

## Service Level Agreement (SLA) SASIS IT Services

Nom du document	Service Level Agreement_IT_2021-06-07_F
Type de document	Contrat
Version	1.8
Date	29.06.2021
Validé par	Direction SASIS SA
État	Approuvé
Valable à partir du	01.11.2019
Auteur	Thomas Günter
Classification	public

### Aperçu des modifications

Date	Version	Auteur	Remarque
29.06.2021	1.8	Thomas Wackersreuther	Note de bas de page adaptée à la contribution de la direction du groupe
07.06.2021	1.7	Thomas Wackersreuther	Ajout d'une précision concernant la disponibilité
18.05.2021	1.6	Thomas Wackersreuther	Adaptations selon EA SASIS du 19.05.2021
30.03.2021	1.5	Thomas Wackersreuther	Suppression du chapitre 5.2 (Adaptation par les clients), délai pour changements fondamentaux relevé à 4 mois, disponibilité adaptée au rapport Achermann
12.03.2021		Thomas Wackersreuther	En cas d'erreurs, les abonnements RCC ne peuvent être mis à disposition qu'à 19h00: modification de 12h00 à 19h00
30.07.2020	1.4	Thomas Wackersreuther	Délimitation par rapport aux accords de services (Support-SLA) de certains produits
03.06.2020	1.3	Thomas Wackersreuther	Formulation affinée relative à la préparation des abonnements aux données
12.05.2020	1.2	Thomas Günter	Définition d'un délai pour le déploiement côté client
29.10.2020	1.1	Thomas Günter	Changement des URL déclarées comme non fondamental
28.01.2020	1.0	Thomas Günter	Suggestion de la direction du groupe: indiquer explicitement la disponibilité par année

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Généralités</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Disponibilité des services</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Plages de maintenance</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Batch requests</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Releases</b>	<b>4</b>
5.1	Types de releases	4
5.1.1	Releases avec des changements non fondamentaux	5
5.1.2	Releases avec des changements fondamentaux	5

## 1 Généralités

SASIS IT exploite des services en ligne pour des utilisateurs internes et externes, et s'emploie à assurer une mise à disposition sans interruption. Les points ci-après définissent les niveaux de service, les plages de maintenance prévues et la procédure à suivre en cas de modification pour l'ensemble des services IT. Par ailleurs, des accords de services supplémentaires (Support-SLA) pour des produits spécifiques peuvent être convenus dans des documents séparés.

Les services se divisent en deux catégories:

- Services de haute disponibilité, avec une mise à disposition 24h/24, 7j/7
- Services de disponibilité normale, avec une mise à disposition de 5 x 10 heures

## 2 Disponibilité des services

SASIS IT garantit pour ses services productifs une disponibilité de 98 %<sup>1</sup> p.a. (à l'exclusion des plages de maintenance et de release annoncées) sur la base de la disponibilité spécifiée au point 1.

Les abonnements aux données (p.ex. abonnements RCC ou RCCo) sont préparés dans le cadre de travaux de nuit de longue durée et sont disponibles de manière garantie à partir de 19h00.

## 3 Plages de maintenance

SASIS IT peut définir jusqu'à quatre plages de maintenance par service et par année, durant lesquelles le service en question n'est disponible que de manière restreinte ou est indisponible.

Les plages de maintenance sont utilisées exclusivement pour la mise à jour (patching) de l'infrastructure, n'intègrent aucune modification logicielle et n'impliquent en principe aucune action de la part du client.

Une plage de maintenance dure 10 heures au maximum et se déroule le week-end.

Les plages de maintenance qui ne nécessitent aucune action de la part du client sont annoncées au moins 2 semaines à l'avance par l'intermédiaire du contact technique du client.

Les plages de maintenance qui nécessitent une action du client (p. ex. mise à jour de certificats, adaptation de suites cryptographiques) sont annoncées au moins 6 semaines à l'avance par l'intermédiaire du contact technique du client.

---

<sup>1</sup> Remarque concernant la disponibilité: d'ici mi-2022 environ, le centre de données redondant de SASIS SA sera entièrement implémenté. Ensuite, cette valeur augmentera jusqu'à la disponibilité requise de 99,8% (nouveau sans exclusion pour force majeure)

SASIS SA se réserve le droit de définir des plages de maintenance à court temps en tout temps en cas d'événements critiques et, le cas échéant, d'en informer le client post-mise à niveau par l'intermédiaire de son contact technique. Ces adaptations ne nécessitent jamais d'action du client.

Les informations aux clients sont communiquées par courriel au contact technique du client et par l'entremise du site web de SASIS SA. Il incombe au client de communiquer à SASIS SA les coordonnées du contact technique (y c. tout changement à ce sujet).

## 4 Batch requests

Les requêtes liées à des procédés batch concernant des services en ligne de SASIS SA peuvent exclusivement être réalisées entre 22h00 et 4h00.

Sont considérées comme requêtes par batch celles comptabilisant plus de 50 requêtes par minute et par client.

Les services en ligne de SASIS sont dotés d'une restriction qui rejette les requêtes lorsqu'elles dépassent 1000 requêtes par minute et par client (http status code 503). Lorsque le nombre de requêtes (toutes les requêtes sont comptabilisées, y compris celles qui sont rejetées) passe en dessous de ce seuil, les requêtes sont à nouveau traitées.

Le client veille à ce que les clients connectés réagissent correctement aux requêtes rejetées.

## 5 Releases

SASIS SA s'emploie à adapter constamment ses services à l'environnement et à les améliorer. Les services peuvent dès lors faire l'objet de mises à jour planifiées plusieurs fois par année.

### 5.1 Types de releases

Il convient de distinguer les types de *releases* suivants :

Major release :	Contient des nouvelles fonctionnalités importantes et des adaptations de fonctionnalités existantes, comportant potentiellement des changements fondamentaux.
Minor release :	Contient des nouvelles fonctionnalités et des adaptations de fonctionnalités existantes, comportant potentiellement des changements fondamentaux.
Bugfix release :	Releases planifiées avec des améliorations de détail et des correctifs d'erreurs, comportant exclusivement des changements non fondamentaux.

Hotfix release :	Corrections d'erreurs temporellement critiques, comportant exclusivement des changements non fondamentaux. Des versions correctives peuvent être planifiées en tout temps. Elles sont communiquées post-mise à niveau par l'intermédiaire du contact technique du client.
------------------	--

### 5.1.1 Releases avec des changements non fondamentaux

Les releases qui comportent exclusivement des changements non fondamentaux sont annoncées au moins deux semaines avant le lancement par l'intermédiaire du contact technique du client.

Les changements non fondamentaux sont des changements rétrocompatibles et ne nécessitent aucune adaptation des systèmes consommateurs.

#### API :

1. Nouvelle API supplémentaire
2. Paramètre de requête facultatif supplémentaire d'une API existante
3. Suppression d'un paramètre de requête obligatoire ou facultatif d'une API existante
4. Champ obligatoire ou facultatif supplémentaire dans le modèle de réponse d'une API existante
5. Élargissement du champ de valeurs d'une énumération
6. Suppression d'un champ facultatif dans le modèle de réponse d'une API existante
7. Changement de la logique interne

#### Interfaces :

1. Nouvelle interface supplémentaire
2. Champ facultatif supplémentaire dans JSON ou XML Schema
3. Suppression d'un champ facultatif de JSON ou XML Schema

#### URL:

1. Modifications de l'URL de base
2. Modifications des paramètres de QueryString

### 5.1.2 Releases avec des changements fondamentaux

Les releases comportant des changements fondamentaux sont annoncées au moins 3 mois avant le lancement par le contact clientèle technique de SASIS SA.

Sont considérés comme des changements fondamentaux les changements qui nécessitent des adaptations des systèmes consommateurs.

#### API :

1. Changements du mécanisme d'authentification
2. Suppression d'une API existante
3. Changement de l'URL ou de la méthode d'une API existante (GET à POST ou SOAP)
4. Paramètre de requête obligatoire supplémentaire d'une API existante
5. Changement (nom/type) d'un paramètre de requête obligatoire ou facultatif d'une API existante

6. Changement (nom/type) d'un paramètre de requête obligatoire ou facultatif dans le modèle de réponse d'une API existante
7. Suppression d'un champ obligatoire dans le modèle de réponse d'une API existante
8. Réduction ou changement du champ de valeurs d'une énumération

**Interfaces :**

1. Modification de l'adresse ou du lieu de sauvegarde d'une interface
2. Suppression d'une interface
3. Champ obligatoire supplémentaire dans JSON ou XML Schema
4. Changement (nom/type) d'un champ obligatoire ou facultatif dans JSON ou XML Schema
5. Suppression d'un champ obligatoire dans JSON ou XML Schema
6. Modification du schéma de données d'un fichier dont les valeurs sont séparées par des virgules (CSV)