



II-401

Service level agreement

Service level agreement

1. Approbation / Approval

Nom et prénom <i>Name and firstname</i>	Fonction <i>Role</i>	Date <i>Date</i>	Signature <i>Signature</i>

2. Historique des versions / Version history

Version <i>Version</i>	Modifications <i>Updates</i>
02/11/2023 <i>11/02/2023</i>	intégration des pénalités et des modalités de versement des pénalités
12/10/2023 <i>10/12/2023</i>	Modification de délais et éclaircissement des définitions
07/10/2022 <i>10/07/2022</i>	Création / <i>Creation</i>

3. Sommaire / Contents

1. Approbation / Approval.....	1
2. Historique des versions / Version history.....	1
3. Sommaire / Contents.....	1
4. Objet / Purpose.....	1
5. Domaine d'application et responsabilités / Scope and Responsibilities.....	2
6. Documents associés / Related documents.....	2
7. Définition des nomenclatures / Definition of bills of materials.....	2
8. Disponibilité.....	3
9. Correction des anomalies.....	3

4. Objet / Purpose

Le présent document a pour objet de présenter les dispositions mises en œuvre par BIMEDOC pour assurer le niveau et la qualité du service rendu aux clients.

5. Domaine d'application et responsabilités / Scope and Responsibilities

Cette procédure devra faire l'objet d'une présentation à tous les pôles et n'a pas vocation à être flexible. En effet, afin de respecter les standards de qualité mis en place par l'entreprise, il est impératif que tous les collaborateurs appliquent et respectent la procédure.

Le Lead Product est garant de la bonne application de la procédure, il est de sa responsabilité de s'assurer que toute l'entreprise applique la procédure ci-dessous.

This procedure will have to be presented to all the divisions and is not intended to be flexible. Indeed, in order to respect the quality standards set up by the company, it is imperative that all employees apply and respect the procedure.

The Lead Product guarantees the correct application of the procedure, it is his responsibility to ensure that the entire company applies the procedure below.

6. Documents associés / Related documents

MQ-100..... Manuel qualité / *Quality Manual*

7. Définition des nomenclatures / *Definition of bills of materials*

Dans le présent document, les termes suivants employés avec une majuscule auront les significations respectives :

- « **Anomalie** » : désigne un état anormal du patrimoine applicatif ou de l'un de ses composants, le mettant dans l'impossibilité totale ou partielle, temporaire ou définitive, d'accomplir tout ou partie des fonctionnalités, en conformité avec sa documentation.
- « **Anomalie Bloquante** » : Anomalie rendant impossible l'utilisation totale des services sans l'implémentation d'une solution de contournement.
- « **Anomalie Majeure** » : Anomalie diminuant l'utilisation des services en empêchant l'utilisation normale des services sans l'implémentation d'une solution de contournement.
- « **Anomalie Mineure** » : toute Anomalie qui n'est ni une anomalie bloquante ou une anomalie majeure.
- « **Amélioration** » : une amélioration est une demande d'évolution lorsque la conception fonctionnelle provoque un dysfonctionnement auprès des utilisateurs. Il n'y a pas de problème technique

- “SLA” : “Service Level Agreement” ou “accords de niveau de service”, est un document qui définit la qualité de service, prestation prescrite entre un fournisseur de service et un client

8. Disponibilité

BIMEDOC fera tous ses meilleurs efforts pour garantir à chaque client une disponibilité mensuelle du service de 99% (soit moins de 7h d’indisponibilité sur une période de 30 jours glissants), étant toutefois précisé que ne sont ne seront pas considérées comme une interruption ou une indisponibilité du service :

- Toute opération de Maintenance (préventive ou non) planifiée par BIMEDOC avec un préavis d’au moins 24 heures, communiqué par tous moyens utiles et notamment au moyen d’un message visible à l’écran, dans le respect des conditions prévues à l’alinéa précédent ;
- Toute période d’indisponibilité de moins de 30 minutes ;
- Toute indisponibilité imputable à l’équipement à la Pharmacie, à l’un de ses logiciels ou autre technologie (pare-feu, service de noms etc.) ;
- Toute indisponibilité due à des circonstances indépendantes de la volonté de BIMEDOC ou de ses sous-traitants, notamment les cas de force majeure, pannes techniques causées par des actions de malveillance informatique, interruptions des services d’électricité ou des télécommunications.

La disponibilité est calculée sur la base du fonctionnement opérationnel des services.

9. Correction des anomalies

Les Anomalies doivent être corrigées dans les délais suivants exprimés en heures et jours ouvrés. Ces délais d’intervention sont impératifs et sont décomptés à partir de la réception par BIMEDOC d’une demande d’intervention notifiée par le CLIENT. BIMEDOC devra fournir au Client un reporting de l’ensemble des Anomalies notifiées par le CLIENT ou par les Distributeurs, et leur état de résolution.

Les déclarations de dysfonctionnement sont codifiées d’un commun accord par les Parties à l’aide d’un niveau allant de 1 à 3.

Pour chaque niveau BIMEDOC prend les engagements ci-dessous :

Niveau d’anomalie	Engagements de BIMEDOC
-------------------	------------------------

1 : Anomalie Bloquante	Prise en compte du Dysfonctionnement signalé par le Client dans un délai de 2 heures ouvrées Mise en œuvre d'une résolution temporaire dans un délai maximum de 4 heures ouvrées à compter du signalement précis du dysfonctionnement par le CLIENT. Mise en œuvre d'une solution définitive adéquate dans un délai maximum de 8 heures ouvrées à compter du signalement précis du Dysfonctionnement par le CLIENT.
2 : Anomalie Majeure	Prise en compte du Dysfonctionnement signalé par le CLIENT dans un délai de 4 heures ouvrées Mise en œuvre d'une résolution temporaire dans un délai maximum de 18 heures ouvrées à compter du signalement précis du dysfonctionnement par le CLIENT. Mise en œuvre d'une solution définitive adéquate dans un délai maximum de 24 heures ouvrées à compter du signalement précis du Dysfonctionnement par le CLIENT.
3 : Anomalie Mineure	Prise en compte du Dysfonctionnement signalé par le CLIENT dans un délai de 8 heures ouvrées Mise en œuvre d'une résolution temporaire dans un délai maximum de 36 heures ouvrées. Mise en œuvre d'une solution définitive adéquate dans un délai maximum de 72 heures ouvrées.

- Pénalités :

En cas de dépassement du délai maximum de résolution dans le cadre des anomalies bloquantes, le client est en droit de réclamer à Bimedoc une pénalité définie en pourcentage de la facturation annuelle, selon la grille suivante :

Dépassement en Heures Ouvrées	1	2	3	4	5	6	7	8	9	>10
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

Taux de pénalité (en % de la facturation annuelle)	1	2	3	4	5	6	6	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- Modalités de versement des pénalités

Les pénalités mentionnées constitueront la seule obligation et indemnisation due par Bimedoc, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité de service.

Le calcul des pénalités se fera mensuellement. Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le client pourra demander à Bimedoc, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 30 jours suivant l'indisponibilité, le montant des pénalités correspondantes. Ce montant fera l'objet d'une réduction tarifaire lors de la prochaine facturation qu'il adressera au client.

Toute modification apportée par BIMEDOC visant à l'amélioration (technologique ou ergonomique) des Services ne pourra être effectuée qu'à la condition qu'elle soit raisonnable et acceptable par le CLIENT ou si son exécution est requise par la loi sans que son implémentation ne modifie substantiellement l'exécution des prestations de services rendues par BIMEDOC.