

Disponibilité et soutien du service ONE[®] Mail

Document

Version : 0.01

ID du document : 4038

Avis de droit d'auteur

© cyberSanté Ontario, 2015

Tous droits réservés

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite de quelque façon que ce soit, y compris par photocopie ou par transmission électronique à un ordinateur, sans le consentement préalable écrit de cyberSanté Ontario. Les renseignements contenus dans le présent document sont la propriété de cyberSanté Ontario et ne peuvent pas être utilisés ou divulgués à moins d'une autorisation écrite expresse de cyberSanté Ontario.

Marques de commerce

Les autres noms de produits mentionnés dans le présent document peuvent être des marques de commerce ou des marques déposées de leur entreprise respective et sont reconnus par les présentes.

Réviseurs

Nom	Organisation / service	Rôle	Date de l'examen
Valerie Ramsay	Gestionnaire du service ONE Mail	Directrice principale	
Charlotte Perrenoud	Gestion du service	Gestionnaire du service	
Lauren Kravetsky	Service juridique	Conseillère juridique	
Andrew Mackay	Partenaires offrant le programme	Gestionnaire	

Approbations

Nom	Organisation / service	Rôle	Signatures	Date d'approbation
Andrea McKinney	Responsable du service	Directrice principale		
Valerie Ramsay	Gestionnaire du service ONE Mail	Gestionnaire principale		
Chris Kalbfleisch	Gestion du service	Gestionnaire		

Table des matières

1.0	Aperçu du document	3
1.1	Objet	3
1.2	Public cible	3
2.0	Définitions.....	4
3.0	Description du soutien du service	5
3.1	Soutien de niveau 2	5
3.2	Service de dépannage de cyberSanté Ontario	5
3.3	Demandes de renseignements supplémentaires	5
3.4	Résolution	5
3.5	Transmission aux échelons supérieurs.....	6
4.0	Soutien à la gestion des incidents	7
4.1	Définition de la priorité des incidents	7
5.0	Obligations du client.....	8
5.1	Soutien de niveau 1	8
5.2	Niveau 1 – Responsabilités de soutien	8
5.3	Niveau 1 – Personnes-ressources du soutien	8
5.4	Confidentialité et protection de la vie privée	9
6.0	Fenêtre de maintenance	10
6.1	Maintenance planifiée	10
6.2	Exceptions à la maintenance planifiée	10
7.0	Cibles de disponibilité	11

Liste des tableaux

Tableau 1 – Définition de la priorité des incidents	7
Tableau 2 – Fenêtres de maintenance	10
Tableau 3 – Cibles de disponibilité du service	11

1.0 Aperçu du document

1.1 Objet

Le présent document sur la disponibilité et le soutien du service ONE Mail décrit les engagements envers la disponibilité et le soutien que cyberSanté Ontario assure relativement à son service ONE Mail (service). Il énonce le soutien à la gestion des incidents et des modifications qu'offre cyberSanté Ontario, notamment les responsabilités du client.

cyberSanté Ontario peut réviser le présent document de temps à autre, à sa discrétion. Toutes les révisions effectuées seront affichées sur le site

<http://www.ehealthontario.on.ca/fr/services/resources/>.

Le présent document ne remplace pas les ententes conclues entre cyberSanté Ontario et les clients relativement au service ONE Mail. Dans l'éventualité où il y a une différence entre les renseignements figurant aux présentes et ceux contenus dans une entente, l'entente aura préséance.

1.2 Public cible

Le présent document s'adresse à tous les clients et utilisateurs du service ONE Mail de cyberSanté Ontario.

2.0 Définitions

À moins d'indication contraire dans la section sur les définitions ci-dessous ou dans le présent document sur la disponibilité et le soutien du service, les termes commençant par une majuscule dans le présent document auront le sens qui leur est attribué dans l'entente conclue entre les clients de ONE Mail et cyberSanté Ontario.

Les définitions suivantes s'appliquent :

Incident s'entend d'une interruption de service.

Soutien de niveau 1 s'entend d'une fonction qui sert de premier point de contact pour les utilisateurs finaux qui ont besoin d'aide. Ce soutien est fourni par le personnel du client. L'équipe de soutien de niveau 1 du client veillera à ce que seuls les incidents déterminés de manière raisonnable comme relevant de la compétence de cyberSanté Ontario soient transmis à ce dernier.

Soutien de niveau 2 s'entend d'une fonction qui gère, étudie et déploie des efforts commercialement raisonnables afin de résoudre les incidents relevant de la compétence de cyberSanté Ontario qui ont été transmis au Service de dépannage de cyberSanté Ontario par l'équipe de soutien de niveau 1.

Représentant s'entend de tous les administrateurs, directeurs, employés, mandataires, conseillers ou sous-traitants de cyberSanté Ontario ou du client, ainsi que des administrateurs, des directeurs, des employés ou des mandataires de tout sous-traitant, de chaque partie.

Interruption de service s'entend d'un incident, d'une interruption imprévue d'un service de TI ou de la réduction de la qualité d'un service de TI. Ces incidents comprennent les événements qui sont communiqués directement par les utilisateurs, soit par l'entremise du Service de dépannage, soit par les outils de gestion des incidents.

Demande de service sert de terme générique décrivant de nombreux différents types de demandes provenant des utilisateurs finaux. La plupart des demandes concernent de petites modifications présentant un faible risque qui sont souvent apportées, comme la réinitialisation du mot de passe ou des demandes de renseignements.

Service de dépannage de cyberSanté Ontario fait référence au personnel responsable de répondre aux appels faits au Service de dépannage 24 heures sur 24 de cyberSanté Ontario. Pour communiquer avec le Service de dépannage, veuillez composer le 1 866 250-1554 ou envoyer un courriel à l'adresse servicedesk@ehealthontario.on.ca.

3.0 Description du soutien du service

3.1 Soutien de niveau 2

cyberSanté Ontario déploiera des efforts commercialement raisonnables afin d'offrir à la clientèle un soutien de niveau 2 pour le service ONE Mail.

3.2 Service de dépannage de cyberSanté Ontario

Le Service de dépannage de cyberSanté Ontario sera principalement responsable d'offrir du soutien de niveau 2. Chaque incident transmis au Service de dépannage de cyberSanté Ontario par l'équipe de soutien de niveau 1 sera géré de la réception à l'examen jusqu'à la résolution ou à la fermeture de l'incident afin d'assurer la sécurité, la responsabilisation et la réactivité à l'égard du client. À sa propre discrétion, le Service de dépannage de cyberSanté Ontario sollicitera d'autres représentants de cyberSanté Ontario afin de régler des incidents qui vont au-delà de sa portée ou de ses compétences.

3.3 Demandes de renseignements supplémentaires

Si le représentant du Service de dépannage de cyberSanté Ontario a besoin d'obtenir des renseignements supplémentaires ou doit prendre d'autres mesures en rapport avec un incident, l'équipe de soutien de niveau 1 du client sera avisée par téléphone, message de boîte vocale ou courriel. Le client reconnaît que tout délai pour répondre à la demande du Service de dépannage de cyberSanté Ontario ou d'un autre représentant de cyberSanté Ontario pourrait empêcher cyberSanté Ontario de régler l'incident ou retarder la démarche. La disponibilité indiquée de tout service et de tout niveau de service, les dates ou les périodes pertinentes pour l'exécution des services par cyberSanté Ontario ou ses représentants seront modifiées ou prolongées, selon le cas, afin de tenir compte de ces délais.

3.4 Résolution

Le client accepte que la résolution d'un incident puisse ne pas être possible ou commercialement raisonnable. Dans de telles circonstances, cyberSanté Ontario travaillera avec ses fournisseurs et avec le client afin de tenter de réduire au minimum les répercussions d'un tel incident et d'en prévenir la récurrence, et l'incident sera jugé comme étant insoluble ou fermé.

Quand cyberSanté Ontario estime qu'un incident est résolu sans la participation de l'équipe de soutien de niveau 1, le Service de dépannage de cyberSanté Ontario avertira l'équipe de soutien de niveau 1 du client, par l'intermédiaire de la personne-ressource nommée par celui-ci (comme requis à la section 5.3 ci-dessous). Si l'équipe de soutien de niveau 1, agissant de façon raisonnable, n'accepte pas la résolution, elle peut rouvrir le ticket existant dans les 15 jours suivant l'avis en communiquant avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario. Une fois le ticket rouvert, cyberSanté Ontario déploiera des efforts commercialement raisonnables afin de résoudre l'incident; cyberSanté Ontario se réserve cependant le droit, agissant de façon raisonnable, de déclarer l'incident insoluble ou clos.

Dans le cas d'un incident qui requiert la participation de l'équipe de soutien de niveau 1, le Service de dépannage de cyberSanté Ontario tentera de communiquer avec l'équipe de soutien de niveau 1, par l'intermédiaire de la personne-ressource nommée par celui-ci. Si l'équipe de soutien de niveau 1 ne répond pas au premier avis dans un délai raisonnable, le Service de dépannage de cyberSanté Ontario enverra l'avis de nouveau. Si, après trois tentatives, l'équipe de soutien de niveau 1 ne répond pas, ou à la réception d'un avis d'acceptation, l'incident sera jugé comme étant

fermé. Si l'équipe de soutien de niveau 1, agissant de façon raisonnable, n'accepte pas la résolution, elle peut rouvrir le ticket existant dans les 15 jours suivant l'avis en communiquant avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario. cyberSanté Ontario déploiera des efforts commercialement raisonnables afin de résoudre cet incident; cyberSanté Ontario se réserve cependant le droit, agissant de façon raisonnable, de déclarer l'incident insoluble ou fermé.

3.5 Transmission aux échelons supérieurs

La transmission des incidents aux échelons supérieurs par le Service de dépannage de cyberSanté Ontario sera gérée conformément aux pratiques courantes de gestion des incidents, à moins que cyberSanté Ontario et le client n'en conviennent autrement par écrit.

4.0 Soutien à la gestion des incidents

4.1 Définition de la priorité des incidents

Les incidents transmis au Service de dépannage de cyberSanté Ontario seront traités par ordre de priorité, sauf certaines exceptions, à la discrétion du Service de dépannage de cyberSanté Ontario, en fonction de l'importance et de l'urgence indiquées par l'équipe de soutien de niveau 1.

Tableau 1 – Définition de la priorité des incidents

Niveau de priorité	Description et entente sur les niveaux de service
P1 Critique Soutien jour et nuit	Application essentielle en panne ou détériorée au point où elle ne peut être utilisée
P2 Élevé Soutien jour et nuit	Application essentielle détériorée, mais néanmoins utilisable
P3 Moyen Soutien pendant les heures d'ouverture Lundi au vendredi, 8 h à 20 h	Application essentielle non accessible pour moins de 5 utilisateurs
P4 Faible Soutien pendant les heures d'ouverture Lundi au vendredi, 8 h à 20 h	Application non essentielle non accessible pour moins de 5 utilisateurs

5.0 Obligations du client

5.1 Soutien de niveau 1

Le soutien de niveau 1 des utilisateurs finaux relève exclusivement du client. Le client reconnaît et convient que les procédures, les politiques et les exigences en matière d'information définies par cyberSanté Ontario pour le soutien de niveau 2 seront respectées par l'équipe de soutien de niveau 1 et que cyberSanté Ontario et le client collaboreront pour veiller à ce que les interactions entre les équipes de soutien de niveau 1 et de niveau 2 se déroulent, de façon raisonnable, de manière efficiente et efficace. Le client convient que le personnel responsable du soutien de niveau 1 respectera les procédures de transmission et de résolution, de même que les modèles conçus par l'équipe de soutien de niveau 2 de cyberSanté Ontario et transmis de temps à autre à l'équipe de soutien de niveau 1.

5.2 Niveau 1 – Responsabilités de soutien

En vertu du paragraphe 5.1, le soutien de niveau 1 fourni par le client comprend, sans s'y limiter, les responsabilités suivantes :

- a) prendre en charge des communications avec les utilisateurs finaux, y compris notamment la transmission d'avis d'interruptions de services planifiées ou non;
- b) résoudre les interruptions de service selon les procédures de résolution établies et à l'aide des outils qui pourraient être fournis par l'équipe de soutien de niveau 2 de cyberSanté Ontario de temps à autre;
- c) lorsque l'équipe de soutien de niveau 1 est incapable de résoudre une interruption de service, après avoir déployé des efforts raisonnables pour déterminer si l'interruption en question relève de la compétence de cyberSanté Ontario, elle consignera tous les faits pertinents et transmettra les renseignements au fournisseur de soutien de niveau 2 approprié, désigné par cyberSanté Ontario. Ce fournisseur peut être le Service de dépannage de cyberSanté Ontario, ou un autre service, selon la nature du problème;
- d) appuyer l'équipe de soutien de niveau 2 pour résoudre les interruptions de service, notamment en effectuant les tests de diagnostic et les modifications de configurations sur place;
- e) aider les représentants autorisés de clients dans la soumission de demandes de services au Service de dépannage de cyberSanté Ontario;
- f) fournir le soutien technique local relativement aux postes de travail, aux réseaux locaux et à d'autre matériel sur les lieux, notamment la matériel installé sur le site par cyberSanté Ontario;
- g) tenir un registre de tous les incidents, en faire le suivi et transmettre la résolution des incidents signalés par les utilisateurs finaux chez le client, y compris ceux qui ont été transmis à l'équipe de soutien de niveau 2 de cyberSanté Ontario.

5.3 Niveau 1 – Personnes-ressources du soutien

cyberSanté Ontario fournira au client un modèle de liste de personnes-ressources, également connue sous le nom de « Tableau de contact ». Le client doit assurer la tenue à jour du tableau de contact et fournir à cyberSanté Ontario une copie de la nouvelle liste chaque fois qu'il y apporte des changements, sinon cyberSanté Ontario pourrait se trouver dans l'incapacité de remplir son obligation de fournir des avis de service à ses clients.

5.4 Confidentialité et protection de la vie privée

Le client doit obtenir de l'utilisateur final pertinent tout consentement en vertu des lois applicables en vue de la divulgation de tout renseignement personnel à cyberSanté Ontario dans le cadre de la transmission ou de la résolution d'un incident. Veuillez noter que le terme renseignements personnels comprend à la fois les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé.

6.0 Fenêtre de maintenance

6.1 Maintenance planifiée

Dans la mesure du possible, toute maintenance de l'infrastructure technologique de cyberSanté Ontario sera effectuée selon l'horaire indiqué ci-dessous (la « fenêtre de maintenance ») :

Tableau 2 – Fenêtres de maintenance

Jour de la semaine	Heures
Dimanche	Entre 0000 et 0600, heure locale de Toronto (minuit et 6 h)

La maintenance effectuée pendant une fenêtre de maintenance est une « maintenance planifiée ». Toute incidence de maintenance précise devant être effectuée à l'extérieur de la fenêtre de maintenance déterminée sera considérée comme une maintenance planifiée si : i) cyberSanté Ontario fournit au client un avis préalable d'au moins cinq jours ouvrables, ou ii) cyberSanté Ontario et le client conviennent ensemble qu'il s'agit d'une maintenance planifiée.

6.2 Exceptions à la maintenance planifiée

Nonobstant le paragraphe 6.1, pour toute période au cours de laquelle la province de l'Ontario est affectée par une situation d'urgence en santé publique, cyberSanté Ontario fera tout son possible pour coordonner toute maintenance à l'infrastructure technologique susceptible de se répercuter sur le service ONE Mail.

7.0 Cibles de disponibilité

Tableau 3 – Cibles de disponibilité du service

Description	Objectif de niveau de service	Critères de mesure / calcul
Disponibilité	Disponibilité \geq 99 %	« Disponibilité » signifie, pour chaque mois, le temps pendant lequel la série complète de services permettant l'offre du service ONE Mail est disponible pendant ce mois (à l'exception des interruptions planifiées).