatique garantit un support technique complet pour tous ses produits et services. Ce support technique est assuré par le service clientèle du prestataire. Les requêtes et notifications reçues sont soit traitées par le service clientèle, soit transmises à des techniciens spécialisés. Les collaborateurs du service clientèle sont joignables de la manière suivante :

- Via la hotline téléphonique au No 022 596 44 99.
- Par e-mail à l'adresse support@6-pack.ch.
- Par fax au No 022 596 44 89.
- Au travers du Support Clients disponible en ligne à l'adresse <http://www.sdp.ch>.

2.1 - Hotline téléphonique :

Les coûts appliqués aux appels du numéro de la hotline sont les frais de connexion habituels de l'entreprise de télécommunications. 6-PACK Informatique ne perçoit aucune taxe supplémentaire.

Le temps nécessaire à l'établissement d'un diagnostic efficace peut être considérablement diminué suivant la précision des informations communiquées. Avant d'appeler, le client veillera à réunir les informations suivantes :

- Quelle est la nature du problème rencontré ?
- Quel programme était utilisé au moment de l'incident ?
- Contenu des messages d'erreurs générés par le système ?

2.2 - Transmission des demandes :

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:

- Les e-mails ne se prêtent pas – sans mesures supplémentaires – à la notification de dérangements qui nécessitent une intervention urgente. Leur envoi et réception n'est pas garantie.
- Pouvant facilement être consultés par des tiers, les e-mails 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 6-PACK Informatique pour les données confidentielles.
- Les transmissions par fax peuvent être également interceptées par des tiers non autorisés. Aucun cryptage n'est possible avec cette technologie.

D'une manière générale, toute demande d'intervention donne lieu à l'ouverture d'un ticket sur l'application de Support Clients. Des codes d'accès sont communiqués aux personnes désignées par le client de manière à leur permettre de générer eux-mêmes un ticket respectant les principes suivants :

- *Catégorie* : Choisir le type d'assistance désiré.
- *Décrire le problème/action* : Reporter les informations mentionnées ci-dessus (nature du problème, programme utilisé, etc...).
- *Fichier* : Annexer à la demande l'image d'un éventuel message d'erreur.
- *Valider* : Enregistrer la demande pour générer l'envoi automatique d'un e-mail.

2.3 - Envoi de données devant faire l'objet d'une protection particulière :

Un transfert sécurisé des données est disponible pour l'échange d'informations devant faire l'objet d'une protection particulière pour la suppression d'un dérangement. Des codes d'accès sont alors communiqués au client par le support technique / le service clientèle chargé de gérer le cas.

3 – SERVICE D'INFORMATION

6-PACK Informatique informe le client des travaux 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.

Les renseignements de 6-Pack Informatique 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.

4 – INTERVENTION SUR SITE

Les services fournis sont décrits sur le site internet de 6-PACK Informatique visible à l'adresse <http://informatique.6-pack.ch>. Dans la mesure où cela s'avère nécessaire et après accord du client, une intervention sur place est programmée.

Le temps nécessaire à la résolution d'un problème par un technicien ou un ingénieur-réseau dépend de la nature des problèmes rencontrés sur site. Il est très difficile de l'estimer au préalable. Dans tous les cas, l'intervenant consigne sur le ticket concerné ses constatations, le résultat de ses investigations, les mesures appliquées et le temps consacré.

Une fois le ticket fermé, le service clientèle de 6-PACK Informatique comptabilise le temps total sur un décompte consultable en tout temps sur le Support Clients rubrique « Gestion / Contrats / Assistance informatique » onglet « Tous ».

5 – HORAIRES DE PERMANENCE

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

Jours de la semaine	Heures d'ouverture	
Lundi au vendredi	09h00 – 12h00	14h00 – 17h00
Exception	Jours fériés selon le calendrier applicable au Canton de Genève	

5.1 - SLA Etendu :

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

Jours de la semaine	Heures d'ouverture	
Lundi au vendredi	08h00 – 19h00	
Exception	Jours fériés selon le calendrier applicable au Canton de Genève	

5.2 - SLA Premium :

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

Jours de la semaine	Heures d'ouverture	
Lundi au Dimanche	00h00 – 24h00 Jours fériés nationaux compris	

5.3 - Travaux particuliers :

En accord avec 6-PACK Informatique, le client peut convenir d'heures de permanence ou d'assistance définies 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 les spécialistes adéquats puissent être mobilisés.

Cet accord doit être conclu au plus tard trois semaines avant l'événement en question. Chaque événement fait l'objet d'un accord confirmé par e-mail via le support technique / service clientèle. Les heures de permanence ou d'assistance définies sont payantes selon les conditions du carnet d'unités.

6 – NOTIFICATIONS D'INDISPONIBILITE

En matière de traitement, le support technique / service clientèle fait une différence entre les notifications d'indisponibilité, les modifications et les installations :

- Les notifications d'indisponibilité sont classées et traitées en fonction de leur importance, processus de dépannage et du délai de réaction.
- Les demandes de modifications et d'installation sont traitées de manière totalement coordonnée avec le client.

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

Données	
Raison sociale du client	Obligatoire
Nom et prénom du responsable	Obligatoire
Numéro de téléphone (horaire joignable)	Obligatoire
Adresse e-mail	Facultatif
Description du problème	Obligatoire
Moment de la survenance du dérangement	Facultatif

D'autres données décrites dans le SLA peuvent être nécessaires pour certains produits / services (p.ex. système de supervision automatique).

6.1 - Informations en cas de notification d'indisponibilité :

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

Processus	Status
Indisponibilité	
Déclenchement du processus de dépannage	Ouverture de ticket (confirmation par mail)
Première analyse et information à l'utilisateur concernant les mesures ainsi que le délai d'intervention	Travaux en cours (confirmation par mail)
Procédure de résolution du problème	Travaux en cours (confirmation par mail)
Rapport périodique de statut et/ou prolongation du temps avec justification	Travaux en cours (confirmation par mail)
Rapport à l'utilisateur	Fermeture du ticket (confirmation par mail)

Un rapport est considéré comme accepté sans contestation formelle dans les 10 jours suivant la fermeture du ticket.

6.2 - Classification des notifications :

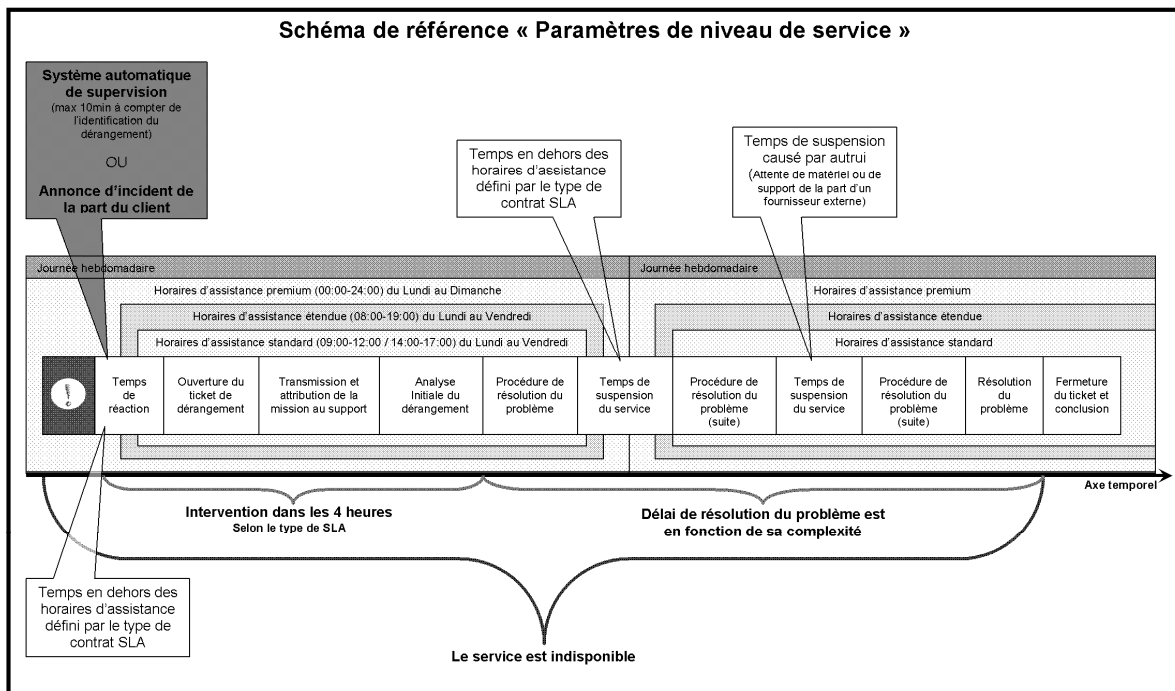
Une notification d'indisponibilité peut être classée selon les types de d'incident suivants:

Niveaux de classification des priorités
Interruption de production = Très haute
Incident critique = Haute
Problème bureautique = Moyenne
Incident aléatoire = Basse
Incident bénin = Très basse

7 – PARAMETRES DE NIVEAU DE SERVICE

Le processus de dépannage débute après ouverture du ticket déclarant un incident. Une confirmation d'ouverture est envoyée au client avec indication de la classification.

En fonction de la classification de la notification, les travaux requis commencent déjà durant le temps de réaction lors de la pré-analyse.



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 à chaque intervention.

Une résolution d'incident implique obligatoirement une confirmation au client. Une analyse sur la résolution du dépannage est faite afin de contrôler le niveau de service.

8 – DELAIS DE REACTION

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 d'analyse initiale	Durée de dépannage
Dérangement critique	< 1h	< 4 h	La durée estimée de dépannage est communiquée par le support technique / service clientèle en fonction du type de dérangement.
Dérangement important	< 1h	< 1 jour	
Dérangement bénin	< 1h	< 3 jours	

Les délais se rapportent aux heures d'assistance. 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 immédiatement. Le déroulement dans le temps est alors défini en concertation avec les services internes concernés et communiqué au client.

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 les services concernés de manière à pouvoir également définir des possibilités de solution alternatives.

Les expériences normales faites avec les produits / services peuvent être notifiées au cours du processus de feed-back.

8.1 - Escalade en cas de dérangement :

6-PACK Informatique travaille avec un processus d'escalade défini. Il est déclenché en fonction des événements notifiés, l'escalade s'accompagne de mesures prescrites.

Niveau d'escalade	Evénement	Mesures
Niveau 1	Le délai de dépannage communiqué 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 non plus 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.

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 6-PACK Informatique. Les cadres des deux entreprises ainsi que le personnel spécialisé prennent part à ce processus. Un comité est alors constitué. L'organisation et la direction sont assurés par 6-PACK Informatique.

Le client est en droit, de rapporter ses expériences et d'intégrer les éventuelles expériences de 6-PACK Informatique dans ses propres processus.

9 – TRAITEMENT DES DEMANDES

9.1 - Demandes d'installation :

Les notifications d'installation sont transmises par e-mail au client et une entente de mise en œuvre est décidée.

9.2 - Demandes de maintenance :

Pour les clients bénéficiant du service de visite mensuelle, les travaux de maintenance sont planifiés en accord avec le client.

Les travaux de maintenance nécessitant une interruption de production sont effectués durant le week-end ou la nuit et doivent être annoncés au moins deux semaines auparavant.

Cette réglementation visant à prévenir les durées de dépannage et d'immobilisation n'est pas applicable si les travaux d'assistance, de maintenance ou d'installation sont entravés par des cas de force majeure ou de non-assistance de la part du client.