

## **ANNEXE 4 : Service Level agreement (SLA)**

### **1 Généralités :**

#### **1.1 Objectif du SLA :**

L'objectif de ce contrat est de définir les règles opérationnelles et les responsabilités de chaque partie dans la fourniture de services de télémédecine par le biais de la solution VitalCare.

#### **1.2 Contenu du SLA :**

Ce contrat couvre les domaines suivants:

- € Exigences de support.
- € Gestion des incidents
- € "Change Management"
- € Niveaux de services
- € Criticité des incidents, objectifs de réactivité et de résolution.
- € Procédure d'escalation
- € Reporting
- € Pénalités

#### **1.3 Validité du SLA :**

Ce SLA sera valable à dater du lancement commercial du service de télémédecine le 15 mai 2007. Ce SLA peut être revu annuellement et conjointement par les parties contractantes du contrat cadre avec Référence VIT2007/001.

### **2 Contacts :**

Contact	Vitalsys s.a.	
Support	Vitalsys support: options: a) Module support dans le menu "administration" b) email : support@vitalsys.be c) T: +32 2 211 34 26	<name> T: <contact number> E: <email address>
Service Manager	Sami Sbaysi IT Manager T: +32 2 218 04 27 GSM: +32 473 81 77 75 E: <a href="mailto:sami.sbaysi@vitalsys.be">sami.sbaysi@vitalsys.be</a>	<name> T: <contact number> GSM E: <email address>
Contact d'escalation	Diederick Geerinckx Administrateur délégué T: +32 2 211 34 86 GSM : +32 477 183 373 E : <a href="mailto:diederick.geerinckx@vitalsys.be">diederick.geerinckx@vitalsys.be</a>	For customer complaints :  <name> T: <contact number> E: <email address>

### **3 Exigences de support :**

Vitalsys fournit à <CLIENT> une permanence de support joignable 24h /24h, 7 jours sur 7 et tout au long de l'année par le biais des contacts au paragraphe 2.

### **3.1 Niveau de service de VitalCare :**

Le niveau de service de la plate-forme VitalCare est valable pour toutes les composantes de la plate-forme VitalCare, y compris les solutions fournies par des sous-traitants tels que les fournisseurs de logiciel (ex. Microsoft) et d'hébergement (ex. Telindus). Les éléments propres aux réseaux d'opérateurs télécoms (ex. SFR) tels que les services internet, réseaux et SMS ne sont pas une composante de la plate-forme VitalCare.

Les paramètres pour mesurer le niveau de service sont la disponibilité et les transactions réussies sur une période mensuelle. Vitalsys tracera de façon permanente ce niveau et rapportera au sujet de ces paramètres en prenant aussi en compte les performances de l'infrastructure réseau, serveur et trafic.

#### **3.1.1 Disponibilité de VitalCare :**

Le niveau de service mensuel minimum sera une disponibilité de:

- € 99,5 % hormis les mises à l'arrêt planifiées.
- € 99,0 % y compris les mises à l'arrêt planifiées

Le niveau de service est défini comme étant :

$$\frac{\text{(Disponibilité en minutes du service durant le mois)}}{\text{(Durée en minutes du mois)}} \times 100$$

#### **3.1.2 Transactions réussies de VitalCare :**

Le niveau mensuel de transactions réussies de VitalCare ne sera pas inférieur à 98%.

Le niveau de transactions réussies est défini comme étant :

$$\frac{\text{(Transactions réussies durant le mois)}}{\text{(Transactions du mois)}} \times 100$$

### **4 Gestion des incidents :**

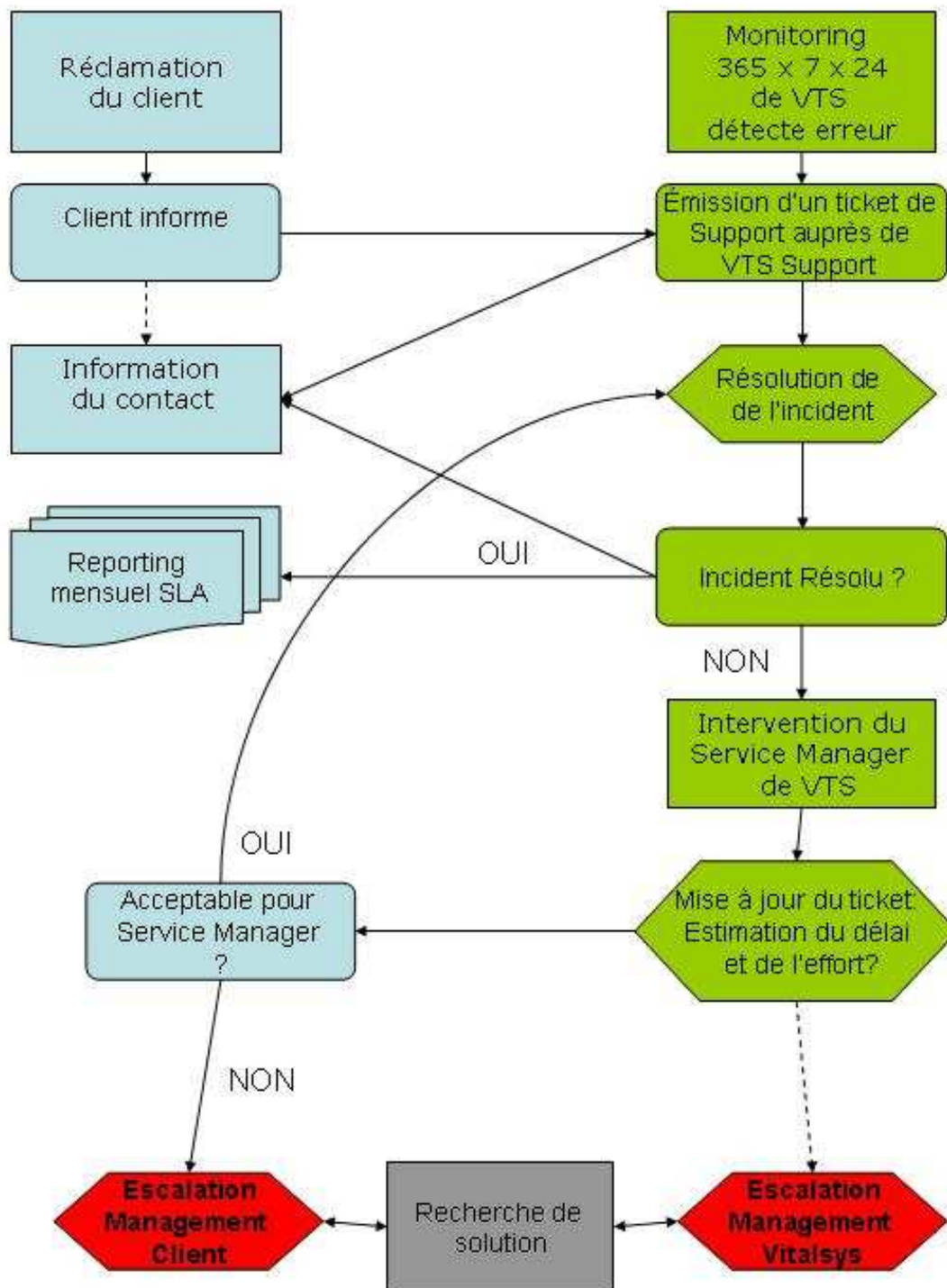
La plate-forme VitalCare comporte un outil de rapportage d'incidents non critiques pour la plate-forme. Celui-ci est mis à disposition des utilisateurs.

#### **4.1 Résolution des incidents :**

Sur demande <CLIENT>, Vitalsys l'informerá de l'état d'avancement de la résolution de l'incident. Vitalsys s'engage de même à fournir une explication technique à la raison de l'incident.

Si une modification logicielle est nécessaire à la résolution de l'incident, cette modification sera au préalable testé selon les règles de l'art.

#### **4.2 Processus de traitement des incidents :**



## 5 Criticité des incidents, temps de réponse et temps de résolution :

### 5.1 Mesure du temps et évaluation :

La mesure temps débute au moment du rapportage de l'incident par <CLIENT>. Vitalsys enregistrera de façon continue la réception des rapports d'incidents par <CLIENT>, son temps de réponse et son temps de résolution. Vitalsys rapportera mensuellement à <CLIENT> quel pourcentage est dans les objectifs.

## 5.2 Criticité des incidents :

Lors de la demande de résolution d'incidents, <CLIENT> décrira l'incident et stipulera la criticité de celui-ci selon le tableau suivant :

Priorité	Description
<b>P1</b>	C'est un problème ou une erreur qui rend la Plate-forme VitalCare ou une partie de celle-ci in- opérationnelle ou inutile d'un point de vue fonctionnel et qui dégrade <u>immédiatement et sérieusement</u> le service de télémédecine fourni par <CLIENT>, comme par exemple: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'indisponibilité de la page d'identification.</li> <li>▪ L'impossibilité d'accéder à la liste de patients ou des appareillages.</li> <li>▪ L'impossibilité de visualiser les données de patient ou de monitoring.</li> <li>▪ L'impossibilité pour les clients d'&lt;CLIENT&gt; d'effectuer les opérations de base.</li> </ul>
<b>P2</b>	C'est un problème ou une erreur qui cause un congestion ou une dégradation <u>sérieuse</u> du service sans affecter dans l'immédiat le service de télémédecine fourni par <CLIENT>, comme par exemple: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une perte de redondance de la plate-forme VitalCare</li> <li>• L'impossibilité d'envoyer / recevoir des messages et des données.</li> <li>• L'impossibilité d'exécuter les fonctions administratives de l'interface propres à AXA et non à ses clients.</li> <li>• Des erreurs de transactions fréquentes et répétitives sur une courte durée.</li> </ul>
<b>P3</b>	C'est un problème ou une erreur qui n'a pas la performance ou la fonctionnalité souhaitée, mais qui n'est pas critique pour le service de télémédecine fourni par <CLIENT>.
<b>P4</b>	C'est une demande d'information et est non critique.

La catégorie de criticité établie par <CLIENT> peut être adaptée par Vitalsys, si celle-ci semble non fondée. Vitalsys devra justifier cette adaptation.

## 5.3 Réactivité :

Vitalsys s'engage à avoir la réactivité suivante en fonction des criticités :

Priorité	P1	P2	P3	P4
Temps de réponse	60 minutes	120 minutes	120 minutes	Endéans les 2 jours ouvrables
Restauration du service	8 heures	24 heures	2 jours ouvrables	2 jours ouvrables
Correction complète	2 jours	4 jours	7 jours ouvrables	10 jours ouvrables
Permanence	7x24x365	7x24x365	Heures d'ouverture	Heures d'ouverture

Les heures d'ouverture sont de 8h30 à 17h.

Les jours ouvrables sont les jours de la semaine de lundi à vendredi, hormis jours fériés français.

## 5.4 Support critique :

En cas d'incidents de niveau P1 et P2, il est obligatoire :

- 1) d'informer le service de support de Vitalsys.
- 2) de contacter téléphoniquement et de parler de vive voix au moins service manager, sinon au contact d'escalation.

Ce support est téléphonique et si nécessaire physique. Il est immédiat. <CLIENT> et Vitalsys mettront ensemble tous en œuvre afin de résoudre ce type problème avec une priorité absolue sur d'autres activités.

### **5.5 Support non critique :**

En cas d'incidents de niveau P3 et P4, Vitalsys offrira un service de support durant les heures d'ouverture de bureau. Ce service sera téléphonique ou par email selon le choix d'<CLIENT>. Il est conseillé d'illustrer un appel téléphonique par un email contenant un descriptif ou une capture d'écran du problème.

## **6 Gestion des incidents, reporting et escalation :**

### **6.1 Analyse des incidents :**

Vitalsys tiendra un registre digital des incidents. Celui-ci contiendra :

- € Les incidents rapportés par <CLIENT> par toute voie que ce soit.
- € Les incidents que Vitalsys a identifiés durant ses activités de contrôle et de maintenance de la plate-forme Vitalcare.

Ces incidents seront analysés et documentés. Ils seront stockés dans une base de données.

### **6.2 Reporting :**

Le reporting des incidents contiendra :

- € Le numéro de référence de l'incident
- € Le statut de l'incident (ouvert / clos)
- € La criticité de l'incident
- € Le descriptif de l'incident
- € La localisation de l'incident
- € La personne d'<CLIENT> ou de Vitalsys qui a signalé l'incident
- € La date de réception de la signalisation
- € La personne de Vitalsys qui a traité l'incident
- € La date de la réaction de Vitalsys
- € La date de résolution
- € La raison de l'incident et la résolution de celle-ci

Le reporting des incidents sera mensuel. Les incidents feront l'objet d'une évaluation en fonction du temps et en fonction des paramètres de disponibilité et de transactions.

### **6.3 Escalation :**

L'escalation est une procédure qui vise à informer le management d'<CLIENT> et de VITALSYS de la non - réalisation des objectifs du SLA. Elle a comme premier objectif d'obtenir leur implication afin de résoudre les problèmes qui sont à l'origine de la non - réalisation du SLA.

Les contacts d'escalation doivent immédiatement être avertis si la probabilité est élevée que :

- € Les objectifs de disponibilité ou de transactions ne seront pas réalisés.
- € Les temps de réponses ou de résolution d'incidents selon le tableau au point 5.3. ne seront pas réalisés.

Les responsables pour l'escalation sont repris au point 2.

## **7 « Change Management » :**

La solution Vitalcare est continuellement développée et mise à jour. Ces changements sont gérés suivants des procédures documentées. L'implémentation de ces changements sur l'outil mis à disposition d'<CLIENT> se fera sur base des règles suivantes :

### Mise en place d'une nouvelle version de l'application (Release) :

La mise en place d'une nouvelle version, est en faite l'installation complète de l'application. Elle constitue une modification majeure de l'application et dans certain cas une modification de la structure de la base de données.

Les mises en place de nouvelles versions seront planifiées de commun accord entre les parties et auront lieu hors de heures de bureaux (8h30 – 18h).

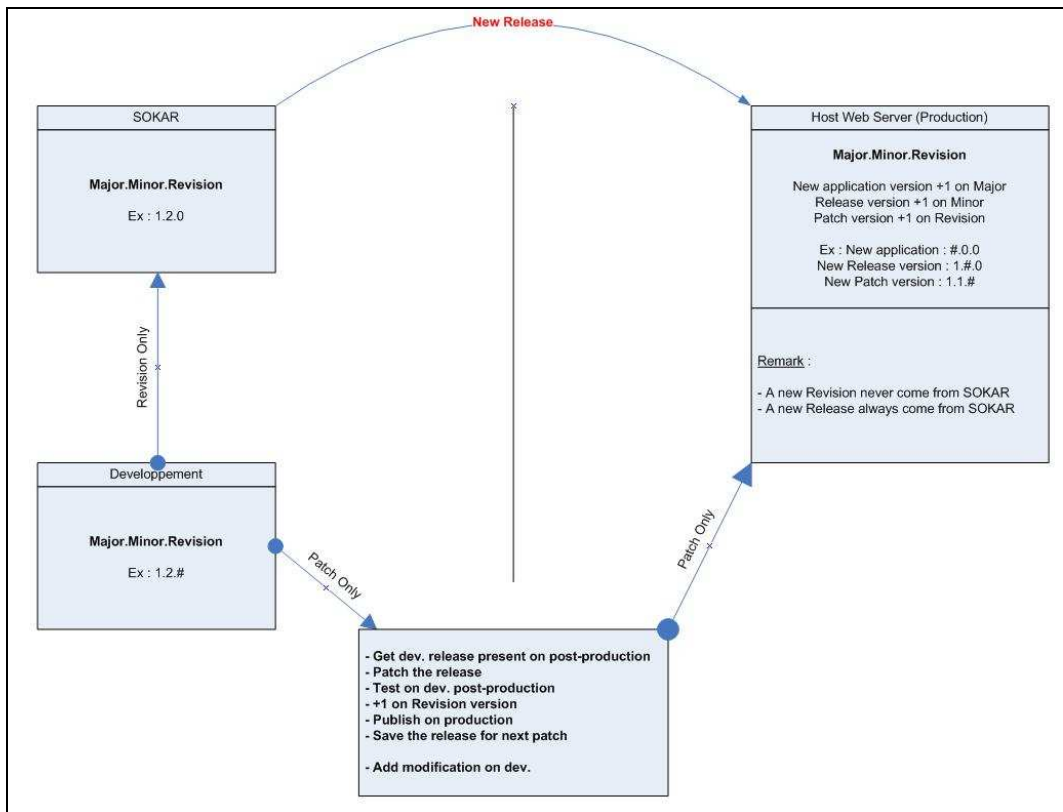
### Mise en place d'une mise à jour :

Les mises à jour sont une modification mineure de l'application effectuée de façon périodique, le dernier vendredi du mois. Cela permet au client de notifier tous les points qui demandent à être adaptés par Vitalsys. Ces modifications doivent être approuvé par Vitalsys avant d'être mises en place. Cette étude permet de garder une application conforme, performante et de regrouper les modifications.

### Mise en place d'une correction (Patch) :

La correction (patch) de l'application est effectuée uniquement si une fonctionnalité de l'application est bloquante à l'utilisation de celle-ci. La correction est mise en place en production dès que la correction est terminée et testée en environnement de post-production. Les patchs seront mis en place selon les règles de criticités des incidents détectés.

### Gestion des mises en production :



**Host Web Server (Production)** : Ce serveur héberge l'application de production utilisée par le client.

**SOKAR** : Serveur de post-production et de développement de Vitalsys, il permet de mettre en place toute la phase de test avant de migrer vers le serveur de production.

**Developpement** : Environnement de développement de Vitalsys.

Les numéros de version sont très importants, il est à noter que :

- La mise en place d'une nouvelle version remet à 0 les numéros 'Minor' et 'Revision' et incrémente de 1 le numéro 'Major'
- La mise en place d'une mise à jour remet à 0 uniquement le numéro 'Revision' et incrémente de 1 le numéro 'Minor'
- La mise en place d'une correction incrémente de 1 le numéro 'Revision'