Accord de niveau de service (SLA)

Communication unifiée - Microsoft Teams

Version	Date	Commentaire
1.0	25.02.2021	Première version

1. Description du service	Le Centre informatique de l'UNIL (Ci) offre un service adapté aux besoins mis en avant par le télétravail et l'enseignement à distance à l'UNIL L'outil utilisé par le Ci est Microsoft Teams. Cette solution apporte les fonctionnalités de : • Visioconférence • Messagerie instantanée (Chat) • Travail collaboratif • Téléphonie (sur demande)
2. Ayants-droits	Ont accès au service Microsoft Teams : • les membres du personnel académique, administratif et technique sous contrat avec l'UNIL. • les étudiant·e·s de l'UNIL.

3. Validité	• L'accès au service est automatiquement bloqué à la fermeture du compte informatique UNIL de l'utilisateur·trice. • Les équipes Teams ont une durée de vie d'une année (renouvelable). Passé cette échéance, elles sont détruites. • La durée de vie des documents est limitée à la durée de vie de l'équipe Teams.
4. Responsabilités	Propriétaire d'équipe : • Le·la propriétaire d'une équipe est responsable de renouveler la validité de son équipe à chaque échéance ou d'informer ses membres de sa prochaine suppression • Le·la propriétaire d'une équipe est responsable de gérer les droits donnés aux membres et aux invités dans son équipe. • Le·la propriétaire d'une équipe est responsable de la gestion des documents institutionnels créés sur Teams en conformité avec la Directive 0.12 sur les ressources informationnelles et archives et selon les principes suivants : ◦ Lors de la suppression des équipes, les documents ayant une valeur dans le cadre du travail du service doivent être transférés sur GEDUNIL ou vers un serveur de fichiers commun (NAS – hébergement de données hors recherche) selon l'infrastructure mise à disposition par le service ou la faculté de rattachement du·de la propriétaire de l'équipe. ◦ Le renouvellement annuel des équipes dans le seul but de conserver et stocker les fichiers créés sur Teams n'est pas autorisé. ◦ Le stockage de données de recherche n'est pas autorisé. Le service hébergement de données de recherche est prévu à cet effet. Centre informatique : • Le Ci s'assure du maintien de la solution Microsoft Teams et de la communication entourant le service.

5. Confidentialité	• Les données « en transit » (visioconférence) sont cryptées • Les données « au repos » (documents partagés) sont cryptées avec une clé privée UNIL et hébergées dans les centres de données de Microsoft en Suisse. • Les centres de données sont gérés par Microsoft. • Microsoft ne peut accéder aux données qu'avec l'accord du Centre informatique
6. Sauvegarde	• Une équipe supprimée peut être restaurée durant 30 jours par le Centre informatique • Un canal supprimé dans une équipe peut être restauré durant 21 jours • Un document supprimé dans une équipe peut être restauré durant 93 jours
7. Quota	• Le volume maximal de données hébergé dans une équipe est de 1 TB.
8. Fiabilité	• La redondance des infrastructures physiques et logicielles est assurée par Microsoft
9. Disponibilité	• La disponibilité du service garantie par Microsoft est supérieure à 99.9% • Le Ci se réserve le droit d'interrompre le service pour des raisons de maintenance qui seront annoncées.
10. Prix	• Le service est offert au personnel sous contrat avec l'UNIL, aux doctorant·e·s de l'UNIL et aux étudiant·e·s de l'UNIL. • Le service peut être payant pour les partenaires externes disposant d'un accord de service avec l'UNIL. Le prix peut être demandé via une demande à notre help desk.
11. Support	• Help desk et spécialistes (heures de bureau).

Créé 2026-03-13 15:07:21 UTC par Gilles Ritzmann
Mis à jour 2026-07-03 15:15:03 UTC par Patrice Fumasoli