Règlement sur les niveaux de service (Service Level Agreement)

Système d'information Alliance Construction (SIAC)

1 Généralités

1.1 But du document

L'association paritaire Système d'information Alliance construction (SIAC), Waldeggstrasse 37, 3097 Berne-Liebefeld, vise à mettre à disposition, par les partenaires sociaux, une plateforme électronique s'appuyant sur une base de données de données centralisées concernant l'application des CCT pour l'ensemble de la Suisse

Le présent règlement sur les niveaux de service (Service Level Agreement, SLA) décrit les prestations du Système d'information Alliance construction (SIAC) à l'égard des utilisateurs/utilisatrices.

1.2 Documents contractuels

Le règlement sur les niveaux de service (Service Level Agreement, SLA) est une annexe aux conventions d'utilisation et aux CG conclues par l'association. Les adaptations du SLA doivent être portées à la connaissance des cocontractants sous forme écrite au moins trois mois avant leur entrée en vigueur.

L'association SIAC conclut avec chaque fournisseur des SLA individuels qui assurent le niveau de service envers les utilisateurs de SIAC.

2 Organisation du helpdesk

2.1 Accessibilité helpdesk SIAC

Le helpdesk SIAC est joignable sous

Téléphone **0800 244 244**

E-mail **support@isab-isac.ch**

Le helpdesk SIAC est ouvert aux heures de bureau, c.-à-d. les jours ouvrables de 8 à17 heures.

Les jours fériés suivants ne sont pas considérés comme jours ouvrables:

- Jour de l'An, 1er janvier
- Saint-Berthold, 2 janvier
- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- Ascension
- Lundi de Pentecôte
- 1er août
- Noël, 25 décembre
- Lendemain de Noël, 26 décembre

2.2 Délai de réaction

Le helpdesk informe l'utilisateur dans les 4 heures suivant la réception d'un message de la suite de la procédure.

2.3 Information

Tous les utilisateurs sont informés par e-mail des restrictions de fonctionnement suivantes:

- Cycles de maintenance à venir
- Panne ou perturbations du système
- Mesures pour éliminer les perturbations

2.4 Procédure d'escalade

La procédure d'escalade définit l'instance à contacter en cas de violation du SLA. Le cas échéant, le directeur, resp. le suppléant de l'association SIAC est joignable sous:

E-mail **info@isab-isac.ch**

3 Exploitation du système SIAC

3.1 Exploitation du système SIAC

Le système d'information SIAC est exploité dans un centre informatique à haute disponibilité.

Les données gérées dans le SIAC sont ainsi protégées contre la perte et l'accès non autorisé, en particulier par:

- la sécurisation des données
- la redondance des composants du système
- la surveillance proactive des composants du système
- la double authentification lors de l'accès par un utilisateur

3.2 Temps d'exploitation et de support

Le temps normal d'exploitation est de 7 jours x 24 heures, moins les cycles de maintenance définis. Le fonctionnement du système SIAC est automatiquement surveillé afin que les pannes puissent être, en règle générale, détectées à temps.

Le support des utilisateurs est à disposition aux heures de bureau (cf. helpdesk).

3.3 Cycles de maintenance

SIAC détermine des cycles de maintenance pour effectuer les travaux nécessaires sur le système. Normalement, les cycles de maintenance sont fixés durant la plage horaire de 24 heures à 7 heures. Les défaillances liées aux cycles de maintenance sont annoncées au moins cinq jours ouvrables à l'avance.

3.4 Défaillance

Une défaillance de SIAC est réputée s'être produite si la plateforme d'information n'est pas accessible via l'Internet.

Ne sont pas considérées comme défaillances les cycles de maintenance, les cyberattaques visant SIAC ou les défaillances dues aux cas de force majeure.

3.5 Erreurs d'application

Les erreurs d'application sont définies comme des dysfonctionnements du logiciel utilisé. La plateforme d'information est alors joignable via l'Internet, mais certaines fonctionnalités de SIAC ne le sont pas, ou seulement de façon entachée de défauts.

SIAC remédie aux erreurs d'application dès que possible.

4 Processus SIAC

4.1 Statut de contrôle

SIAC veille à ce que toute modification du statut de contrôle d'une entreprise par la commission paritaire compétente soit mise en œuvre dans le système d'information dès que possible.

4.2 Validation des données de collaborateur

Après la saisie complète des données de collaborateur par une entreprise, l'entreprise requiert la validation pour la création des cartes SIAC. SIAC procède à la validation des données des collaborateurs et informe rapidement l'entreprise des données erronées.

4.3 Création des cartes SIAC

La délivrance de la carte SIAC a lieu dans la règle dans les cinq jours ouvrables après la commande de la carte SIAC par l'entreprise.

5 Interfaces

SIAC exploite des interfaces au sujet des fournisseurs tiers suivants:

5.1 Pour la livraison des données à SIAC

Pour la livraison des données à SIAC, les interfaces d'importation suivantes sont disponibles:

- Reporting Tool CPSA pour le secteur principal de la construction
- BatiControl pour diverses commissions paritaires et organes de contrôle
- CRM Construction Bois

5.2 Accès aux informations de l'entreprise

SIAC met à la disposition de BatiControl Data AG un fichier exporté où figurent les entreprises avec leur statut de contrôle. Les détails sont réglés dans un accord d'interface entre l'association Système d'information Alliance construction et BatiControl Data AG.

6 Services SLA garantis

Service SLA	**Critère de mesure**	**Paramètre garanti**
Disponibilité du système par mois	Disponibilité – indisponibilité en pourcentage	99,5 %
Disponibilité helpdesk	Horaires de bureau, 8 – 17 h	99,0%
Délai de réaction helpdesk	Horaires de bureau, 8 – 17 h	4 h
Élimination de perturbations de l'application		best effort
Mutation du statut de contrôle de l'entreprise	Horaires de bureau, 8 – 17 h	best effort
Validation des données de collaborateur	Horaires de bureau, 8 – 17 h	best effort
Délivrance de la carte SIAC	Horaires de bureau, 8 – 17 h	best effort