



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

# MALTA BELGIUM SA :

## Service standard

12/03/2020

Molenberglei 8  
B-2627 Schelle  
T. 03 800 58 00  
E-mail : [servicedesk@caresolutions.be](mailto:servicedesk@caresolutions.be)

[www.caresolutions.be](http://www.caresolutions.be)

SOFTWARE  
CARE SOLUTIONS



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

## Sommaire

1 Introduction .....	3
2 Objectif.....	3
3 Parties concernées .....	3
4 Ajustements périodiques .....	4
5 Contenu du service .....	4
5.1 Ce qui relève du champ d'application des logiciels et services fournis.....	4
5.2 Garantie.....	6
5.3 Ce qui n'entre pas dans le cadre des logiciels et services fournis.....	6
5.4 Modifications du logiciel .....	7
6 De quelle manière est organisé notre support.....	7
6.1 Personnes de contact.....	7
6.2 Organisation du service .....	8
6.2.1 Gestion des incidents.....	8
6.2.2 Gestion des problèmes .....	9
6.2.3 Gestion du changement.....	9
6.3 Priorités et délais de réponse .....	9
6.4 Accessibilité du service desk.....	10
6.5 Contacts pour l'escalade fonctionnelle.....	11
7 Responsabilités .....	11
7.1 Responsabilités du client .....	11
7.2 Responsabilités de MB.....	11
8 Dispositions générales .....	12
8.1 Interruption (temporaire) des services.....	12
8.2 Non-transférabilité des droits et obligations.....	12
8.3 Confidentialité et communication avec les tiers .....	12
8.4 Transfert.....	12
8.5 Prestations supplémentaires .....	13
8.6 Conditions générales.....	13



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

## 1 Introduction

Ce document décrit le service standard de Malta Belgium SA en ce qui concerne le support ICT que Malta Belgium SA (ci-après dénommé MB) offre à son client. Les services tels que décrits dans ce document font partie de l'offre faite par MB standard et qui est incluse dans le droit annuel d'utilisation du logiciel et/ou d'achat de services.

Ce document couvre le niveau de service de MB, ainsi que la façon dont le processus de support et d'amélioration continue est offert par MB. Conformément à la description dans ce document, MB effectue un ensemble fixe de services inclus. La méthodologie de traitement des services non inclus est également décrite dans ce document.

Le niveau de service peut être augmenté par la conclusion de contrats de maintenance spécifiques. Ceux-ci sont ensuite ajoutés dans des addendas séparés à signer par les deux parties et décrivent les services spécifiques, les temps de réponse, les heures incluses, etc. Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter. Cela peut être fait par mail à [sales@caresolutions.be](mailto:sales@caresolutions.be) ou par téléphone au 03 800 58 00. Un niveau de service supérieur doit être le même pour tous les composants et pour toutes les entités au sein d'un même client.

## 2 Objectif

L'objectif de ce document est de définir des accords clairs sur le contenu et la qualité des services standard inclus. En décrivant le processus de support et la méthode de contact, MB tente d'optimiser le temps total passé à atteindre un niveau de service approprié, tout en optimisant le service lui-même et son utilisation par le client.

## 3 Parties concernées

Afin de garantir le bon fonctionnement du service d'assistance, il est nécessaire que les personnes de contact du client connaissent suffisamment nos produits et services et soient également autorisées à transmettre des questions au nom de l'organisation qui pourraient éventuellement être payantes. Au début de la coopération et périodiquement par la suite (en raison des mouvements de transferts de personnel), cette liste de personnes et leurs coordonnées doivent être communiquées à MB et les dispositions internes nécessaires doivent être prises pour assurer une communication fluide entre le client et MB.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Les demandes d'assistance ou de conseils pour la mise en route de nos produits ou services qui ne sont pas prévues dans l'offre initiale, ou dans un contrat de maintenance conclu séparément, et qui ne sont pas fondées sur des défauts de nos produits inclus dans la garantie ou le droit d'utilisation, sont toujours payantes. Le personnel de notre bureau de service le signalera au demandeur. C'est une mesure supplémentaire pour limiter le nombre de personnes contactant notre service d'assistance à celles qui sont bien informées et qui peuvent entrer en contact avec l'organisation cliente s'il est nécessaire de recourir à une assistance payante.

Dans le cas où le client choisit un contrat de maintenance, une liste de personnes de contact fixes est établie dans un addendum séparé. Chaque fois que les personnes de contact changent, une brève communication doit avoir lieu afin que chaque partie dispose des informations de contact à jour.

Dans le Quick Reference Guide disponible sur notre site web, vous trouverez les coordonnées des personnes de contact chez MB ainsi que le niveau d'escalade fonctionnelle.

## 4 Ajustements périodiques

Ce document décrit les services standard inclus dans l'utilisation annuelle du logiciel ou des services achetés auprès de MB, comme il est actuellement prévu aujourd'hui.

Le directeur du service clientèle de MB (" responsable du document ") est chargé de réviser ce document. Le contenu de ce document peut être modifié en fonction de l'évolution de la situation du marché ou en réponse aux demandes des clients ou des changements organisationnels.

## 5 Contenu du service

### 5.1 Ce qui relève du champ d'application des logiciels et services fournis

L'installation et le droit d'utilisation des produits logiciels MB avec la possibilité de formation. La liste détaillée des produits logiciels, le cas échéant, se trouve dans l'offre approuvée.

MB se développe au rythme de toutes les évolutions techniques. Une solide équipe de programmeurs continue de travailler à des améliorations, sur la base de notre philosophie : plus de fonctionnalités, plus de facilité d'utilisation et toujours du point de vue de l'utilisateur, a facilité d'utilisation et toujours du point de vue des utilisateurs du secteur de la santé. C'est pourquoi



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

nous vous écoutons attentivement en tant que client, nous tenons compte de vos commentaires et de vos idées pour l'avenir. (Voir également le service desk dans ce contexte).

L'amélioration des fonctionnalités existantes des modules achetés ainsi que les changements de la législation de ces fonctionnalités sont incluses dans les frais d'utilisation annuels.

Les personnes de référence peuvent également accéder à l'espace client dédié sur notre site web, où elles peuvent trouver plus d'informations et de documents sur nos produits. Vous pouvez y accéder en cliquant sur "login espace client" en haut à droite du site ([www.caresolutions.be](http://www.caresolutions.be)). Si vous n'êtes pas encore enregistré, remplissez vos coordonnées dans la partie droite de l'écran. Nous vérifions que vous êtes bien un client et vous donnons ensuite accès à l'espace client via une notification par mail.

Par le biais de notre politique de mise à jour, nous veillons à ce que des méthodes et des techniques standardisées et structurées soient utilisées pour une mise à jour efficace et transparente de tous les changements apportés aux applications, sans avoir d'impact négatif sur le service informatique.

Qu'entend-on par mises à jour (versions officielles et Service Patches/PRFs) ?

- Modifications législatives ou imposées par les services (d'inspection) autorisés des fonctionnalités existantes.
- Améliorations techniques et modifications fonctionnelles des fonctionnalités existantes déterminées par MB.
- Correction de bugs.

Les mises à jour sont limitées aux modules logiciels achetés.

MB recommande vivement au client d'effectuer les mises à jour prévues conformément aux directives fournies afin de garantir un fonctionnement continu. L'absence d'installation des mises à jour recommandées par MB peut affecter l'assistance fournie. Les problèmes connus qui sont résolus dans une nouvelle version ou mise à jour du logiciel et qui ne sont pas installées 2 mois après la livraison du logiciel par le client, ne sont plus couverts par le service.

Les nouvelles fonctionnalités / modules / outils / applications / ..., y compris celles qui sont créées à la suite de changements juridiques :



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

- Ne sont jamais inclus dans les "mises à jour" et font partie des nouveaux développements bien définis dans lesquels MB investit et sont donc de nouveaux produits commerciaux.
- MB se réserve le droit de décider ce qui est considéré comme un nouveau module ou une nouvelle fonctionnalité.
- Le client sera informé par MB des fonctionnalités et du prix de vente de ces nouveaux modules. Le client n'est pas tenu d'installer ces nouveaux modules, à moins qu'il ne soit absolument impossible de faire autrement en raison du cadre juridique et de l'intégration technique.
- Pour les organisations qui gèrent séparément les applications du système, des accords spécifiques et explicites doivent être conclus au préalable.

## 5.2 Garantie

MB garantit que la version dans laquelle les erreurs de programme sont résolues sera mise gratuitement à la disposition de nos clients qui avaient précédemment acheté la version comportant des erreurs.

## 5.3 Ce qui n'entre pas dans le cadre des logiciels et services fournis.

Les services, non mentionnés aux alinéas 5.1 et 5.2, ne peuvent en aucun cas être considérés comme faisant partie des services inclus dans le prix, à moins qu'un accord spécifique et complémentaire ne soit conclu à cet égard. Ainsi, les services suivants, entre autres, n'entrent pas dans le cadre de nos services standard, sauf si des accords supplémentaires sont conclus ou si cela est mentionné explicitement dans l'offre :

- L'assistance pour tous les problèmes liés au matériel.
- L'assistance pour tous les problèmes liés aux sauvegardes, à la communication, au système d'exploitation et au réseau.
- Toutes les adaptations demandées par le client afin d'ajuster le logiciel après sa livraison, ainsi que toutes les requêtes supplémentaires du client en termes de nouvelles fonctionnalités ou de fonctionnalités à ajuster qui ne sont pas présentes lors de la livraison finale du logiciel.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

- L'assistance concernant une mauvaise utilisation du logiciel et des questions de contenu (= formation).
- Implémentation et assistance sur site.
- Déplacements.
- Consultance et gestion de projet.

## 5.4 Modifications du logiciel

Il est interdit au client d'apporter des modifications au logiciel, que ce soit par lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers. Les modifications peuvent entraîner l'extinction de la garantie incluse et rendre difficile ou impossible un support qualitatif.

## 6 De quelle manière est organisé notre support

MB dispose de sa propre organisation de service desk basée sur les meilleures pratiques ITIL. Elle se compose de la réception (enregistrement des questions via le portail client, mail ou via le téléphone) et de spécialistes formés (diagnostic et résolution des incidents, analyse des tendances et résolution des problèmes structurels). La troisième ligne est constituée de la gestion des produits et des développeurs.

### 6.1 Personnes de contact

Des personnes de contact seront désignées au sein des deux parties pour assurer une communication fluide entre le client et MB. Ces contacts sont :

#### **Pour MB :**

- Le Service Desk, qui est le point de contact unique pour toutes les demandes de service (incidents, demandes de changement).
- Le Customer Service Manager, qui est le point de contact au sein de MB pour tous les aspects pratiques liés au contrat et intervient au niveau de l'escalade fonctionnelle pour les discussions fondamentales autour du service (pas les cas individuels).

#### **Pour le client :**

Molenberglei 8  
B-2627 Schelle  
T. 03 800 58 00  
E-mail : [servicedesk@caresolutions.be](mailto:servicedesk@caresolutions.be)

[www.caresolutions.be](http://www.caresolutions.be)

SOFTWARE  
CARE SOLUTIONS



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

- Le Service Owner, qui est le point de contact chez le client pour tous les aspects stratégiques et tactiques liés au contrat. Le Service Owner est le niveau d'escalade fonctionnelle le plus élevé chez le client et est également responsable de l'aspect commercial.
- Les personnes de référence, qui sont chargées de contacter le Service Desk pour signaler les incidents et les changements.

## 6.2 Organisation du service

En évaluant et en ajustant en permanence nos services, nous essayons de minimiser les nuisances en cas d'incident.

En principe, l'assistance de notre Service Desk est toujours payante. Naturellement, nous prenons en charge les coûts des problèmes causés par nous ou par nos produits et services, en particulier les bugs dans le logiciel, les problèmes de livraison, d'installation ou de mise en route du logiciel inclus dans l'offre, ou le dysfonctionnement technique des fonctionnalités existantes dans notre logiciel qui sont couvertes par le droit d'utilisation payant. Toute autre assistance telle que : explication ou formation sur l'utilisation des logiciels, l'interaction de nos produits avec votre infrastructure locale ou des logiciels qui n'ont pas été achetés par notre intermédiaire, des questions pour l'optimisation du fonctionnement de votre organisation, ... n'est jamais incluse dans nos prix, à moins qu'il n'y ait un accord écrit et supplémentaire à ce sujet a été conclu.

Nous décrivons ci-dessous les différents processus qui s'appliquent au fonctionnement du service desk, qu'ils soient payants ou non (voir ci-dessus).

### 6.2.1 Gestion des incidents

Le processus de gestion des incidents permet de garantir que tous les incidents provenant du client seront enregistrés et traités correctement. C'est-à-dire qu'un service qui fonctionnait correctement auparavant, présente un problème tel qu'il ne fonctionne plus selon les attentes normales (messages d'erreur, retards importants, absence de réponse, ...). Un incident est résolu aussi efficacement, mais surtout aussi rapidement que possible, par l'action d'un employé du Service Desk.





MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

### 6.2.2 Gestion des problèmes

Le processus de gestion des problèmes garantit que tous les problèmes feront l'objet d'une enquête approfondie jusqu'à ce que la cause première soit trouvée et qu'une proposition de solution soit transmise à l'équipe de développement.

Il existe deux types de problèmes possibles :

- Un incident récurrent (que nous pouvons régler, mais qui n'est pas essentiel).
- Un incident ayant un impact très important ou un risque très élevé.

La création d'un ticket de problème consiste à trouver et à mettre en œuvre la solution la plus adéquate et complète possible. Cela signifie que cela ne peut être résolu qu'en modifiant le code (Change), ce qui signifie que la solution peut prendre plus de temps. De cette façon, la gestion des problèmes essaie de prévenir les incidents.

### 6.2.3 Gestion du changement

Le processus de gestion du changement permet de s'assurer que toutes les modifications apportées au logiciel sont effectuées de manière coordonnée, afin de mieux évaluer et prévenir les risques.

#### **Service Request**

Un Service Request est une demande de changement dite standard ou préalablement convenu.

#### **Accès**

Le client aura accès à notre Portail Client depuis lequel il est possible de :

- Créer un nouvel incident et/ou un Service Request, qui peut ensuite être traité par notre Service Desk
- Suivre l'état d'avancement des incidents/changements enregistrés.
- Consulter notre base de connaissances pour trouver une réponse/solution à votre problème sans avoir à créer un ticket.

## 6.3 Priorités et délais de réponse



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Incident Priority Matrix		Impact		
		High	Medium	Low
Urgency	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

Impact : Bas = 1 utilisateur  
Moyen = 1 étage (ou une maison de repos d'un groupe)  
Haut = 1 ou plusieurs maisons de repos

---

Urgence : Bas = Dérangeant mais pas bloquant  
Moyen = Dérangeant et bloquant  
Haut = Blocage complet

Vous trouverez ci-dessous les délais de réponse standard que nous visons. Ils sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'option d'assistance.

Les délais indiqués ci-dessous sont toujours compris dans les heures de bureau (par exemple, un délai de réponse de 8 heures ouvrables, à partir du vendredi 14 heures), le délai de réponse de 8 heures ouvrables, à partir du vendredi à 14h00, donne lieu à une admission et à une solution de au plus tard le lundi à 14h00).

- Incident P1 : 24 heures de travail (3 jours ouvrables)
- Incident P2 : 72 heures de travail (9 jours ouvrables)
- Incident P3 : 96 heures de travail (12 jours ouvrables)
- Incident P4 : 160 heures de travail (20 jours ouvrables)
- Incident P5 : long terme : selon le devis et les ententes contractuelles.

#### 6.4 Accessibilité du service desk

Toutes les informations sur la façon de contacter le Service Desk peuvent être consultées via le Quick Reference Guide (QRG)) que vous pouvez trouver sur notre site Web. Ce document sera mis



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

à jour régulièrement avec les dernières informations de contact. Vous pouvez toujours trouver la version la plus récente sur notre site Web, sous la rubrique « Service Desk ».

À l'exception des problèmes urgents qui mettent en péril le fonctionnement de votre établissement de santé, nous vous recommandons de signaler tout problème de préférence via le portail client ou, si cela n'est pas possible, par courrier électronique. De cette façon, nous gardons le contact téléphonique libre pour les problèmes très urgents.

## 6.5 Contacts pour l'escalade fonctionnelle

Pour les incidents de haute urgence (P1) ou les incidents prolongés qui sont critiques pour le fonctionnement de votre organisation, les clients peuvent s'adresser aux contacts énumérés dans notre Quick Reference Guide disponible sur notre site web dans la section Service Desk. Ceci n'est possible que si la (les) procédure(s) standard ci-dessus n'a (n'ont) pas ou ne peut être suivie(s) pour cause de force majeure.

## 7 Responsabilités

### 7.1 Responsabilités du client

Les responsabilités du client à l'égard du présent accord comprennent :

- Paiement des factures de MB à la date d'échéance convenue.
- Utilisation correcte de nos procédures et de notre service d'assistance.
- Disponibilité des personnes de contact responsables pour résoudre les incidents liés au service.

### 7.2 Responsabilités de MB

Les responsabilités du client à l'égard du présent accord comprennent :



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

- Prendre les mesures nécessaires dans les délais de réponse prédéfinis pour les incidents liés au service.
- Prévenir à temps la partie prenante principale pour toute maintenance planifiée.

## 8 Dispositions générales

### 8.1 Interruption (temporaire) des services

Si le Client n'effectue pas tous les paiements en temps voulu ou ne respecte pas les procédures décrites MB a le droit, moyennant une simple notification, de suspendre l'exécution de ses services.

### 8.2 Non-transférabilité des droits et obligations

Etant donné le caractère intuitu personae du présent marché, le contractant ne peut transférer tout ou une partie des droits et obligations découlant du présent contrat sans l'autorisation écrite préalable du client.

### 8.3 Confidentialité et communication avec les tiers

Chacune des parties a le droit de communiquer sur cette coopération à la presse et à d'autres canaux de communication publique à condition que cela soit fait dans le respect de l'autre partie, c'est-à-dire que les parties s'abstiennent de faire des déclarations négatives sur l'autre partie et sur la coopération, tant pendant la période de coopération qu'après sa fin.

### 8.4 Transfert

À la fin de la coopération, MB s'engage à coopérer au transfert des prestations réalisées au client et/ou à un tiers. À cette fin, MB maintiendra du personnel disponible pendant une période de 3 mois. Les coûts (y compris les heures de travail) découlant du transfert sont entièrement à la charge du client.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

## 8.5 Prestations supplémentaires

Tout travail ou autre service non inclus dans l'offre lors de l'achat de logiciels ou de services ne sera effectué par MB qu'après avoir reçu des instructions écrites du client. Ces travaux supplémentaires seront facturés séparément par MB. Toutes les dispositions du présent document s'appliquent également aux travaux supplémentaires, sauf accord écrit contraire.

Les causes de prestations supplémentaires peuvent être (non exhaustives) :

- Dysfonctionnements causés dans les locaux du client par l'installation de matériel et/ou de logiciels autres que par MB.
- Défauts causés par la désactivation [temporaire] des programmes antivirus et pare-feu installés.
- Les défaillances causées par des sinistres tels que les incendies, les cambriolages et les dégâts des eaux.
- Défauts causés chez le client par des tiers, tels que des pannes d'électricité ou de réseau.
- Dysfonctionnements causés par des infections et des virus informatiques.
- Défaillances causées par le client par le mauvais fonctionnement d'un logiciel tiers.
- Défaillances causées par l'absence ou le non-renouvellement de licences logicielles et/ou de Service Packs, l'utilisation de systèmes d'exploitation ou d'autres logiciels de support qui ne sont plus pris en charge par défaut, ou lorsque l'équipement est hors garantie du fournisseur.

## 8.6 Conditions générales

Les conditions générales de MB s'appliquent à ce document. Celles-ci peuvent être trouvées sur notre site web.