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
1.1	23.09.2026	Durée de vie non limitée, quota précisé par volume

1. 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 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.
2. Ayants-droits	Ont l'autorisation de demander la création d'un Wiki : • les membres du personnel académique, administratif et technique sous contrat avec l'UNIL. *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*.
3. Validité	• La durée de vie d'un wiki n'est pas limitée dans le temps. Le Ci se réserve le droit de revoir cette règle, notamment en cas d'inactivité prolongée. • 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	Propriétaire d'un Wiki : • 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. Centre informatique : • 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	• 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	• 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	• Chaque wiki dispose de deux volumes de 5 GB : l'un pour les fichiers téléversés, l'autre pour la base de données.
8. Fiabilité	• La redondance des infrastructures physiques et logicielles est assurée par le Ci
9. Disponibilité	• Le Ci se réserve le droit d'interrompre le service pour des raisons de maintenance qui seront annoncées.
10. Prix	• Le service est offert aux membres du personnel UNIL et aux partenaires.
11. Support	• Help desk et spécialistes (heures de bureau).

Créé 2022-06-02 08:52:43 UTC par Gilles Ritzmann
Mis à jour 2026-09-23 12:51:12 UTC par Jean-Christio Martin