SwissSign

Accord de niveau de service

relatif aux services SwissSign

1. Objet

Le présent accord de niveau de service (« SLA ») a pour objet de définir les niveaux de service convenus, les processus d'assistance, les objectifs de disponibilité, les créneaux de maintenance et les obligations de reporting relatives aux services fournis par SwissSign AG au client.

2. Champ d'application des services

Le présent SLA s'applique exclusivement aux services « Software as a Service » (SaaS) et « Application as a Service » (AaaS) exploités par SwissSign et fournis dans un environnement de production dans le cadre d'un abonnement payant.

Pour les déploiements sur site des logiciels SwissSign exploités par le client ou un tiers, le présent SLA s'applique uniquement aux éléments de service qui restent sous le contrôle ou la responsabilité de SwissSign, y compris les services d'assistance, la gestion des incidents, les activités de maintenance, les mises à jour logicielles et, le cas échéant, les composants backend exploités par SwissSign.

Les engagements en matière de disponibilité du service ne s'appliquent pas aux environnements sur site exploités par le client, sauf convention contraire expresse dans le contrat de service applicable.

Les environnements d'évaluation, d'essai, de test, de développement et autres environnements hors production sont expressément exclus du champ d'application du présent SLA.

3. Définitions

Le terme «jour ouvré» désigne tout jour du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés en Suisse.

Le terme « heures **ouvrées** » désigne les heures comprises entre 8 h 00 et 17 h 00, heure locale suisse (CET/CEST), un jour ouvré.

« Incident **relevant du périmètre client** » désigne un incident affectant l'utilisation du Service par le client, qui est limité à un seul client, à un environnement client spécifique, à une configuration, à un ensemble de données, à une intégration ou à un groupe d'utilisateurs, et qui n'a pas d'incidence sur le Service pour d'autres clients ni ne constitue un incident de disponibilité du Service.

« Défaut » désigne un dysfonctionnement ou une erreur reproductible du Service qui l'empêche de fonctionner conformément aux spécifications convenues.

« Temps d'indisponibilité » désigne la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible en raison d'une défaillance totale du Service, telle que détectée par les systèmes de surveillance du Prestataire. Une dégradation partielle des performances n'est pas considérée comme un temps d'indisponibilité, sauf indication contraire.

« Maintenance **de sécurité d'urgence** » désigne les activités de maintenance nécessaires pour remédier à des failles de sécurité critiques, à des risques pour l'intégrité du système ou à des problèmes urgents de stabilité du service qui nécessitent une intervention immédiate en dehors des calendriers de maintenance planifiés.

« Incident » désigne une interruption imprévue ou une diminution de la qualité, de la disponibilité, de la fonctionnalité ou des performances du Service.

« **Objectifs de niveau de service pour la gestion des incidents** » désigne les engagements de niveau de service applicables à la gestion des incidents, tels que spécifiés dans le contrat de service applicable et en fonction du niveau de gravité attribué.

« Fenêtre **de maintenance** » désigne une période prédéfinie pendant laquelle SwissSign peut effectuer des activités de maintenance planifiées ou d'urgence susceptibles d'avoir un impact sur la disponibilité du Service.

« Services **professionnels** » désigne les services qui ne relèvent pas du champ d'application de l'assistance technique et des demandes d'intervention, et qui sont fournis dans le cadre de projets, de missions de conseil ou de manière ponctuelle. Ils comprennent les activités qui ne sont pas liées à la gestion des incidents ou des demandes d'intervention et font l'objet de contrats et de tarifs distincts.

« **Délai de réponse** » désigne le temps écoulé entre le signalement ou la détection d'un incident et le début de l'enquête active sur l'incident et de sa gestion par SwissSign.

« **RPO** (Recovery Point Objective) » désigne la durée maximale acceptable de perte de données, mesurée en temps entre le dernier point de récupération des données et la survenue d'une catastrophe ou d'une panne majeure.

« **RTO** (Recovery Time Objective) » désigne le délai maximal acceptable dans lequel un service doit être rétabli après une catastrophe ou une panne majeure.

« Service » désigne toute application, plateforme, interface ou service connexe fourni par SwissSign, tel que spécifié dans la description de service ou le contrat de service applicable.

« Contrat **de** service » désigne le contrat écrit conclu entre SwissSign et le client, qui intègre le présent SLA par référence et précise les Services spécifiques souscrits, les frais applicables, les éventuels objectifs de niveau de service en matière de gestion des incidents, ainsi que toute condition supplémentaire ou dérogatoire applicable à l'utilisation de ces Services par le client.

« **Disponibilité du service** » désigne le pourcentage de temps, pendant les heures de service applicables, pendant lequel un service est opérationnel et accessible au client, sous réserve des exclusions du SLA énoncées dans le présent contrat.

« **Incident lié à la disponibilité du service** » désigne un incident entraînant l'indisponibilité ou une dégradation significative du service et affectant plusieurs clients ou le service dans son ensemble.

« Description **du service** » désigne le document publié ou mis à disposition par SwissSign qui décrit le périmètre fonctionnel et technique d'un service particulier, tel que mis à jour de temps à autre par SwissSign moyennant un préavis raisonnable adressé au client.

« Heures **de service** » désigne la période pendant laquelle le Service est censé être disponible et/ou pendant laquelle les niveaux de service sont mesurés, comme indiqué à la clause 4 ci-dessous.

« Demande de service » désigne une demande d'informations, d'assistance ou d'accès non liée à un incident, y compris, sans s'y limiter, les questions relatives à l'utilisation, les demandes de documentation et les demandes de renseignements sur les fonctionnalités. Les demandes de service n'incluent pas les défauts logiciels reproductibles ni les dysfonctionnements du service et ne sont pas soumises aux objectifs de niveau de service en matière de gestion des incidents.

Le terme « délai **de rétablissement du service** » désigne le délai cible entre le signalement ou la détection d'un incident de disponibilité du service et le rétablissement d'une utilisation substantiellement fonctionnelle du service concerné, que ce soit par une solution de contournement temporaire ou une résolution permanente.

« Assistance technique » désigne la prise en charge des incidents, le dépannage et les activités de rétablissement du service assurés par du personnel qualifié pendant les jours ouvrables et les heures d'ouverture. Pendant cette période, SwissSign accepte les signalements d'incidents et effectue les opérations nécessaires au rétablissement du service et au soutien de son fonctionnement. En dehors des jours ouvrables et des heures d'ouverture, aucune activité d'assistance active n'est effectuée dans le cadre de l'assistance technique.

Le terme « niveau **de gravité** » désigne la classification attribuée à un incident en fonction de son impact sur l'activité, de son impact opérationnel, de son degré d'urgence et de son périmètre d'impact, telle que déterminée par SwissSign conformément au présent contrat.

Le terme « solution de contournement » désigne une solution temporaire qui réduit ou élimine l'impact opérationnel d'un incident.

« Délai de mise en place **d'une solution de contournement** » désigne le délai dans lequel SwissSign s'efforce de fournir une solution de contournement raisonnable pour un incident spécifique à un client, afin d'atténuer l'impact de cet incident et de permettre au client de continuer à utiliser la fonctionnalité concernée.

4. Heures de service

Composante du service	Heures de service	Description
Exploitation du service	24 h/24, 7 j/7	Le système de production est exploité et surveillé 24 heures sur 24, sept (7) jours sur sept
Assistance	Jours ouvrables pendant les heures d'ouverture	Prestation de services d'assistance pendant les jours ouvrables et les heures d'ouverture, y compris la gestion des incidents, les interventions de rétablissement du service et l'assistance à la clientèle.

Coordonnées du support

Mode de contact	Objet
E-mail : scc@swisssign.com	Signalement d'incidents et demandes d'intervention pendant les heures d'assistance
Téléphone : +41 84 877 66 55	Incident critique affectant la disponibilité du service

5. Fenêtres de maintenance

SwissSign peut effectuer des opérations de maintenance planifiées ou d'urgence pendant les fenêtres de maintenance définies ci-dessous. Ces opérations peuvent inclure des mises à jour, des mises à niveau, des correctifs, la maintenance de l'infrastructure et des opérations liées à la sécurité. Pendant les fenêtres de maintenance, les services peuvent être partiellement ou totalement indisponibles. Les fenêtres de maintenance sont exclues des calculs de disponibilité des services.

Type de maintenance	Fenêtre de maintenance
Maintenance standard	Jours ouvrables pendant les heures d'ouverture
Maintenance le week-end	En dehors des jours ouvrables ou des heures d'ouverture (samedi et dimanche : toute la journée)
Maintenance de sécurité d'urgence	Du lundi au dimanche : de 02 h 00 à 06 h 00 (heure locale suisse, CET/CEST)

5.1 Maintenance planifiée

Les opérations de maintenance planifiée ne devraient généralement pas dépasser douze (12) fois par année civile. SwissSign s'engage à notifier au moins sept (7) jours à l'avance les opérations de maintenance planifiée, en précisant l'heure de début prévue et la durée estimée.

5.2 Maintenance d'urgence

En cas de besoins urgents de maintenance liés à la sécurité ou d'incidents de sécurité, SwissSign peut effectuer une maintenance d'urgence. SwissSign s'engage à donner un préavis d'au moins vingt-quatre (24) heures lorsque cela est raisonnablement possible.

5.3 Fréquence et durée indicatives de la maintenance

Sur la base de son expérience opérationnelle passée, SwissSign prévoit approximativement :

(a) deux (2) opérations de maintenance prolongées par année civile, chacune d'une durée prévue pouvant aller jusqu'à sept (7) heures ; et
(b) trois (3) interventions de maintenance plus courtes par année civile, chacune d'une durée prévue inférieure à deux (2) heures.

Les estimations ci-dessus sont fournies à titre indicatif uniquement et ne constituent ni des engagements de service contraignants, ni des limitations des opérations de maintenance, ni des garanties concernant la fréquence ou la durée de la maintenance.

6. Objectifs de niveau de service

La classification des incidents sert uniquement à déterminer les objectifs de niveau de service applicables. Elle ne constitue pas des catégories de service distinctes et n'implique pas d'obligations contractuelles différentes de celles définies dans le présent Contrat.

6.1 Disponibilité du service (disponibilité du système)

Indicateur de niveau de service	Objectif	Période de mesure
Disponibilité du service	• OCSP/CRL (pour les certificats publics) : 99,9 % • OCSP/CRL (pour les certificats privés) : 98,5 % • PKI gérée (interface graphique Web/CMC) : 98,5 % • Gestion du cycle de vie des certificats : 98,5 % • Service d'horodatage : 98,5 % • Service de signature (certificat d'organisation) : 98,5 %	La disponibilité des services est mesurée sur une période de trois (3) mois.

Règles de mesure

1) La disponibilité du service est calculée sur la base des systèmes de surveillance et des enregistrements de SwissSign.
2) La disponibilité du service est mesurée par rapport aux heures de service applicables pendant la période de mesure définie.
3) Un objectif de disponibilité du service de 99,9 % correspond à un temps d'indisponibilité imprévu maximal de 0,1 % des heures de service applicables au cours de la période de mesure, à l'exclusion des fenêtres de maintenance et des autres exclusions définies dans la section « Exclusions du SLA ».
4) À titre indicatif, une disponibilité de 99,9 % correspond à environ 2,2 heures d'indisponibilité imprévue par période de mesure de trois (3) mois.
5) Un service n'est considéré comme indisponible qu'en cas de panne totale du service.
6) Une dégradation partielle des performances du service, des problèmes intermittents ou une fonctionnalité réduite n'entraînant pas de coupure totale du service sont exclus du calcul de la disponibilité du service, sauf indication contraire dans la description du service.

6.2 Disponibilité du service (SLA système)

Type d'incident	Délai de rétablissement du service
Incident critique lié à la disponibilité du service	2 heures (24 h/24, 7 j/7)

SwissSign tiendra le client raisonnablement informé de l'état d'avancement des incidents critiques liés à la disponibilité du service, notamment par un accusé de réception initial, des mises à jour sur l'avancement et une notification de résolution jusqu'au rétablissement du service. Sauf accord contraire, ces communications seront transmises par écrit par e-mail.

6.3 SLA de gestion des incidents

Les objectifs de niveau de service relatifs à la gestion des incidents sont définis soit dans les contrats de service respectifs et peuvent varier selon le service, soit dans les conditions d'assistance spécifiques au service

Aux fins de l'assistance technique, une distinction est faite entre les incidents, les demandes d'intervention et les services professionnels.

Les objectifs de niveau de service relatifs à la gestion des incidents s'appliquent exclusivement aux incidents causés par un défaut logiciel reproductible ou tout autre dysfonctionnement lié au service, auxquels est attribué un niveau de service approprié.

Les demandes de service, y compris les problèmes résultant d'une mauvaise configuration, d'une utilisation inappropriée du service ou de demandes de modifications ou d'assistance allant au-delà de la gestion standard des incidents, ne sont pas considérées comme des incidents et ne sont donc pas soumises aux objectifs de niveau de service relatifs à la gestion des incidents.

Les services professionnels, notamment le conseil, la formation, les implémentations spécifiques au client et autres activités liées à des projets, ne relèvent pas du champ d'application du SLA de gestion des incidents et peuvent être fournis dans le cadre de contrats ou d'accords de service distincts.

7. Reprise après sinistre (RTO/RPO)

Les objectifs de reprise après sinistre suivants s'appliquent uniquement en cas de perturbations majeures du service nécessitant une reprise à partir de systèmes de sauvegarde ou d'une infrastructure de reprise après sinistre, et ne s'appliquent pas aux incidents standard liés au support des applications.

Indicateur de reprise après sinistre	Objectif
Objectif de délai de reprise (RTO)	24 heures
Objectif de point de reprise (RPO)	24 heures

8. Exclusions du SLA

Les niveaux de service, y compris la disponibilité du service et les niveaux de service en cas d'incident, ne s'appliquent pas dans les circonstances suivantes :

(a) Maintenance et activités planifiées
Pendant les fenêtres de maintenance et toute autre activité de maintenance planifiée, y compris les mises à jour, les mises à niveau, les correctifs et les modifications de l'infrastructure.

(b) Causes et dépendances liées au client
Incidents, dégradations du service, retards ou interruptions causés par le client ou imputables à celui-ci, y compris une mauvaise configuration, une utilisation inappropriée du service, le non-respect des

, le défaut de fourniture des informations, de l'accès, des autorisations, des ressources ou de toute autre coopération requis, l'indisponibilité du personnel du client nécessaire à la résolution de l'incident, ou les retards résultant de reports demandés par le client.

(c) Dépendances vis-à-vis de tiers
Problèmes causés par des systèmes, réseaux, infrastructures, logiciels ou services tiers échappant au contrôle raisonnable de SwissSign, y compris la connectivité Internet, les systèmes gérés par le client ou les prestataires de services externes.

(d) Cas de force majeure
Événements échappant au contrôle raisonnable de SwissSign, y compris, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, la guerre, le terrorisme, les troubles civils, les grèves, les épidémies ou les mesures gouvernementales.

(e) Demandes de service
Les demandes de service ne constituent pas des incidents et sont exclues des objectifs de niveau de service relatifs aux incidents. Les demandes de service sont traitées dans la mesure du possible et peuvent faire l'objet de frais supplémentaires.

Pour éviter toute ambiguïté, toute période durant laquelle SwissSign est dans l'impossibilité d'effectuer les activités nécessaires pour examiner, résoudre ou rétablir le service affecté en raison de causes ou de dépendances liées au client sera exclue du calcul des objectifs de niveau de service applicables.

Les calculs de disponibilité du service excluront toutes les circonstances susmentionnées.

9. Rapports

À la demande du client, SwissSign peut fournir des rapports mensuels concernant les niveaux de service, la disponibilité du système, les incidents et les activités d'assistance. Ces rapports peuvent faire l'objet de frais supplémentaires et doivent, le cas échéant, faire l'objet d'un accord séparé entre les parties.

Les rapports mensuels peuvent inclure, sans s'y limiter :

(a) la disponibilité du système (calculée conformément aux définitions des niveaux de service) ;
(b) le nombre d'incidents et la durée des interruptions de service ;
(c) Statistiques opérationnelles relatives aux performances du système et aux activités d'assistance.