

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 BookStack. 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">• les membres du personnel académique, administratif et technique sous contrat avec l'UNIL. <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">• Un wiki est valable pour une durée de 12 mois (renouvelable par son propriétaire)• La connexion au Wiki est automatiquement bloquée à la fermeture du compte informatique UNIL.• La durée de vie du contenu d'un Wiki est limitée à la durée de vie de ce dernier.

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

(Temp) Présentation service
unil.ch/ci

Documentation partagée - WikiUNIL

EN BREF

public cible

- Employées et employés UNIL / Partenaires

niveau de service

- 23h/24h | 7j/7j (opération de sauvegarde durant la nuit)
- Délai de réponse pour le dépannage: 24h

prix du service

- gratuit

niveau de support

- Help desk et spécialistes

DESCRIPTION DU SERVICE

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.

L'outil utilisé par le Ci est [BookStack](#). Cette solution permet la création, modification et l'illustration collaboratives de pages à l'intérieur d'un site web.

Les principaux atouts de BookStack :

- Logiciel open source
- Interface simple et adaptée à tous les appareils (ordinateurs, tablettes et mobiles)
- Rédaction et édition de contenu efficace et moderne
- Editeur <https://www.diagrams.net/> intégré permettant la création rapide et facile de diagrammes dans votre documentation.
- Authentification SWITCH edu-ID

Révision #9

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

Mis à jour 9 avril 2024 08:18:50 par Gilles Ritzmann