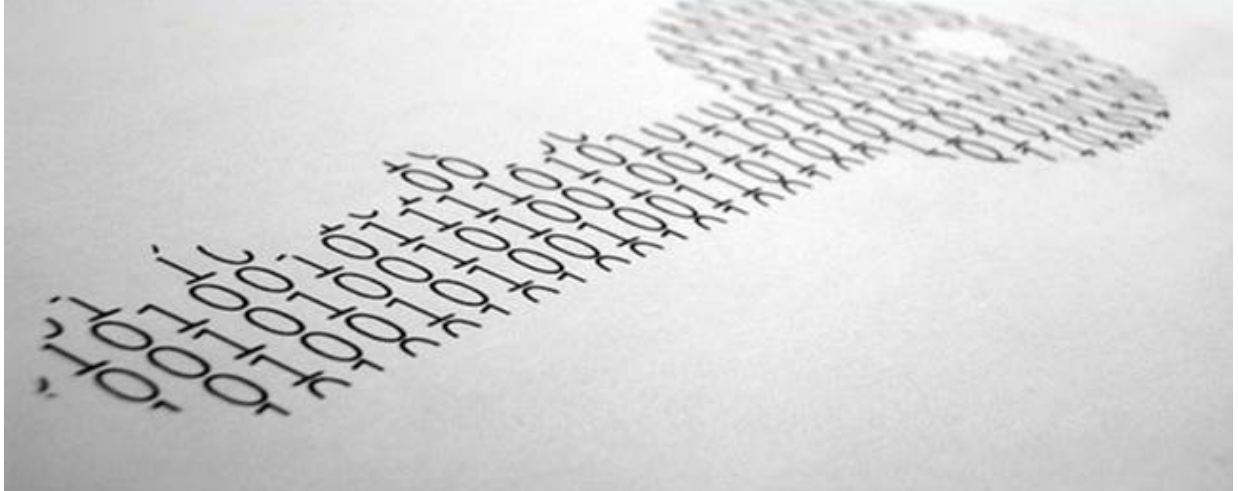


Service Level Agreement



Service Level Agreement pour prestations SwissSign

Sommaire

1	OBJECTIF ET STRUCTURE DU DOCUMENT	3
2	PRESTATIONS EN EXPLOITATION STANDARD	4
3	GESTION DES INCIDENTS	6
4	DÉFINITIONS.....	6
5	INTERLOCUTEURS.....	9

1 Objectif et structure du document

Ce document décrit en détail la fourniture de prestations par SwissSign AG. Il est constitué des chapitres «Prestations en exploitation standard», «Gestion des incidents», «Définitions» et «Interlocuteurs». Dans les chapitres «Prestations en exploitation standard» et «Gestion des incidents» vous trouverez les valeurs correspondantes, tandis que les définitions pour les différents termes se trouvent dans le chapitre «Définitions».

Le schéma suivant donne un aperçu des différents éléments de la fourniture de prestation qui sont expliqués dans les chapitres ci-après:

E

HORAIRE D'EXPLOITATION: 7 x 24h

Disponibilité du système

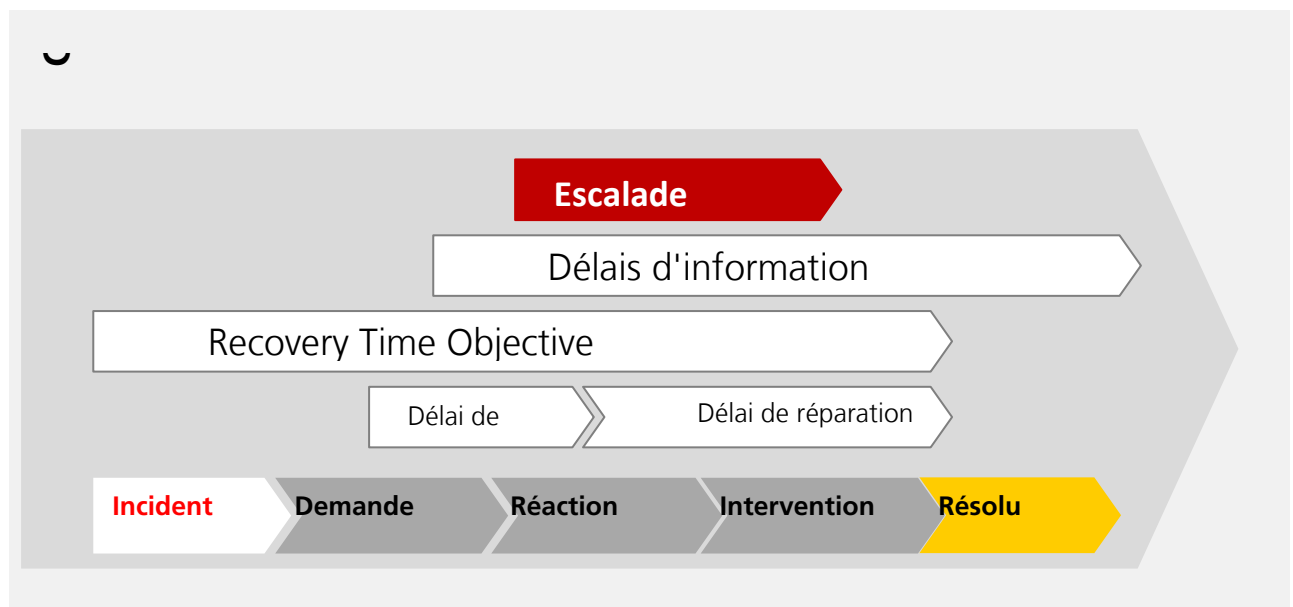
Entretiens

Gestion de capacité: flux maximal, quantité prévue

HORAIRE DE SERVICE: de 08h00 à 17h00, du lundi au vendredi sans les jours fériés généraux; autres horaires: organisation de piquet

HORAIRE D'ASSISTANCE: de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, du lundi au

REPORTING



2 Prestations en exploitation standard

Paramètres de niveau de service	Valeurs-cibles	Remarque
Horaires d'exploitation	7 x 24 h	

Paramètres de niveau de service	Valeurs-cibles	Remarque
Horaires de service	Lu à Ve, de 8h00 à 17h00 sans les jours fériés généraux en Suisse.	Les horaires en dehors des horaires de service sont couverts par l'horaire de piquet.
Horaire de piquet	Complémentaire aux horaires de service	
Horaires d'assistance	Lu à ve, de 8h00 à 12h00 et 13h00 à 17h00 sans les jours fériés généraux en Suisse.	Téléphone: +41 848 77 66 55 helpdesk@swissign.com
Disponibilité du système	OCSP: 99.9% CRL: 99.9% Managed PKI (WebGUI/CMC): 98.5% Service d'horodatage: 99.9% Service de signature (certificat d'organisation): 98.5%	
Période de mesure	Trimestre	La période de mesure se réfère à un trimestres, ce qui correspond donc à un temps de défaillance maximal de 2,2 heures dans le cas d'une disponibilité de 99.9%
Travaux de maintenance	Fréquence: 12 fois par an au maximum Notification au moins 7 jours à l'avance, y compris indications d'horaires précis Pour les thèmes affectant la sécurité, notification 24 heures à l'avance	Expérience des dernières années: 2 entretiens longs (7h) et 3 courts (<2h)
Créneau de maintenance	Du lu au ve: de 18h00 à 06h00; Sa et di: en continu Pour les thèmes affectant la sécurité: de 02:00 à 06h00; du lu au di	Les travaux d'entretien annoncés peuvent être réalisés pendant ces horaires.

Paramètres de niveau de service	Valeurs-cibles	Remarque
Reporting	Le cas échéant, peut être demandé mensuellement moyennant un supplément	

3 Gestion des incidents

Ce processus intervient lorsque les spécifications de l'exploitation standard ne sont plus satisfaites.

Paramètres de niveau de service	Valeurs-cibles	Remarque
Délais d'information	Si l'élimination du problème dure plus longtemps que le délai de réparation défini, SwissSign émet une information au moins 1 heure avant expiration du délai de résolution. Jusqu'à la résolution, des messages d'avancement seront émis toutes les 4 heures.	Tous les mises à jour et signalements de perturbations, problèmes et travaux d'entretien sont publiés sur https://www.swissign.com/system-status
Recovery Time Objective / temps de défaillance maximal	24 heures	La force majeure est exclue
Recovery Point Objective / perte de données maximale	24 heures	
Délais de réparation	2 heures comme grandeur cible	

4 Définitions

Terme	Définition
Horaire d'exploitation	L'horaire d'exploitation est la période pendant laquelle SwissSign exploite la solution (voir aussi les horaires d'assistance). Ceci est basé sur une durée d'exploitation de 7 x 24 heures.

Terme	Définition
Horaire d'assistance	<p>L'horaire d'assistance est la période pendant laquelle SwissSign prend en compte des avis / demandes d'assistance.</p> <p>La réception des avis peut donc se faire exclusivement pendant l'horaire d'assistance.</p>
Disponibilité du système	<p>Le ratio de la période pendant laquelle le système est opérationnellement disponible par rapport au temps conclu. Les temps d'entretien, c'est-à-dire les créneaux d'entretien avec travaux d'entretien annoncés ne sont pas pris en compte dans le calcul de la disponibilité.</p> <p>Les perturbations hors du contrôle de SwissSign ou dues à une force majeure sont exclues. De plus, SwissSign ne peut pas assumer de garantie pour la disponibilité d'Internet.</p> <p>Temps total: temps d'exploitation moins le temps d'entretien</p> <p>Disponibilité: $(\text{temps total moins temps de défaillance sans temps d'entretien}) / \text{temps total}$</p> <p>Méthode de mesure: pour les services à base de http(s), ceux-ci sont considérés comme fiables si le statut http correspondant est retourné pour la requête. Pour visualiser la disponibilité du service à base de http(s), une URL d'essai est appelée toutes les 5 minutes et évaluée en conséquence.</p>
Période de mesure	<p>La période de temps durant laquelle la disponibilité est indiquée, conformément à la définition de la disponibilité du système</p>
Travaux de maintenance	<p>Les travaux d'entretien sont catégorisés comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien régulier planifié (risques faibles pour la disponibilité et la sécurité: mise en œuvre selon plan d'entretien) Annonce: 5 jours à l'avance sur notre page web système • Entretien nécessaire à court terme (risques moyens pour la disponibilité et la sécurité): mise en œuvre 24 après annonce sur notre page web système • Entretien de sécurité Risques élevés pour la disponibilité et la sécurité. Une information est diffusée immédiatement sur la page web du système et la mesure d'entretien est réalisée.
Temps d'entretien	<p>Le temps d'entretien correspond à la durée du créneau d'entretien utilisé et la durée des entretiens de sécurité.</p>

Terme	Définition
Créneau de maintenance	<p>Le créneau d'entretien est la période pendant laquelle des travaux techniques, applicatifs ou similaires sont réalisés sur le système, celui-ci n'étant pas disponible de manière garantie pendant ce temps.</p> <p>L'entretien planifié et l'entretien à court terme (par ex. en raison de lacunes de sécurité déclarées) n'affectent pas le niveau de service.</p>
Reporting	<p>Rapports mensuels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilités du système • Nombre de défaillances et durée des différentes défaillances • Statistiques de traitement
Délai d'information	Si le délai de réparation dépasse le délai de réparation prévu, SwissSign informe pendant le délai d'information de la nouvelle durée-cible avant expiration du délai de réparation prévu.
Délai de réaction incident	L'élimination de défaut suite à des incidents est commencée pendant le délai de réaction incident.
Délai de réaction assistance	<p>Pendant le délai de réaction assistance, un premier retour est donné à une requête.</p> <p>Si l'avis est reçu en dehors de l'horaire d'assistance, le délai de réaction commence au début de l'horaire d'assistance du jour ouvrable suivant.</p>
Recovery Time Objective (RTO)	Temps de défaillance maximal
Recovery Point Objective (RPO)	Perte de données maximale. Ceci définit la période maximale admise entre deux sauvegardes de données.
Délai de réparation	Le délai de réparation est la période dans laquelle la perturbation doit être éliminée. Le délai de réparation commence après expiration du délai de réaction.
Horaires de service	L'horaire de service est la période pendant laquelle SwissSign AG exploite activement la solution (l'horaire de service est complémentaire à l'horaire de piquet, l'horaire d'exploitation consiste en l'addition des deux).
Horaire de piquet	L'horaire de service est la période pendant laquelle le service est maintenu à l'aide de l'organisation de piquet (l'horaire de piquet est complémentaire de l'horaire de service, l'horaire d'exploitation consiste en l'addition des deux).
Incident	Tous les événements affectant l'exploitation ou s'écartant de l'exploitation standard. Les incidents sont décelés par le monitoring ou peuvent être signalés pendant les horaires d'assistance.

5 Interlocuteurs

Interlocuteurs SwissSign

Thème	Interlocuteurs	Description
Helpdesk / message d'erreur	En alternance	+41 848 77 66 55 helpdesk@swissign.com
Key Account Management	Sales Support Service Desk	+41 848 77 66 55 contracts@swissign.com