



Standard des Niveaux de Service des services informatiques CdC

Tableau des niveaux de service

Niveau de service	Période de service	Période d'assistance ¹	Fenêtre de maintenance	Engagement annuel de disponibilité	
Gold	du lundi au dimanche de 0h à 24h (24/7)	du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h	le dimanche de 8h à 16h	98.36%	
Silver	du lundi au vendredi de 7h à 18h (11/5)		du mercredi 18h au jeudi 6h et le dimanche de 8h à 16h		97%
Bronze					94%
Best Effort					N/A

Période de service

Plage horaire durant laquelle le service est disponible pour les utilisateurs.

C'est la période de référence pour la mesure du taux de disponibilité.

Le service est sous surveillance continue (monitoring) afin de déceler toute indisponibilité et intervenir, en cas d'alerte.

Période d'assistance

Plage horaire durant laquelle le service d'assistance répond aux appels téléphoniques des utilisateurs et prend en charge les demandes transmises via le formulaire.

La prise en charge des demandes consiste en une 1^{re} analyse et l'affectation à un spécialiste qui la traitera dans un délai adapté au niveau d'urgence. La prise en charge est quittancée auprès de l'utilisateur.

Le délai standard de prise en charge est de 2 heures maximum durant la période d'assistance.

Fenêtre de maintenance

Plage horaire durant laquelle les travaux de maintenance planifiés sont réalisés.

Noter qu'en cas de maintenance urgente (incident ou faille de sécurité) des correctifs pourraient être apportés en dehors de plages de maintenance définies.

¹ Hors jours fériés de la CdC : 1^{er} et 2 janvier, Vendredi Saint, Lundi de Pâques, Ascension, Pentecôte, 1^{er} août, Jeûne genevois (jeudi suivant le premier dimanche de septembre), 24 décembre (après-midi), Noël, 26 décembre, 31 décembre. D'autres jours de fermeture peuvent être exceptionnellement décidés.



Engagement annuel de disponibilité

Le taux exprimé pour l'engagement annuel de disponibilité représente le taux minimal sur une période d'une année qui peut être assuré en considération de l'infrastructure technique, de l'architecture applicative, des contrats de sous-traitance et des méthodes de gestion. Cependant, les niveaux de services réels sont généralement nettement supérieurs à ce taux minimal. Ils sont mesurés périodiquement et les résultats seront mis à disposition des partenaires.

Si nécessaire et envisageable, des modifications sont apportées pour améliorer les niveaux de service souhaités.

Noter que la disponibilité d'un service ne peut être mesurée que sur des éléments de type :

- Interface graphique utilisateurs
- Webservice
- Serveur de fichier
- Base de données

Concernant les batchs, pour lesquels la disponibilité ne peut pas être mesurée, les incidents en relations sont pris en charge durant la période de service définie dans la feuille descriptive du service concerné.

Continuité des services informatiques (ITSCM)

La CdC évalue la criticité de ses processus métiers au travers d'un BIA (Business Impact Analysis). Afin de s'assurer de la continuité des processus critiques, des plans de continuité de service existent et s'assurent de la reprise des infrastructures et applications nécessaires à ces processus.

Noter qu'en cas de catastrophe (incendie, inondation, cyberattaque...) les engagements de disponibilité ne peuvent pas être garantis.

Remarque générale : des exceptions aux standards peuvent s'appliquer à certains services, elles sont alors clairement mentionnées dans les fiches descriptives correspondantes.