

# Produits en ligne auto-i-dat- SLA

## 1. Disponibilité des produits en ligne:

**autoi.ch, mototax.ch, services Web auto-i, carcloud.ch, e-Service**

auto-i-dat ag s'engage à assurer une disponibilité minimale des produits en ligne auto-i-dat de 99,5 % en moyenne annuelle pendant les heures critiques pour l'entreprise.

Sont exclues du calcul de la disponibilité les périodes pendant lesquelles

- l'ensemble du système n'est pas disponible en raison de perturbations non imputables à auto-i-dat ag, notamment en cas de force majeure;
- il est impossible d'accéder aux services ou applications en raison de perturbations globales sur Internet dont auto-i-dat ag n'est pas directement responsable;
- les services et applications ne sont pas accessibles en raison de perturbations au niveau de la recherche SilverDAT VIN effectuée sur les ordinateurs des constructeurs automobiles (OEM);
- les travaux de maintenance planifiés sont effectués conformément à l'article 2;
- une mise à jour de sécurité urgente est effectuée.

auto-i-dat ag n'est pas non plus responsable de la disponibilité des données ou services de tiers auxquels le client accède via des interfaces.

Définition heures de bureau, heures critiques pour l'entreprise, temps de fonctionnement:

- Heures de bureau: du lundi au vendredi (sans jours fériés cantonaux et fédéraux) de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 17 h 00
- Heures critiques pour l'entreprise: du lundi au dimanche de 7 h 00 à 22 h 00
- Temps de fonctionnement: 7 x 24 heures

Définition disponibilité:

- Pourcentage du temps, exprimé en heures, pendant lequel la plateforme serveur est disponible sur le réseau Internet public.
- La garantie de disponibilité est basée sur une période considérée d'un an.

## 2. Périodes de maintenance pour les produits mentionnés à l'article 1

En raison de la conception redondante de tous les composants critiques de la plateforme, il est généralement possible d'exécuter sans interruption des travaux de maintenance standard tels que des mises à jour de programmes, de données et de systèmes. S'il n'est pas possible de garantir une maintenance sans interruption, celle-ci est annoncée à l'avance et effectuée en règle générale le jeudi entre 19 h 00 et 5 h 00.

### **3. Sauvegarde des données pour les produits mentionnés à l'article 1**

auto-i-dat ag réalise chaque jour une opération de sauvegarde et de récupération des données en cas de désastre (y compris les données des utilisateurs, des bases de données, du système et de configuration).

**Sauvegardes entre sites:** Les sauvegardes des fichiers système et de données de tous les serveurs exploités sur le site du datacenter primaire sont écrites dans le datacenter secondaire situé dans une autre zone de risques.

La durée de conservation est de 30 jours calendaires, de 4 semaines pour la sauvegarde hebdomadaire et de 12 mois pour la sauvegarde mensuelle. Les données effacées sont supprimées irrévocablement de tous les supports de stockage après 12 mois maximum.

### **4. Cas de catastrophe pour les produits mentionnés à l'article 1**

Les produits en ligne d'auto-i-dat ag sont exploités sur une plateforme géoredondante. Toutes les données stockées sont reproduites en temps réel depuis le site primaire vers le site secondaire. L'architecture est choisie de sorte qu'en cas de catastrophe sur l'un des sites des datacenters, les opérations sur le second site reprennent en quelques minutes.

### **5. Sécurité pour les produits mentionnés à l'article 1**

L'accès aux produits en ligne d'auto-i-dat ag s'effectue exclusivement par un service proxy via https. Les clients qui se connectent au portail auto-i-dat ag via http sont automatiquement basculés en https. De même, tous les accès via les interfaces de programme ne sont possibles que via https.

La plateforme est par ailleurs protégée par une solution de pare-feu à deux niveaux et est divisée en différentes zones. Au niveau des pare-feu, seuls les ports et protocoles nécessaires sont autorisés pour la communication entre les zones (VLAN).