**annexe 2 – service level agreement**

Réf. AXEFOU 2/HOSP 102020

**1.1 Assistance Clientèle**

L’assistance clientèle est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés français, de 09h00 à 18h00 (heures de France métropolitaine) au numéro de téléphone suivant : 01 49 09 33 99 ou via l’adresse email : [webmaster@Cegedim.org](mailto:webmaster@hospitalis.org).

A compter de la mise en production, l’assistance clientèle doit être immédiatement informée par écrit électronique de toute Anomalie intervenant sur le Portail.

L’assistance clientèle s’engage à enregistrer la demande d’incident dans un délai de quatre (4) heures ouvrées suivant la réception de ladite demande. Après diagnostic et qualification de l’Anomalie, Cegedim s’engage à effectuer les corrections nécessaires dans un délai de huit (8) jours ouvrés pour les Anomalies Non Bloquantes et de un (1) jour ouvré pour les Anomalies Bloquantes. Si dans un délai d’un (1) jour ouvré, Cegedim parvient à identifier une solution permettant un contournement de l’Anomalie Bloquante, celle-ci fera l’objet d’une requalification en Anomalie Non Bloquante. L’Anomalie doit être reproductible afin de permettre à Cegedim de garantir le délai de résolution. A ce titre, Cegedim engagera tous les moyens nécessaires à la résolution des Anomalies et informera, par email, le Client de l’évolution de la résolution de ces Anomalies.

**1.2 Disponibilité du Portail**

Le Portail est disponible (accès au Portail web et transfert de fichiers) 24h/24 et 7j/7.

Dans l’éventualité où le Portail serait interrompu pendant plus de vingt-quatre (24) heures consécutives entre le lundi et le vendredi (hors jours fériés), Cegedim proposera au Client dans les quarante-huit (48) heures ouvrées suivant ladite interruption de vingt-quatre (24) heures une solution de contournement pour le traitement des flux parvenus avant l’interruption effective du service.

**1.3 Indicateurs de suivi et pénalités**

Compte tenu du caractère mutualisé du Portail, le Client accepte par le présent Contrat de suivre la qualité de la prestation exclusivement sur la base des indicateurs et engagements de service définis par Cegedim, mesurés mensuellement, et décrits ci-après.

|  |  |
| --- | --- |
| Indicateurs | Niveau |
| Portail | |
| IQ1 - Disponibilité du Portail | 99%, mesuré du lundi au samedi |
| Documents électroniques | |
| IQ2 - Temps de traitement des commandes | 99% traitées en moins de 2 heures |
| IQ3 - Temps de traitement des documents (hors commandes) | 99% traités en J, pour toute remise en J avant 18h00 |

En cas de non-respect des engagements de service, des pénalités peuvent être appliquées. Les pénalités seront calculées pour chaque indicateur selon la formule P= M x (99 – IR) x 2/100, où P est la valeur de la pénalité relative à l’indicateur, M le chiffre d’affaires mensuel facturé par Cegedim sur le flux concerné par l’indicateur, et IR le niveau atteint (exemple de calcul : si IR = 97%, alors la pénalité est de 4% du chiffre d’affaires mensuel concerné). Les pénalités de chaque indicateur sont cumulatives. Le montant total des pénalités est plafonné à dix pour cent (10%) du chiffre d’affaires du mois facturé par Cegedim, dans la mesure où le Client respecte les délais de paiement contractuels de ses factures avec une tolérance de dix (10) jours de retard.

En cas de non atteinte des indicateurs de qualité sur une période de mesure donnée, le Fournisseu dispose d’un délai de trois (3) mois après la fin du mois civil du défaut observé pour faire la demande à Cegedim de l’application de la pénalité correspondante. Cette demande devra contenir tous justificatifs d’inexécution de l’ensemble des engagements de service, notamment les copies des notes d’incidents envoyées à Cegedim.

Dans l’hypothèse où le non-respect de la qualité de service a pour origine un fait extérieur à Cegedim ou en cas de Force Majeure, la pénalité ci-dessus ne sera pas applicable.

Il est convenu entre les Parties, qu’une période probatoire d’une durée de deux (2) mois sera mise en œuvre à compter de la mise en de production, à des fins d’ajustements des traitements des flux et procédures, et ce, en vue d’atteindre le niveau de service défini ci-dessus. Par conséquent, les engagements tels que définis ci-dessus ne seront applicables, qu’à la fin de ladite période probatoire.