

Service Level Agreement (SLA) santéservices IT Services

Nom du document	Service Level Agreement_IT_2026-07-01_F
Type de document	Contrat
Version	1.12
Date	01.07.2026
Validé par	Direction santéservices sa
État	Approuvé
Valable à partir du	01.11.2019
Auteur	Thomas Günter
Classification	public

Aperçu des modifications

Date	Version	Auteur	Remarque
01.07.2026	1.12		Nouvelle mise en page
17.10.2022	1.11	Thomas Wackersreuther	Augmentation de la disponibilité de 98,0% à 99,8%, car le projet Phoenix est maintenant terminé.
23.09.2022	1.10	Thomas Wackersreuther	Changement du nom «Releases avec des changements fondamentaux» en «Releases avec des changements annoncés précocement» et «Releases avec des changements non fondamentaux» en «Releases avec des changements à court terme».
10.05.2022	1.9	Thomas Wackersreuther	Révision de la section «Batch requests», définition du terme «batch», précision de la formulation de la requête et ajout de la mention «au mieux». Clarification du point «Releases avec des changements non fondamentaux» en ce qui concerne l'URL.
29.06.2021	1.8	Thomas Wackersreuther	Note de bas de page adaptée à la contribution de la direction du groupe
07.06.2021	1.7	Thomas Wackersreuther	Ajout d'une précision concernant la disponibilité
18.05.2021	1.6	Thomas Wackersreuther	Adaptations selon EA santéservices du 19.05.2021
30.03.2021	1.5	Thomas Wackersreuther	Suppression du chapitre 5.2 (Adaptation par les clients), délai pour changements fondamentaux relevé à 4 mois, disponibilité adaptée au rapport Achermann
12.03.2021		Thomas Wackersreuther	En cas d'erreurs, les abonnements RCC ne peuvent être mis à disposition qu'à 19h00: modification de 12h00 à 19h00
30.07.2020	1.4	Thomas Wackersreuther	Délimitation par rapport aux accords de services (Support-SLA) de certains produits
03.06.2020	1.3	Thomas Wackersreuther	Formulation affinée relative à la préparation des abonnements aux données
12.05.2020	1.2	Thomas Günter	Définition d'un délai pour le déploiement côté client
29.10.2020	1.1	Thomas Günter	Changement des URL déclarées comme non fondamental
28.01.2020	1.0	Thomas Günter	Suggestion de la direction du groupe: indiquer explicitement la disponibilité par année

Sommaire

1	Généralités	4
2	Disponibilité des services	4
3	Plages de maintenance	4
4	Batch requests	5
5	Releases	5
5.1	Types de releases	5
5.1.1	Releases avec des changements à court terme	5
5.1.2	Releases avec des changements annoncés précocement	6

1 Généralités

santéservices IT exploite des services en ligne pour des utilisateurs internes et externes, et s'emploie à assurer une mise à disposition sans interruption. Les points ci-après définissent les niveaux de service, les plages de maintenance prévues et la procédure à suivre en cas de modification pour l'ensemble des services IT. Par ailleurs, des accords de services supplémentaires (Support-SLA) pour des produits spécifiques peuvent être convenus dans des documents séparés.

Les services se divisent en deux catégories:

- Services de haute disponibilité, avec une mise à disposition 24h/24, 7j/7
- Services de disponibilité normale, avec une mise à disposition de 5 x 10 heures

2 Disponibilité des services

santéservices IT garantit pour ses services productifs une disponibilité de 99,8 % p.a. (à l'exclusion des plages de maintenance et de release annoncées) sur la base de la disponibilité spécifiée au point 1.

Les abonnements aux données (p.ex. abonnements RCC ou RCCo) sont préparés dans le cadre de travaux de nuit de longue durée et sont disponibles de manière garantie à partir de 19h00.

3 Plages de maintenance

santéservices IT peut définir jusqu'à quatre plages de maintenance par service et par année, durant lesquelles le service en question n'est disponible que de manière restreinte ou est indisponible.

Les plages de maintenance sont utilisées exclusivement pour la mise à jour (patching) de l'infrastructure, n'intègrent aucune modification logicielle et n'impliquent en principe aucune action de la part du client.

Une plage de maintenance dure 10 heures au maximum et se déroule le week-end.

Les plages de maintenance qui ne nécessitent aucune action de la part du client sont annoncées au moins 2 semaines à l'avance par l'intermédiaire du contact technique du client.

Les plages de maintenance qui nécessitent une action du client (p. ex. mise à jour de certificats, adaptation de suites cryptographiques) sont annoncées au moins 6 semaines à l'avance par l'intermédiaire du contact technique du client.

santéservices sa se réserve le droit de définir des plages de maintenance à court temps en tout temps en cas d'événements critiques et, le cas échéant, d'en informer le client post-mise à niveau par l'intermédiaire de son contact technique. Ces adaptations ne nécessitent jamais d'action du client.

Les informations aux clients sont communiquées par courriel au contact technique du client et par l'entremise du site web de santéservices sa. Il incombe au client de communiquer à santéservices sa les coordonnées du contact technique (y c. tout changement à ce sujet).

4 Batch requests

Sont considérées comme des batch requests les requêtes automatiques qui sont effectuées de manière groupée et à raison de plus de 50 requêtes par minute et par client.

Les requêtes de processus batch sur les services en ligne de santéservices sa ne peuvent être réalisées qu'entre 22h00 et 4h00.

Toutes les requêtes sont traitées individuellement «au mieux» en fonction des performances de l'application concernée. Les services en ligne voire les applications de santéservices sa sont toutefois soumis à une limite maximale à tout moment de la journée, qui rejette les requêtes à partir d'un nombre supérieur à 1000 requêtes par minute et par client (code de statut http 503). Si le nombre de requêtes (toutes les requêtes, y compris celles qui ont été rejetées, sont comptées) descend en dessous de la limite, elles sont à nouveau traitées. Le nombre de requêtes pouvant être traitées diffère d'une application à l'autre.

Le client s'assure que les clients connectés réagissent aux requêtes rejetées avec une tolérance aux erreurs (p. ex. Retry, Caching, etc.).

5 Releases

santéservices sa s'emploie à adapter constamment ses services à l'environnement et à les améliorer. Les services peuvent dès lors faire l'objet de mises à jour planifiées plusieurs fois par année.

5.1 Types de releases

Il convient de distinguer les types de *releases* suivants :

Major release :	Contient des nouvelles fonctionnalités importantes et des adaptations de fonctionnalités existantes, comportant potentiellement des changements annoncés précocement.
Minor release :	Contient des nouvelles fonctionnalités et des adaptations de fonctionnalités existantes, comportant potentiellement des changements annoncés précocement.
Bugfix release :	Releases planifiées avec des améliorations de détail et des correctifs d'erreurs, comportant exclusivement des changements à court terme.
Hotfix release :	Corrections d'erreurs temporellement critiques, comportant exclusivement des changements à court terme. Des versions correctives peuvent être planifiées en tout temps. Elles sont communiquées post-mise à niveau par l'intermédiaire du contact technique du client.

5.1.1 Releases avec des changements à court terme

Les releases qui comportent exclusivement des changements à court terme sont annoncées au moins deux semaines avant le lancement par l'intermédiaire du contact technique du client.

Les changements à court terme sont des changements rétrocompatibles et ne nécessitent aucune adaptation voire des adaptations simples à configurer dans les systèmes consommateurs.

API :

1. Nouvelle API supplémentaire
2. Paramètre de requête facultatif supplémentaire d'une API existante
3. Suppression d'un paramètre de requête obligatoire ou facultatif d'une API existante
4. Champ obligatoire ou facultatif supplémentaire dans le modèle de réponse d'une API existante
5. Élargissement du champ de valeurs d'une énumération
6. Suppression d'un champ facultatif dans le modèle de réponse d'une API existante
7. Changement de la logique interne

Interfaces :

1. Nouvelle interface supplémentaire
2. Champ facultatif supplémentaire dans JSON ou XML Schema
3. Suppression d'un champ facultatif de JSON ou XML Schema

URL:

Les URL doivent être configurables par le client, de sorte qu'une éventuelle adaptation soit possible à court terme (=minor break).

1. Modifications de l'URL de base (doit être configurable par le client)
2. Modifications des paramètres de QueryString

5.1.2 Releases avec des changements annoncés précocement

Les releases comportant des changements annoncés précocement sont annoncées au moins 3 mois avant le lancement par le contact clientèle technique de santéservices sa.

Sont considérés comme des changements annoncés précocement les changements qui nécessitent des adaptations des systèmes consommateurs, qui ne sont en règle générale pas paramétrables facilement.

API :

1. Changements du mécanisme d'authentification
2. Suppression d'une API existante
3. Changement de l'URL ou de la méthode d'une API existante (GET à POST ou SOAP)
4. Paramètre de requête obligatoire supplémentaire d'une API existante
5. Changement (nom/type) d'un paramètre de requête obligatoire ou facultatif d'une API existante
6. Changement (nom/type) d'un paramètre de requête obligatoire ou facultatif dans le modèle de réponse d'une API existante
7. Suppression d'un champ obligatoire dans le modèle de réponse d'une API existante
8. Réduction ou changement du champ de valeurs d'une énumération

Interfaces :

1. Modification de l'adresse ou du lieu de sauvegarde d'une interface
2. Suppression d'une interface

3. Champ obligatoire supplémentaire dans JSON ou XML Schema
4. Changement (nom/type) d'un champ obligatoire ou facultatif dans JSON ou XML Schema
5. Suppression d'un champ obligatoire dans JSON ou XML Schema
6. Modification du schéma de données d'un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules (CSV)