

Conditions spéciales pour prestations de service (Service Level Agreement, SLA)

1. Introduction

Les «Conditions spéciales pour prestations de service» de Swisscom (Suisse) SA s'appliquent en complément des Conditions générales de vente (CGV) pour prestations de service. En cas de contradictions, elles prévalent sur les CGV. Le présent document définit et décrit sous la forme de modules de service les normes de qualité qui peuvent être proposées dans le cadre d'un service Swisscom (ci-après «service»). Il fixe aussi les principales méthodes de mesure et évaluations des valeurs cibles. Les conditions et descriptions de l'offre d'un service indiquent quels sont les modules de service qui s'appliquent et quelles en sont les modalités. Les conditions et descriptions de l'offre sont ci-après dénommées conjointement «conditions de service».

2. Notions

2.1 Service Level Target

Les Service Level Targets sont les valeurs cibles établies dans un module de service. Leur obtention est vérifiée. Il s'agit de déterminer, pour chaque service, s'il y a lieu de pa er un dédommagement pour non-obtention de ces valeurs. Tous les modules de service ne sont pas accompagnés d'un Service Level Target.

2.2 Managed Object (objet de référence)

La qualité des prestations promise dans le cadre du SLA et les Service Level Targets s'appliquent chaque fois à un objet de référence bien précis («Managed Object»).

2.3 Dérangements

On entend par dérangement toute dégradation sérieuse des prestations incluses dans un service. Un dérangement peut survenir à la suite d'une interruption de service, d'une erreur, d'une fausse manœuvre de l'utilisateur, etc. Si un Managed Object présente un dérangement et altère la qualité promise des Managed Objects y relatifs, seule la défaillance du premier est déterminante pour l'obtention des Service Level Targets et le dédommagement correspondant.

2.4 Ticket de dérangement

On entend par ticket de dérangement une demande électronique de dépannage présentée au Service Desk et transmissible à diverses unités d'assistance.

3. Mesure de la durée des processus

3.1 Mesure de la durée des processus relatifs au SLA

Plusieurs Service Level Targets définis dans le module de service se fondent sur la mesure de la durée des processus (délai de traitement). Le temps pris en compte est celui qui s'écoule entre l'ouverture et la fermeture d'un ticket de dérangement. Le ticket de dérangement est traité en plusieurs étapes. S'il est transmis d'une unité d'assistance à une autre, la date du transfert est saisie électroniquement au moyen d'un timbre horaire. Les timbres horaires permettent de déterminer la durée non seulement d'une étape, mais aussi du dépannage dans son intégralité. Ils servent de base pour évaluer l'obtention des Service Level Targets. Le premier timbre horaire apparaît à l'ouverture d'un ticket de dérangement à la suite d'un dérangement annoncé par un système de surveillance Swisscom ou signalé par le client via le Service Desk. Pour des raisons inhérentes au système, lorsque les composants de surveillance active émettent un avis de dérangement, il existe un certain délai entre l'apparition de la perturbation et l'enregistrement du ticket de dérangement. Il se peut donc que les dérangements de moins de 15 minutes ne soient pas enregistrés automatiquement par les systèmes de surveillance Swisscom. Le dernier timbre horaire apparaît quand le service du Managed Object concerné est à nouveau disponible.

3.2 Heures suspendues

On entend par heures suspendues les intervalles de temps non pris en compte dans l'évaluation de la durée des processus relatifs au SLA (voir chapitre 3.1). Sont considérés comme des heures suspendues:

- Les intervalles en dehors des heures d'assistance définies. Pour les interventions sur site, les heures d'assistance s'entendent en heure locale à l'emplacement du Managed Object.
- Les interruptions pour travaux de maintenance pendant les périodes de maintenance définies par Swisscom.
- Les retards dans les travaux de maintenance ou de réparation pour lesquels le client est responsable, p. ex. s'il n'est pas atteignable ou si l'accès à son site est bloqué au personnel du service de maintenance et de réparation, lorsque l'accès est indispensable pour effectuer les travaux nécessaires sur les éléments de service installés sur site.
- La durée d'indisponibilité d'un Managed Object imputable à des équipements ou des influences extérieures sur le site du client (câblages domestiques ou propres au client, alimentation électrique, météo, bâtiment, coupures, etc.).
- Les périodes de performances réduites si les mesures de Swisscom prouvent que les valeurs spécifiées dans le contrat ont été obtenues.
- Les cas de force majeure (voir CGV Swisscom).

4. Modules de service

Ce chapitre décrit les modules de service possibles pour un service Swisscom.

4.1 Service Desk

Le Service Desk de Swisscom est l'interface clients (Single Point of Contact) pour les commandes, avis de dérangement et demandes clients. Le Service Desk est joignable en permanence (24h/24, 365 jours par an). Les demandes peuvent être rédigées en quatre langues (DE, FR, IT, EN)

4.2 Heures d'assistance

Les heures d'assistance relatives au service fourni sont définies dans les conditions dudit service. Pendant les heures d'assistance définies, le personnel qualifié procède au dépannage par téléphone ou sur site. Les périodes en dehors des heures d'assistance sont considérées comme des «heures suspendues» (voir chapitre 3.2).

4.3 Time to Restore

Le Time to Restore désigne le temps nécessaire au rétablissement intégral du service d'un Managed Object pour chaque ticket de dérangement. La valeur concrète Time to Restore est définie comme Service Level Target dans les conditions du service concerné. L'évaluation de la durée des processus relatifs au SLA pour le Time to Restore s'achève avec le dernier timbre horaire de l'avis de dérangement.

4.4 Gestion des événements (dépannage)

4.4.1 Généralités

Le module de service Gestion des événements détermine la procédure d'intervention en cas de dépannage. La concrétisation du module de service Gestion des événements s'effectue selon les conditions du service concerné.

4.4.2 Dépannage réactif

En cas de dépannage réactif, l'analyse du dérangement et l'introduction des mesures sont effectuées par Swisscom après annonce du dérangement par le client via le Service Desk. Sauf indication contraire dans les conditions du service concerné, le dépannage se déroule de façon réactive.

4.4.3 Dépannage réactif

Si la qualité du service est surveillée par Swisscom (monitoring) et qu'elle se révèle inférieure à la qualité convenue, Swisscom envoie une alerte au client par SMS, e-mail ou téléphone.

4.4.4 Dépannage proactif

Si la qualité des prestations est surveillée par Swisscom (monitoring), un dépannage proactif peut se dérouler comme suit. Si Swisscom constate que la qualité des prestations convenue n'est pas respectée, des mesures immédiates de dépannage sont introduites, même si le client n'a envoyé aucun avis de dérangement.

4.5 Service Reporting

Le Service Reporting désigne la présentation de rapports réguliers au client pour prouver la qualité des prestations de manière fiable, exacte et en temps utile. Les Service Reports sont mis à disposition du client via des canaux appropriés. La périodicité des Service Reports est indiquée dans les conditions de service.

4.6 Dédommagement

4.6.1 Généralités

Les conditions de service déterminent s'il y a lieu de payer un dédommagement lorsque la valeur cible d'un ou de plusieurs Service Level Targets n'a pas été obtenue. Le cas échéant, elles permettent de calculer le montant du dédommagement.

4.6.2 Conditions

Il y a lieu de procéder au dédommagement lorsque les conditions suivantes sont réunies:

- Les conditions de service prévoient un dédommagement lorsque la valeur cible d'un ou de plusieurs Service Level Targets n'a pas été obtenue.
- La procédure convenue pour le dépannage a été respectée.
- Le client n'a pas modifié le service et n'est à l'origine d'aucune activité ayant entraîné l'indisponibilité.
- Le service est placé entièrement sous la responsabilité de Swisscom.

4.6.3 Paiement du dédommagement

Si les conditions énoncées au chapitre 4.6.2 sont réunies, le paiement du dédommagement s'effectue comme suit:

- Le dédommagement est établi et indiqué par mois civil.
- C'est la date de la fermeture du ticket de dérangement concerné qui détermine le mois d'attribution.
- Le dédommagement est attribué sous forme de crédit sur la facture du mois suivant la fin de la période de reporting. Toute autre forme de dédommagement ou d'indemnisation est exclue.