

Televic Education

# SLA standard pour assessmentQ

---



# Contenu

Contenu.....	2
1 À propos de ce SLA.....	3
1.1 Introduction	3
1.2 Documents associés	3
1.3 Modification et extension du SLA	3
2 Champ d'application du SLA.....	4
3 Prestation de services dans le cadre du SLA .....	4
3.1 Assistance du service clientèle	4
3.1.1 Rôle	4
3.1.2 Disponibilité	4
3.1.3 Contact	4
3.1.4 Informations nécessaires	5
3.1.5 Personnes de contact	5
3.2 Niveaux de service pour la plateforme et l'application	6
3.2.1 Introduction	6
3.2.2 Disponibilité de la plateforme	6
3.2.3 Disponibilité de l'application	6
3.2.4 Priorités, délais de réponse et de résolution	7
4 Annulation des niveaux de service garantis.....	9
5 Obligations.....	10
6 Liste terminologique.....	11

# 1 À propos de ce SLA

## 1.1 Introduction

Le présent document décrit la méthode de travail de Televic Education quant à la manière dont sa **prestation de services** est organisée et ses **accords de base** conclus entre Televic Education (désigné ci-après par Televic) et le Client. Au vu de la relation mutuelle établie entre Televic et le Client, le présent contrat de niveau de service (SLA) constitue une forme de travail dans laquelle des accords mutuels sont conclus de manière structurée.

Le présent contrat de niveau de service représente le cadre de référence pour les indicateurs de performance et les normes convenus entre Televic et le Client en vue de suivre le niveau de qualité d'assessmentQ et l'assistance associée. Pour chaque indicateur, une norme définit les exigences de performances minimales. Ainsi, les services peuvent être mesurés de façon objective et simple et les évolutions de la qualité de la prestation de services peuvent être déterminées par les deux parties.

À la fin de ce document, une liste terminologique reprenant la définition et les abréviations des termes les plus importants utilisés dans cet accord est proposée.

## 1.2 Documents associés

Le présent document est le SLA standard de Televic et vient compléter le devis signé par le client. Les informations telles que la **durée**, la **validité**, etc. sont précisées dans le contrat et ne sont pas incluses dans le présent SLA. L'exécution de ce SLA fait partie de la licence annuelle, à condition que

- l'assistance du Service clientèle de Televic Education soit incluse dans le contrat, et que
- la prestation de services corresponde au nombre de jours proposé annuellement.

## 1.3 Modification et extension du SLA

Lorsque le client demande des modifications, pendant la période convenue du présent contrat, dans le logiciel assessmentQ mis à disposition par Televic, Televic et le client déterminent ensemble si le SLA doit être modifié.

Si le client le souhaite, le présent SLA standard peut être étendu à l'aide de niveaux de service spécifiques au client pour devenir un SLA Premium. Dans ce cas, Televic est libre de facturer un supplément.

## 2 Champ d'application du SLA

Le présent SLA se rapporte à assessmentQ. assessmentQ est proposé comme une solution SaaS (Software as a Service). Ci-dessous, il est entendu que le logiciel est mis à disposition du client via Internet. Le logiciel et les données sont enregistrés et maintenus dans l'infrastructure de Televic. Le présent SLA ne peut être utilisé dans le cas d'une solution sur site.

Lorsque nous parlons d'assessmentQ, nous distinguons 2 éléments :

- **La plateforme** : La plateforme désigne l'**infrastructure de serveurs utilisée**. Cela englobe le matériel, la (les) configuration(s) matérielle(s) et les suites logicielles qui sont installées dessus sans faire partie du logiciel assessmentQ.
- **L'application** : L'application désigne le **logiciel assessmentQ standard**. Cela englobe le logiciel, la mise à jour du logiciel, les releases d'assessmentQ, les modifications d'urgence des patches et la configuration du logiciel. Les niveaux de service s'appliquent au logiciel standard à partir du moment où celui-ci est mis à disposition dans l'**environnement de production**.

## 3 Prestation de services dans le cadre du SLA

### 3.1 Assistance du service clientèle

#### 3.1.1 Rôle

L'équipe de notre service clientèle est à votre disposition pour communiquer vos nouveaux besoins, signaler des bugs et incidents, mais également pour poser toutes vos questions sur l'utilisation d'assessmentQ.

En cas de demande de nouvelles fonctionnalités, celles-ci n'entrent pas dans le cadre du contrat SLA mais sont traitées comme un projet indépendant.

#### 3.1.2 Disponibilité

Le service clientèle est disponible pendant les heures de bureau de Televic Education, à savoir :

- Du lundi au jeudi : de 9 heures à 17 heures (heure normale d'Europe centrale, CET)
- Le vendredi : de 9 heures à 16 heures (heure normale d'Europe centrale, CET)

De manière standard, Televic n'offre aucune assistance en-dehors des heures de travail susmentionnées et durant les jours fériés légaux. En revanche, la Knowledge Base en ligne est disponible en continu sur <https://support.televic-education.com/hc/fr-fr> et vous pouvez envoyer tous vos messages par courriel en-dehors des heures de bureau.

#### 3.1.3 Contact

Vous pouvez contacter le service clientèle de Televic Education de différentes manières :

- par téléphone au +32 (0)51 79 14 98
- par courriel à l'adresse [support@televic-education.com](mailto:support@televic-education.com)
- via notre site Web : vous pouvez créer un ticket sur <https://support.televic-education.com/hc/fr-fr/requests/new>

Pour les questions urgentes, nous vous conseillons d'ajouter la mention URGENT à l'objet de votre message. Nous vous recommandons également de communiquer vos problèmes urgents par téléphone et pas uniquement par courriel.

Pour chaque question/contact/message, un ticket est créé dans le système de tickets de Televic. Les tickets sont traités en fonction de la priorité décrite (voir ci-dessous). L'impact et l'urgence sont pris en considération à cet effet. Lorsque le diagnostic commence, le numéro de ticket est envoyé par courriel au Client. L'état de tous les tickets peut être suivi en ligne via le système de tickets. Si des courriels sont directement échangés entre le Client et Televic, ceux-ci sont ajoutés dans le système de manière à retrouver l'ensemble de la communication des deux parties dans l'historique.

### 3.1.4 Informations nécessaires

Lorsque le client communique un problème, il doit fournir les informations suivantes pour que Televic puisse rapidement l'aider :

- le nom de la personne qui a une question ou qui rencontre un souci
- une description du problème ou symptôme
- les démarches pour reproduire le problème
- une impression d'écran ou description de l'endroit précis où vous vous trouvez dans l'application
- les coordonnées du contact (nom et numéro de téléphone)
- En option : la personne de contact et le responsable du département informatique

Pour toute communication se rapportant à un problème, le Client indique le numéro du ticket qui lui a été envoyé par courriel par Televic lors du signalement du problème.

### 3.1.5 Personnes de contact

Au début du projet, le client fournit à Televic une fiche d'information reprenant toutes les coordonnées des personnes qui sont habilitées à prendre contact pour signaler des problèmes ou poser des questions liés au logiciel assessmentQ. Si des modifications doivent être apportées à cette liste, le client est tenu de les communiquer immédiatement. (La liste des personnes habilitées est incluse dans le contrat au moment de la signature du contrat.)

Ces personnes doivent suivre ou avoir suivi la formation nécessaire dispensée par Televic et disposer de connaissances suffisantes dans le domaine auquel la question se rapporte.

Aucun service n'est fourni aux utilisateurs finaux (étudiants, candidats ou collaborateurs) ni aux tiers qui auraient obtenu l'accès à assessmentQ de manière illégitime.

Le client assure la prestation de services de première ligne auprès de ses étudiants/candidats/collaborateurs et n'oriente jamais un utilisateur final vers Televic, sauf si le problème peut uniquement être résolu par une intervention directe de Televic. Par prestation de services de première ligne, nous désignons le traitement d'une question d'assistance par les collaborateurs internes du client formés à assessmentQ, et/ou par le service informatique interne du client.

## 3.2 Niveaux de service pour la plateforme et l'application

### 3.2.1 Introduction

Televic met tout en œuvre pour rétablir le fonctionnement normal d'assessmentQ, après le signalement d'une situation fautive, et limiter au maximum tout impact négatif potentiel sur vos activités.

Les niveaux de service sont exprimés en délais de réponse moyens et délais de résolution moyens des incidents, par niveau de priorité. Le mode de calcul du délai de réponse, du délai de résolution, de la priorité et de l'impact est expliqué ci-dessous. Les délais standard pour ces indicateurs de performance sont repris dans les articles suivants.

La figure ci-dessous indique les différentes étapes de la procédure du Service clientèle qui déterminent le délai de réponse et le délai de résolution.



Délai de réponse	Indique à quelle vitesse une personne commence à traiter l'incident et attribue un numéro d'incident au Client.
Délai de résolution	Indique le temps écoulé entre la réception de la notification et le moment auquel la perturbation est résolue, c'est-à-dire le temps écoulé entre les statuts « En cours » et « En attente » de l'incident.

Seules les heures entrant dans les horaires de bureau sont comptabilisées (voir article « Disponibilité »).

### 3.2.2 Disponibilité de la plateforme

Pour l'hébergement d'assessmentQ, Televic a recours à l'infrastructure de tiers. En effet, assessmentQ est hébergé sur un serveur dédié offrant une **garantie de disponibilité de 99,0 % sur une base mensuelle**.

Televic est libre d'utiliser une autre infrastructure présentant au minimum les mêmes caractéristiques.

La disponibilité du service sur la plateforme est soumise à un **contrôle permanent**. Televic est automatiquement informé par SMS et courriel en cas de problèmes éventuels.

Aucun délai de résolution garanti n'est fourni pour les interventions sur la plateforme. Televic met tout en œuvre pour rétablir le fonctionnement normal de la plateforme et limiter au maximum l'impact négatif potentiel sur l'activité du Client. Ainsi, Televic s'engage, en accord avec le fournisseur d'hébergement, à « faire de son mieux » pour résoudre le plus rapidement possible un éventuel problème.

### 3.2.3 Disponibilité de l'application

Le niveau de disponibilité de l'application est mesuré à l'aide du **nombre de tests réussis en un mois divisé par le nombre total de tests pour ce mois**. Cela permet d'obtenir un pourcentage de disponibilité pour un mois donné. Il n'est question d'indisponibilité que si assessmentQ n'est plus disponible pour aucun utilisateur suite à une interruption non programmée ou un incident.

Dans le cadre du présent SLA, Televic garantit une disponibilité d'assessmentQ pour le Client **d'au moins 99,5 % sur une base mensuelle**.

Il peut arriver à certains moments qu'assessmentQ soit indisponible pour des raisons d'entretien programmé. Les périodes suivantes n'entrent pas dans le calcul de la disponibilité (bien qu'assessmentQ soit très souvent disponible durant ces périodes) :

- releases et plages de maintenance d'assessmentQ : pour l'installation des nouvelles versions du logiciel, patches (de sécurité), etc.
- Entre 21 heures et 8 heures, des applications ou processus spécifiques peuvent temporairement être arrêtés à des fins de test ou de mise à jour de données.
- Modifications d'urgence : les résolutions urgentes de mises à jour (de sécurité) qui ne peuvent attendre la prochaine release.

En cas d'incident, Televic met tout en œuvre pour rétablir le fonctionnement normal du logiciel et limiter au maximum l'impact négatif potentiel sur l'activité du Client, en tenant compte des priorités et délais de réponse et de résolution indiqués plus loin. Plusieurs situations sont possibles :

- une solution alternative est **disponible** : la solution alternative peut être mise en œuvre en concertation avec le Client. En fonction de l'impact, Televic peut initier une amélioration logicielle en interne qui pourra être mise à disposition dans une prochaine release ;
- **aucune solution alternative n'est disponible** : le problème est bloquant et seule une modification du logiciel peut apporter une solution. Dans ce cas, Televic mettra un patch à disposition, et ce, exceptionnellement, avant la prochaine release.

### 3.2.4 Priorités, délais de réponse et de résolution

Les délais de réponse et de résolution que Televic s'engage à respecter dans le présent SLA dépendent de la priorité de l'incident. La priorité est déterminée par l'impact sur le fonctionnement du Client et ses utilisateurs. Chaque incident est classé selon l'une des priorités suivantes par Televic :

Impact	Tous les utilisateurs	Plusieurs utilisateurs finaux	1 utilisateur final
<b>Bloquant</b>	Critique	Très élevée	Élevée
<b>Non bloquant</b>	Élevée	Normale	Basse

**Bloquant** désigne les problèmes empêchant d'accéder à assessmentQ. **Non bloquant** désigne l'ensemble des questions ou incidents qui ne relèvent pas de la définition de « bloquant ».

Les délais de réponse et de résolution suivants sont garantis par Televic pour les incidents liés à l'application :

Priorité	Délai de réponse moyen	Délai de résolution moyen
Critique	30 minutes	4 heures ouvrables
Très élevée	1 heure ouvrable	6 heures ouvrables
Élevée	2 heures ouvrables	12 heures ouvrables
Normale	6 heures ouvrables	10 jours ouvrables
Basse	8 heures ouvrables	14 jours ouvrables

Remarques :

- Si une **solution alternative** disponible réduit la priorité du ticket, un ticket associé d'une priorité moindre est créé et le ticket de priorité élevée est considéré comme résolu.
- Si plus d'informations ou une autorisation sont demandées au Client, le ticket adopte le statut « **En cours** ». Durant ce statut, le temps n'est pas comptabilisé dans le calcul du délai de résolution. Dès que Televic reçoit les informations requises de la part du Client, le mécanisme de niveau de service reprend.
- Le **délai d'attente** dû à l'indisponibilité des administrateurs système, des gestionnaires d'applications, de la personne ayant signalé un problème ou des systèmes concernés du Client aux heures convenues n'est pas comptabilisé dans le calcul du délai de résolution. Cela inclut également : le temps perdu suite à l'annulation moins de 48 heures à l'avance des rendez-vous convenus.

# 4 Annulation des niveaux de service garantis

Televic ne peut garantir les niveaux de service convenus dans les cas suivants :

- Logiciel ou matériel (ou des composants) n'ayant pas été développé, installé ou livré par Televic.
- Interface(s) ou parties d'interface(s) qui relèvent de la gestion du Client.
- Bases de données et réparations de bases de données qui ne relèvent pas de la gestion directe de Televic.
- Solutions personnalisées spécifiques au Client.
- Incidents causés par le non-respect des exigences techniques dans l'environnement du Client, l'infrastructure du Client ou le système d'exploitation du Client ou de tiers. Les exigences actuelles peuvent toujours être demandées auprès de Televic.
- Incidents dont la cause de la perturbation ne relève pas de Televic ou ses sous-traitants.
- Incidents dus au système d'exploitation sur PC, à une nouvelle structure des droits, etc. sur des composants gérés par le client, non exécutés par Televic.
- Incidents causés par des données ou paramètres erronés gérés par le Client.
- Nouveaux signalements d'incidents pour lesquels la solution du problème a déjà été fournie par Televic mais n'a pas été suivie par le Client.
- Cas de force majeure (guerre, catastrophe naturelle, incendie, défaillance du fournisseur, panne Internet, d'électricité ou de l'infrastructure de télécommunication qui ne relève pas de la gestion de Televic, erreurs dans le logiciel de tiers, inondation, insurrection, etc.).
- Environnement de test, de démonstration ou d'acceptation éventuellement utilisé par le Client.

Concernant les incidents relatifs au support technique, Televic devra démontrer l'existence des situations mentionnées ci-dessus.

En outre, Televic a la possibilité de refuser la prestation de services si plus de 10 incidents ont été créés au cours d'une période d'un mois et ceci en raison d'un manque de connaissances du côté du Client. La prestation de services ne sera refusée qu'après notification par le gestionnaire de compte responsable.

Les incidents se rapportant à des perturbations qui ne relèvent pas du SLA n'entrent pas dans le calcul des niveaux de service à fournir.

En cas de problèmes persistants, Televic peut faire appel à un expert indépendant en vue de réaliser une analyse approfondie du problème. Cela s'effectue en concertation avec le Client.

- Si la cause du problème découle d'une gestion impropre ou d'opérations de Televic, Televic prendra la résolution de l'incident et la rémunération de l'expert à sa charge.
- Si la cause du problème découle d'opérations impropres du client, la rémunération de l'expert sera à la charge du Client.

Televic ne peut en aucun cas être tenu responsable des frais encourus par le Client suite aux problèmes rencontrés par le Client.

# 5 Obligations

Le Client fournira toujours à temps toutes les données ou explications nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et le Client fournira la collaboration nécessaire. Si le client fait appel à son propre personnel, celui-ci disposera des connaissances, de l'expérience, de la compétence et de la qualité nécessaires.

Si le Client ne met pas à disposition les données, appareils, programmations ou collaborateurs nécessaires à l'exécution du présent contrat, ou pas à temps ou sans respecter les accords, ou si le Client ne remplit pas ses obligations de quelque autre manière, Televic est en droit de demander la suspension de l'exécution du présent contrat par courrier en lettre recommandée avec 1 mois de préavis.

Si les collaborateurs de Televic exécutent des tâches sur le site du Client, le Client fournit gratuitement les équipements nécessaires, tels qu'un espace de travail avec des ordinateurs et des équipements de télécommunication. L'espace de travail et les équipements devront répondre à l'ensemble des directives et exigences (légal) en vigueur concernant les conditions de travail.

Le Client est responsable de la disponibilité et des performances suffisantes des équipements de télécommunication, dont Internet. Televic ne peut être tenu responsable des dommages ou coûts causés par des erreurs de transmission, des pannes ou la non-disponibilité de ces équipements, à moins que le Client n'apporte la preuve que les dommages ou coûts sont la conséquence d'un acte de négligence ou d'une faute grave de la part de Televic.

Televic peut attribuer et modifier des codes d'accès ou d'identification. Le Client gère les codes d'accès de manière confidentielle et avec soin et ne les communique qu'aux membres du personnel autorisés. Televic ne peut être tenu responsable des dommages ou coûts dus à un usage abusif des codes d'accès ou d'identification.

Les obligations de Televic découlant du présent SLA s'appliquent uniquement dans le cadre d'un paiement adéquat de toutes les factures par le Client, sauf si les factures ont été contestées par lettre recommandée dans les 2 semaines qui ont suivi la date de facturation.

## 6 Liste terminologique

Vous trouverez ci-dessous les principales définitions et abréviations utilisées dans le présent document :

**Indicateurs de performance** : instruments qui permettent de mesurer la qualité d'un produit ou service. Ils sont SMART (Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réalisable, Temporel) et indiquent si les performances attendues sont fournies en les comparant aux normes établies.

**Norme** : niveau minimum (spécification ou valeur guide) qui détermine si la qualité attendue est obtenue pour un indicateur de performance.

**assessmentQ** : assessmentQ désigne l'ensemble des modules logiciels et leurs fonctionnalités en option fournis par Televic.

**Logiciel standard** : modules assessmentQ qui ont été développés par Televic et sont proposés à plusieurs clients.

**Solution sur mesure** : programmation spécifique au client qui a été développée par Televic à la demande du Client.

**Interface** : lien entre différents systèmes logiciels. Cela concerne généralement une solution logicielle du Client qui échange des données avec assessmentQ.

**Perturbation** : absence du bon fonctionnement du logiciel. Il peut s'agir d'un bug, d'une erreur de manipulation, etc. qui ne permet pas d'obtenir les résultats souhaités.

**Incident** : signalement d'une perturbation ou interruption imprévue d'un service ou baisse de la qualité d'un service informatique. En d'autres termes : une fonctionnalité qui était disponible ne fonctionne plus. L'intervention la plus importante consiste à rendre le service informatique à nouveau disponible pour les utilisateurs ou à prévoir une solution alternative.

**Release** : mise à jour du logiciel standard dans laquelle des améliorations techniques, structurelles et fonctionnelles sont apportées ainsi que des adaptations suite à des modifications apportées aux dispositions légales.

**Maintenance** : travaux d'entretien visant à « affiner » l'infrastructure technique et à vérifier que la disponibilité générale et la sécurité sont garanties. Les applications peuvent être temporairement ou entièrement indisponibles durant ces mises à jour de maintenance.

**Patch** : modification qui doit être appliquée le plus rapidement possible, par exemple pour résoudre un incident important ou implémenter une mise à jour spécifique du logiciel à des fins de sécurité.

**Test** : e-évaluation, analyse, etc., tout sauf les modules d'entraînement

**Priorité** : une priorité s'appuie sur l'impact et l'urgence. Elle sert à déterminer le temps nécessaire pour prendre les mesures qui s'imposent.

**Impact** : détermine l'effet d'un incident certains collaborateurs, étudiants, utilisateurs, etc. L'impact et l'urgence sont utilisés pour attribuer une priorité.

**Solution alternative (workaround)** : la neutralisation partielle ou totale de l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel aucune solution exhaustive n'est disponible.