

## Informations relatives à la disponibilité et aux performances

### 1. Contrat d'administration<sup>1</sup>

#### 1.1. Engagements

Dans son contrat d'administration (disponible sur le site web de la BCSS), la BCSS prend certains engagements pour garantir la qualité de sa prestation de services vis-à-vis de ses partenaires.

Ces engagements concernent les aspects principaux suivants :

- Disponibilité du système informatique de la Banque Carrefour et des services réseau
- Délais de traitement
- Répertoire des références
- Accès aux services réseau
- Utilisation des services réseau
- Extension du réseau

Procédure de communication d'erreurs et d'autres problèmes de production :

- 1<sup>e</sup> ligne: par notre **servicedesk@ksz-bcss.fgov.be**
- En cas d'urgence:
  - o Exploitation/traitements batch: : [exploitationteam@ksz-bcss.fgov.be](mailto:exploitationteam@ksz-bcss.fgov.be)
  - o ESB, réseau et services en ligne: [esb@ksz-bcss.fgov.be](mailto:esb@ksz-bcss.fgov.be)

#### 1.2. Disponibilité

- Valeur cible

Le service est calculé sur base mensuelle et est disponible pendant 98% du temps en mode 24 heures sur 24/7 jours sur 7.

Les fichiers batch sont disponibles chaque jour calendrier, à partir de 7 h 30 sur le serveur FTP.

- Service web dans l'environnement de production

Les services web dans l'environnement de production sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (à l'exception des fenêtres de maintenance planifiées).

La fenêtre de support est cependant assurée de 8 à 16 heures les jours ouvrables (à l'exception des jours fériés).

---

<sup>1</sup> Extrait de la note « Samenwerking \_KSZ\_DT » rédigée par MC Delgadillo

- Service web dans l'environnement d'intégration

Les services web dans l'environnement d'intégration sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (à l'exception des fenêtres de maintenance planifiées)

La fenêtre de support est cependant assurée de 8 à 16 heures les jours ouvrables (à l'exclusion des jours fériés).

### 1.3. Performances

- Valeur cible

Une réponse sera envoyée dans les 2 secondes pour 98% des messages.

Les fichiers sont temporairement mis à la disposition et sont ensuite supprimés par le service Exploitation (aucun délai fixe n'est défini, cependant cette suppression n'a lieu qu'après plusieurs mois).

La BCSS ne supprime jamais les fichiers sur le répertoire ftp du client .

- Utilisation de ressources (facultatif)

En cas d'utilisation de services en ligne en masse, les modalités sont publiées sur le site web de la BCSS dans le document 'Traitements de masse faisant appel aux services web BCSS : recommandations pour minimiser les difficultés'

## 2. Disponibilité et performance constatées en 2021 au niveau BCSS

- Disponibilité des services (norme: 98%)

- 99,96 % de disponibilité du système informatique de la BCSS
- 99,91 % de disponibilité pour les services du Registre national
- 99,90 % de disponibilité pour les services de l'ONSS

- Délais de traitement (normes: 90% - 95%)

- délai maximal de 1 seconde dans 99,48 % des cas
- délai maximal de 2 secondes dans 99,81 % des cas
- 99,92 % des services traités en mode batch dans les 4 jours calendrier
- travaux batch exceptionnels : 100 % des services traités dans les délais convenus avec les institutions