

# Accord de niveau de service (SLA)

Version	Date	Commentaire
0.1	02.06.2022	première version
0.2	13.06.2022	modification
1.0	09.04.2024	Mise en service

1. Description du service	<p>Le Centre informatique de l'UNIL (Ci) offre un service de Wiki permettant le partage d'information et de documentation d'un service, département ou une faculté de l'UNIL.</p> <p>L'outil open source utilisé par le Ci est <a href="#">BookStack</a>. Cette solution permet la création, modification et l'illustration collaboratives de pages à l'intérieur d'un site web.</p>
2. Ayants-droits	<p>Ont l'autorisation de demander la création d'un Wiki :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les membres du personnel académique, administratif et technique sous contrat avec l'UNIL.</li></ul> <p><i>Le Ci se réserve le droit de refuser une demande de création d'un Wiki. Dans ce cas, le Ci transmettra la raison de ce refus au demandeur.</i></p>
3. Validité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un wiki est valable pour une durée de 12 mois (renouvelable par son propriétaire)</li><li>• La connexion au Wiki est automatiquement bloquée à la fermeture du compte informatique UNIL.</li><li>• La durée de vie du contenu d'un Wiki est limitée à la durée de vie de ce dernier.</li></ul>

4. Responsabilités	<p>Propriétaire d'un Wiki :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les propriétaires d'un Wiki sont responsables de gérer les droits donnés aux utilisateurs de son Wiki.</li> <li>• Les propriétaires d'un Wiki sont responsables de sa gestion (du contenu et de son administration)</li> <li>• Les propriétaires d'un Wiki sont responsables de la communication aux utilisateurs de son Wiki.</li> <li>• Les propriétaires d'un Wiki sont responsable de renouveler la durée de validité de leur wiki.</li> </ul> <p>Centre informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Ci est responsable du maintien de l'infrastructure et du support du service.</li> <li>• Le Ci est responsable de la communication aux propriétaires des Wiki.</li> </ul>
5. Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les données « en transit » sont cryptées</li> <li>• Les données sont hébergées à l'UNIL</li> <li>• La connexion au Wiki est sécurisé avec l'authentification SWITCH edu-ID</li> <li>• La gestion des autorisations d'accès au Wiki est liée à la gestion des groupes de l'intranet</li> </ul>
6. Sauvegarde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les modifications d'une page sont conservées, peuvent être comparées et restaurées.</li> <li>• Une page supprimée peut être restaurée par le propriétaire du Wiki durant 30 jours.</li> <li>• Une sauvegarde quotidienne complète du contenu du Wiki est assurée par le Ci.</li> </ul>
7. Quota	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le volume maximal de données hébergé dans un Wiki est de 10 GB.</li> </ul>
8. Fiabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La redondance des infrastructures physiques et logicielles est assurée par le Ci</li> </ul>
9. Disponibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Ci se réserve le droit d'interrompre le service pour des raisons de maintenance qui seront annoncées.</li> </ul>
10. Prix	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service est offert aux membres du personnel UNIL et aux partenaires.</li> </ul>
11. Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Help desk</a> et spécialistes (heures de bureau).</li> </ul>

---

Révision #11

Créé 2 juin 2022 08:52:43 par Gilles Ritzmann

Mis à jour 21 février 2025 09:44:08 par Karim Khouw Zegwaart