**ANNEXE 1**

**Service Level Agreement**

**SOMMAIRE**

[1 - GESTION DU DOCUMENT 3](#_Toc468970578)

[*1.1 Liste de diffusion du document* 3](#_Toc468970579)

[*1.2 Identité du document* 3](#_Toc468970580)

[*1.3 Historique du document* 3](#_Toc468970581)

[*1.4 Validation du document* 3](#_Toc468970582)

[2 - PREAMBULE 4](#_Toc468970583)

[*3.1. Description des prestations* 5](#_Toc468970584)

[*3.2. Systèmes d’informations* 5](#_Toc468970585)

[*3.3. Suivi du Service Level Agreement* 5](#_Toc468970586)

[4 - LES PRESTATIONS DE SERVICE 6](#_Toc468970587)

[*4.1. La Formation* 6](#_Toc468970588)

[*4.2. Les installations* 7](#_Toc468970589)

[*4.3. L’Accueil Téléphonique et Téléassistance EDITEUR France* 8](#_Toc468970590)

[*4.4. L’escalade technique* 9](#_Toc468970591)

[*4.5. Le suivi d’activité* 12](#_Toc468970592)

[*4.6. La facturation des services* 13](#_Toc468970593)

**1 - GESTION DU DOCUMENT**

***1.1 Liste de diffusion du document***

|  |  |
| --- | --- |
| **DISTRIBUTEUR** | |
|  |  |
| EDITEUR | |
|  |  |

***1.2 Identité du document***

|  |  |
| --- | --- |
| **Référence** | SLA/NS/03112016 |
| **Version** | V def |

***1.3 Historique du document***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Auteur** | **Date** | **Modification** |
| 1.00  2.00  3.00  4.00  5.00  6.00  7.00  8.00  def | D.KELLER  D.KELLER  D.KELLER  D.KELLER  B CASSAGNADE  I VIGNON  B CASSAGNADE  B CASSAGNADE  B CASSAGNADE | 02/11/2016  03/11/2016  14/11/2016  15/11/2016  25/11/2016  01/12/2016  02/12/2016  8/12/2016  28/12/2016 | Rédaction Draft  Rédaction Draft V2  Rédaction Draft V3  Rédaction Draft V4  Rédaction Draft V5  Correction Draft  Mise en page V7  Ajout réunions de suivi V8  Version définitive |

***1.4 Validation du document***

|  |  |
| --- | --- |
| **Signataire** |  |
| Distributeur |  |
| EDITEUR France |  |

**2 - PREAMBULE**

Obligations de chaque Partie liées aux services dans le cadre de l’accord de partenariat de distribution de la solution PROGR1.

***Les activités concernées***

1. La formation
2. Les installations
3. L’accueil téléphonique et Téléassistance
4. L’escalade technique
5. Le suivi d’activité
6. La facturation des services

Chacune des activités étant détaillée selon les critères (non exhaustifs) suivants :

* Mission
* Responsabilités
* Délais
* Correspondant(s)
* Moyens utilisés

**3 - DISPOSITIONS GENERALES**

***3.1. Description des prestations***

La description des prestations est indiquée au chapitre 4

En aucun cas EDITEUR France ne pourra être responsable des défaillances des réseaux des fournisseurs d’accès internet, des fournisseurs d’électricité et solutions propres au distributeur, rendant impossible ou retardant l’exécution de ses prestations.

***3.2. Systèmes d’informations***

Dans le cadre de leurs activités, le distributeur et EDITEUR France sont amenés à partager des informations contenues et exploitables dans leurs systèmes d’informations respectifs.

Chaque Partie a la responsabilité de saisir et gérer les informations dans ses systèmes ainsi que de tenir à jour ses informations.

***3.3. Suivi du Service Level Agreement***

Le SLA pourra être chaque année révisé par les parties d’un commun accord. Toute modification d’une clause ou disposition fera l’objet d’un écrit signé des deux parties.

**4 - LES PRESTATIONS DE SERVICE**

## *4.1. La Formation*

### **4.1.1 Mission**

* Assurer la formation technique des équipes Distributeur
* Valider la formation technique des équipes Distributeur

### **4.1.2 Responsabilités**

**LE DISTIBUTEUR s’engage à :**

* Mettre à disposition un maximum de 4 personnes à former sur la solution PROGR1
* Nommer parmi les personnes formées un interlocuteur référent qui assurera la formation interne et assurera l’interface avec EDITEUR France

**EDITEUR FRANCE s’engage à :**

* + Réaliser la formation technique en une seule session dans ses locaux avec 4 participants maximum.
  + La durée de formation pourra varier de 1 journée à 2 jours maximum en fonction du niveau d’intégration de la solution PROGR1
* Fournir les supports de formations adéquats
* Valider à l’issue de la formation l’acquisition des connaissances

### **4.1.4 Correspondants**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sujet** | **DISTRIBUTEUR** | **EDITEUR France** |
| Formation Distributeur |  | Contact EDITEUR France  Responsable Formateur EDITEUR France |

### **4.1.5 Moyens utilisés**

* Supports de formation
* Formations présentielles & à distance

## *4.2. Les installations*

### **4.2.1 Mission**

* Assurer l’installation de la solution PROGR1 chez les clients du Distributeur
* Former les clients sur la solution
* Suivre les installations et s’assurer que la solution est opérationnelle

### **4.2.2 Responsabilités**

**Le DISTRIBUTEUR s’engage à :**

* Assurer les installations chez ses clients de la solution PROGR1 conformément à ce qui a été vendu par ses soins
* Assurer la formation de ses clients sur la solution PROGR1
* Piloter le suivi des installations et s’assurer que la solution est opérationnelle
* Suivre le process défini pour la commande et création de compte nécessaire aux installations de ses clients

**EDITEUR FRANCE :**

* N’a aucune responsabilité dans le cadre des installations menées par le Distributeur
  + S’engage, si besoin, à assister le Distributeur dans le cadre classique de l’escalade technique.

### **4.2.3 Correspondants**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sujet** | **Distributeur** | **EDITEUR France** |
| Installation |  | Contact EDITEUR France |

### **4.2.4 Moyens utilisés**

* Process interne au Distributeur
* N° d’appel vers la téléassistance EDITEUR France

## *4.3. L’Accueil Téléphonique et Téléassistance EDITEUR France*

### **4.3.1Mission**

* Réception des appels du Distributeur, identification et qualification du motif de l’appel technique
* Diagnostic
* Tentative de résolution par téléphone des dysfonctionnements
* Saisie, affectation et clôture des demandes d’assistance et d’interventions
* Enregistrement et archivage des données relatives à cette activité.

### **4.3.2 Responsabilités**

**Le Distributeur s’engage à :**

* Réceptionner les appels de ses clients, réaliser l’identification et la qualification du motif de l’appel technique
* Vérifier que l’environnement client n’a pas évolué depuis l’installation
* Réaliser le diagnostic
* Mener la résolution des dysfonctionnements
* Saisir dans ses systèmes les éléments relatifs à l’appel, affecter les sujets en interne et clôturer les demandes d’assistance et d’interventions
* Enregistrer et archiver les données relatives à cette activité.
* Donner en cas d’escalade un accès à distance pour permettre à EDITEUR France de réaliser des opérations directement sur le PC du client utilisateur de la solution PROGR1

**EDITEUR France s’engage à :**

* + Disposer du personnel qualifié pour répondre aux appels du référent du Distributeur
  + Prendre en charge les appels du Distributeur dans le cas où ce dernier n’arriverait pas à résoudre une escalade client via sa téléassistance
  + Réaliser cette action dans le cadre des horaires suivants :

Horaires : du lundi au vendredi (hors jours fériés) :   
09:00 à 17:30 (17:00 le vendredi)

### **4.3.3 Correspondants**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sujet** | **Distributeur** | **EDITEUR France** |
| Téléassistance | xxx | 0892.892.101 (80cts par minute) |

### **4.3.4 Moyens utilisés**

* Process interne du Distributeur d’accueil client
* Process interne prise d’appel téléassistance chez EDITEUR France :
* Codification de la typologie des appels clients et les actions entreprises
* Application CRM
* Outil de gestion des appels entrants (gestion des flux prioritaires, statistiques,…)

## 

## *4.4. L’escalade technique*

### **4.4.1 Mission**

* Gérer des sujets remontés par le Distributeur dans le cadre de l’escalade technique.
* S’assurer des moyens devant être mis en œuvre pour l’efficacité des opérations.

### **4.4.2 Responsabilités**

**Le Distributeur s’engage à :**

* Avoir fait le maximum pour tenter de résoudre un appel client avant de procéder à son escalade vers EDITEUR France selon un processus défini lors de la formation
* Apporter dans le cadre de l’escalade tous les éléments nécessaires au diagnostic par EDITEUR France :
  + Descriptif détaillé du problème
  + Descriptif des actions correctives tentées
  + Exemple de fichier posant problème
* Fournir toutes les autres informations nécessaires au bon déroulement des opérations demandées par EDITEUR France
* S’assurer de la mise à disposition d’un accès à distance (de type TeamViewer) auprès du client final.

**EDITEUR France s’engage à :**

* Définir avec le Distributeur le niveau de priorité
* Disposer du personnel qualifié pour assurer les prestations dans les délais contractuels (Téléassistance et Support Technique)
* Prendre en charge le suivi de l’escalade technique jusqu’à ce qu’une réponse soit apportée au Distributeur.
* Fournir un numéro d’activité permettant au Distributeur d’identifier le dossier dans le cadre de son suivi comme décrit dans la procédure ci-après.

### **Délais & procédure**

Objectifs recherchés :

Le délai pour mesurer le temps de résolution d’un Problème débute à compter de la prise en compte de l’appel. EDITEUR France émet ensuite un numéro de requête (SR) ou ticket qui identifie la personne émettant et recevant la requête, la date et l’heure de la requête, la description fournie et le Niveau de Priorité du Problème à résoudre.

Le Distributeur a initialement la responsabilité de qualifier le Problème. Par ailleurs, le Distributeur devra fournir suffisamment d’informations pour permettre à EDITEUR France de dupliquer le Problème, ceci étant une condition préalable à la mise en œuvre des obligations de EDITEUR France au titre de la présente procédure. Le Distributeur devra notamment fournir : (1) une description du Problème (« Compte-rendu d’incident ») et la fonctionnalité qui ne peut être activée ; (2) les étapes suivies pour reproduire le Problème et celles déjà effectuées pour tenter de résoudre ledit Problème ; (3) tout message d’erreur associé à ce Problème, et (4) les identifiants afférents aux Documents du client concerné ainsi que le propriétaire (à savoir l’utilisateur de la Solution concernée) de ces Documents le cas échéant.

EDITEUR France reconnaît quatre (4) niveaux de Priorité des Problèmes:

PROBLEME PRIORITE 1: Impact critique sur l’activité. Impossibilité d’utiliser le service PROGR1

PROBLEME PRIORITE 2: Fonctionnement dégradé du service PROGR1. Une ou plusieurs fonctionnalités du Service PROGR1 sont affectées provoquant des perturbations dans son fonctionnement.

PROBLEME PRIORITE 3: Instabilité du service PROGR1. Des fonctionnalités mineures sont affectées, provoquant des perturbations mineures dans le fonctionnement du service PROGR1. Par définition, une fonctionnalité mineure n’affecte pas le traitement et l’envoi le cas échéant des Documents.

PROBLEME PRIORITE 4: Problèmes mineurs. Il s’agit notamment de demandes d’information, d’explication sur l’utilisation du service PROGR1, sans impact sur le fonctionnement du service. Le service n’est pas interrompu du fait du Problème.

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorité** | **Délais de résolution** |
| 1 | 72 heures |
| 2 | 4 jours ouvrés |
| 3 | 5 jours ouvrés |
| 4 | 10 jours ouvrés |

Pour les niveaux de priorité 1 à 4, EDITEUR France s’engage à prendre en charge immédiatement les problèmes et fera ses meilleurs efforts pour les corriger ou pour proposer des solutions de contournement dans les délais précisés ci-dessus. Il est entendu entre les Parties que, compte tenu de leur impact sur l’utilisation du service PROGR1, les Problèmes de priorité 1 et 2 non résolus dans les délais entrent dans le calcul de disponibilité de la Plateforme.

Exclusions

Les prestations de support technique n’incluent pas les services suivants : (1) la mise en place du service PROGR1 chez le client du Distributeur; (2) le déplacement sur site; (3) toute intervention associée aux matériels ou autres périphériques installés en association avec le service PROGR1; (4) toute demande de modification ou d’amélioration du Distributeur; (5) toute intervention sur des logiciels ou matériels tiers installés y compris notamment toute assistance pour intégrer le service PROGR1 avec les applications du client ou avec son système d’exploitation ; (6) toute intervention pour des questions d’interface entre des applications du client et le service PROGR1 ; (7) le développement d’applications, de modèles ou maquettes en association des applications propres au client du Distributeur ; (8) tout développement et mise en œuvre de règles hébergées spécifiques ; (9) le diagnostic de fonctionnement de règles hébergées avant leur mise en production ; (10) la formation ; (11) toute intervention sur des questions hautement techniques telles que traitant de restrictions d’accès, d’indisponibilité des équipements de test, ou de modifications ou altérations non autorisées; (12) l’assistance à l’utilisation des logiciels ou matériels tiers non distribués par EDITEUR , quel que soit leur mode d’acquisition.

### **4.4.4 Correspondants**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sujet** | **Distributeur** | **EDITEUR France** |
| Escalade Technique | Xxx | 0892.892.101 (80 cts par minute) |

### **4.4.5 Moyens utilisés**

Suivi des tickets EDITEUR France

## *4.5. Le suivi d’activité*

### **4.5.1 Mission**

* Suivre l’activité du parc clients
* Suivre l’activité de maintenance et escalades

### **4.5.2 Responsabilités**

**Le Distributeur s’engage à :**

* Fournir trimestriellement un état du parc clients
* Mettre en place des résultats de performances de maintenance et fournir trimestriellement le reporting.

**EDITEUR France s’engage à :**

* Fournir un état des tickets ouverts et délais de traitement
* A organiser des réunions contradictoires

### **4.5.4 Correspondants**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sujet** | **Distributeur** | **EDITEUR France** |
| Suivi de l’activité | Xxx | Contact commercial |

### **4.4.5 Moyens utilisés**

Réunions de suivi de l’activité et reporting.

## *4.6. La facturation des services*

Toute demande de prestations complémentaires non prévues précédemment sera soumise à devis et fera l’objet d’une demande écrite du distributeur vers EDITEUR France.

**Fait à ........................., le ...........................................**

en deux exemplaires originaux

**Pour EDITEUR France                                Pour LE DISTRIBUTEUR**