

UKG

UKG Ready : infrastructure,
sécurité et assistance de
premier ordre

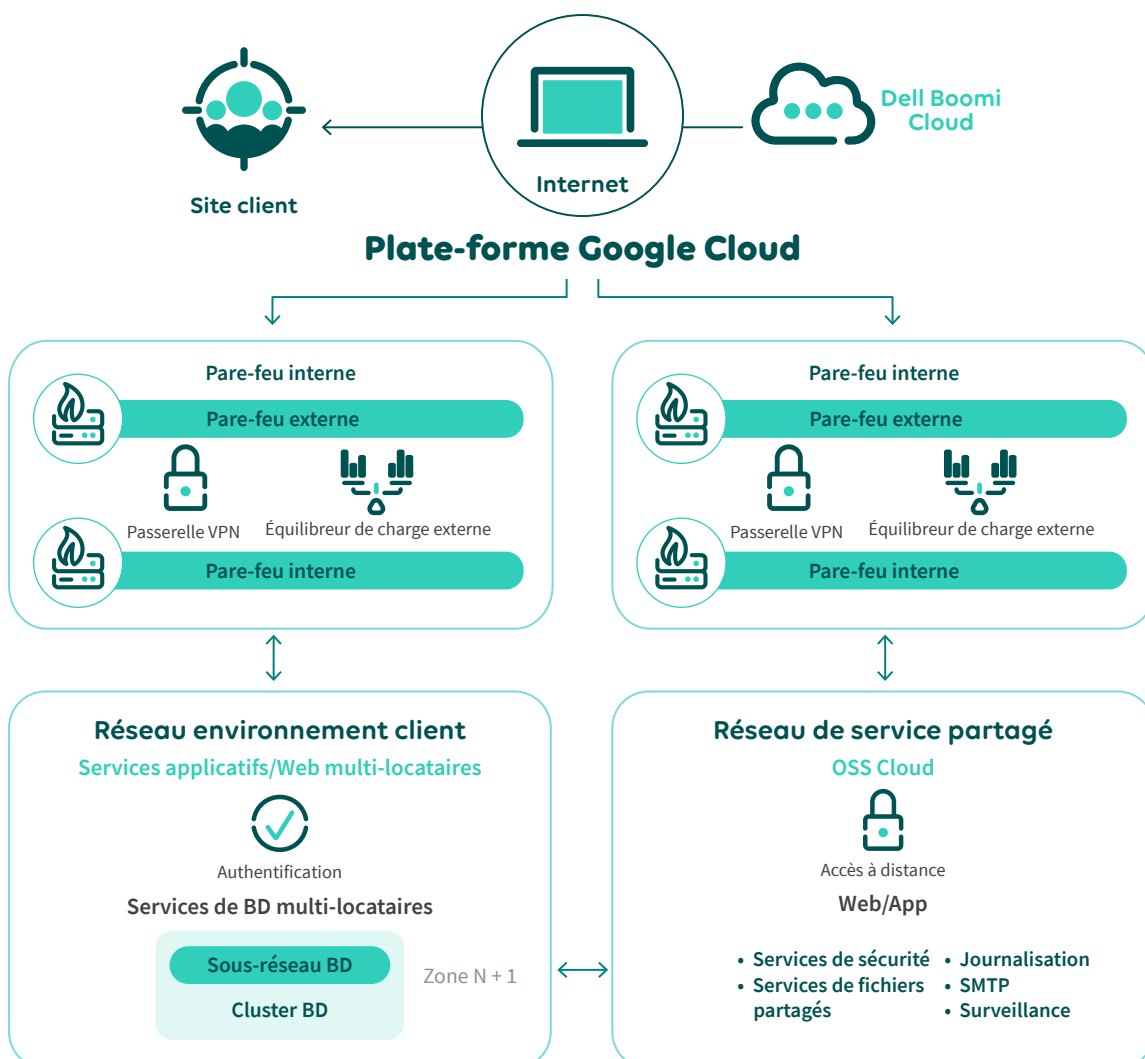


Introduction

UKG Ready™ est une solution Cloud complète de gestion du capital humain (HCM) qui vous permet de gérer l'ensemble de votre personnel, de la pré-embauche à la retraite. Son ensemble complet d'outils intègre les RH, la paie, le recrutement, l'administration des avantages sociaux, la gestion des temps et la planification, et plus encore. Vous pouvez ainsi gérer et développer l'atout le plus précieux de votre organisation, tout en donnant aux responsables un accès unique aux données en temps réel sur les employés, afin de les impliquer, attirer les meilleurs talents et prendre des décisions commerciales plus avisées. Proposé exclusivement comme logiciel sous forme de service (SaaS, software as a service), tout module d'UKG Ready peut être utilisé individuellement, dans le cadre d'une solution complète et intégrée, ou en conjonction avec d'autres applications, contenus et/ou services tiers. UKG™ (Ultimate Kronos Group) fournit UKG Ready par le biais d'une application unique de gestion du capital humain, disponible pour les clients à tout moment, où qu'ils se trouvent.

La solution UKG Ready, basée sur le Cloud, est le choix idéal pour les organisations qui cherchent à atteindre leurs objectifs en matière de gestion du capital humain, sans dépasser leur budget en équipement ni accentuer la pression sur leur personnel informatique interne, déjà très occupé. UKG Ready étant hébergé dans le Cloud Google, vous bénéficiez d'un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à votre solution sans avoir à acheter du matériel, des systèmes d'exploitation ni des licences de base de données supplémentaires. Vous gagnez en sérénité, sachant que des consultants techniques UKG expérimentés gèrent l'infrastructure de la solution, ainsi que vos applications et les données sur vos employés, afin de garantir une haute disponibilité, des performances fiables et une sécurité multi-couche. De plus, comme les mises à jour et les ajouts se font dans le Cloud, vous bénéficiez d'un accès instantané aux améliorations logicielles les plus récentes. Vous pouvez ainsi gérer les temps et les activités de façon optimale.

Écosystème d'UKG Ready



Conception de l'architecture et du système

Chez UKG, nous comprenons que les offres SaaS doivent être adossées à une infrastructure technologique de pointe sur laquelle les clients peuvent compter jour après jour. C'est pourquoi l'environnement d'infrastructure Cloud d'UKG Ready affiche une véritable architecture multi-locataire, garantissant un niveau optimal de sécurité des données, de disponibilité du système et de redondance intégrée.

Sécurité et audit

L'environnement UKG Ready respecte les critères de l'AICPA (American Institute of Certified Public Accountants) SOC 1 Type II et AT101 SOC 2 Type II en matière de sécurité, de disponibilité et de confidentialité. L'environnement Cloud fait l'objet d'un audit annuel effectué par un cabinet indépendant de niveau 1 qui publie les rapports SOC Type II attestant de l'adéquation et de l'efficacité opérationnelle des contrôles en place. UKG a certifié sa conformité aux accords de boucliers de protection (Privacy Shield) entre l'UE et les États-Unis.

Disponibilité du système

UKG travaille en étroite collaboration avec Google pour garantir la sécurité physique et la disponibilité constante de vos données et applications UKG Ready. Grâce à ces efforts communs, le temps de disponibilité d'UKG Ready atteint le niveau historique de 99,79 % ou plus par mois face aux pannes non planifiées.

Disponibilité de l'architecture et reprise après sinistre

La stratégie de disponibilité de la base de données UKG Ready s'appuie sur la synchronisation afin de maintenir des copies de sa base de données de production sur quatre serveurs différents. Cette stratégie permet de garantir que vos données, vos personnalisations d'applications et votre code stocké restent disponibles même si un serveur de base de données ou un site Google Cloud tombe en panne. La base de données principale est synchronisée avec une base de données secondaire en temps réel, et la base de données secondaire se synchronise avec deux autres bases de données pour assurer une redondance instantanée en cas de défaillance d'un serveur.

Une sauvegarde complète de la base de données est effectuée chaque semaine, et des sauvegardes incrémentielles quotidiennement, pour limiter encore un peu plus les risques.

- Objectif de point de reprise (RPO) : 6 heures
- Objectif de temps de reprise (RTO) : 72 heures

Communications pour les mises à jour du système

Le service d'assistance d'UKG enverra aux administrateurs du système une notification pour toutes les mises à jour de celui-ci. Ces notifications seront également publiées dans la communauté Kronos d'UKG.

- Service Packs : mises à jour hebdomadaires, généralement le mercredi
- Versions du système : mises à jour bimensuelles, généralement le jeudi
- Maintenance du système : préavis de 24 heures, les mises à jour ont généralement lieu pendant le week-end

Politiques et processus de sécurité

Chez UKG, la sécurité des données est une priorité absolue. Notre agent responsable de la sécurité est le représentant administratif désigné, en charge de la mise en œuvre des politiques et procédures visant à protéger et à préserver les données des clients relatives aux effectifs.

Options de chiffrement et de collecte des données

Les utilisateurs de votre organisation accèdent à l'environnement Cloud UKG Ready à partir d'un navigateur Web ou d'un appareil mobile, via des sessions TLS (Transport Layer Security) cryptées utilisant le port 443. Les connexions des terminaux UKG InTouch® sont basées sur Ethernet et utilisent le port 80 ou 443. Ils peuvent utiliser le protocole TLS pour chiffrer la transmission des données lorsque vous fournissez un certificat d'identité numérique provenant d'un fournisseur tiers. Les données au repos sont cryptées dans l'ensemble de l'environnement UKG Ready grâce à un chiffrement transparent des données.

Connexion sécurisée au système

Les utilisateurs finaux d'UKG Ready s'authentifient à l'aide d'un mot de passe unique. UKG utilise des algorithmes de hachage modernes et conformes aux normes du secteur pour sécuriser ces mots de passe, qui ne sont jamais stockés en clair.

Vos utilisateurs peuvent accéder à UKG Ready par le biais de l'authentification unique (SSO). Pour mettre en œuvre le Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0, UKG Ready nécessite un certificat X.509, qui peut être auto-signé. Vous devrez également fournir l'ID d'entité de votre fournisseur d'identité, tel que ADFS 2.0, et une URL de redirection de connexion. Une fois qu'un utilisateur est connecté via l'authentification unique (SSO), un profil de sécurité à multiples facettes contrôle les droits d'accès aux fonctions et aux données des superviseurs et des employés en fonction de leur rôle.

Prise en charge des navigateurs

Les utilisateurs finaux peuvent accéder aux applications UKG Ready depuis un navigateur Web ou une application mobile, à condition que les exigences suivantes soient respectées :

- Edge
- Chrome™/Firefox®/Safari® : versions actuelles
- Mobile : notre prise en charge des plates-formes mobiles est limitée aux navigateurs cités ci-dessus

Application mobile

L'application UKG Ready Mobile fonctionne sur les appareils mobiles Apple ou Android suivants, avec un forfait de données ou le Wi-Fi :

- Apple® iOS : versions les plus récentes
- Android™ OS : versions 5.0 et ultérieures

Caractéristiques de sécurité physique et logique

UKG héberge et gère UKG Ready sur la plate-forme Google Cloud conforme aux normes ISO 27001 et SSAE 18 Type II, avec des dispositifs de sécurité physique et logique à plusieurs niveaux, notamment :

Système de prévention des intrusions (IPS)/Système de détection des intrusions (IDS) : UKG déploie des pare-feu de nouvelle génération, qui limitent le trafic réseau au trafic autorisé.

Sessions de transmission sécurisées : les versions du protocole sécurisé TLS 1.2 et ultérieures sont prises en charge.

Authentification par code virtuel : UKG Ready requiert une authentification par code virtuel (nom d'utilisateur, mot de passe et un code généré par le système). Les mots de passe doivent être complexes, comporter un nombre minimal de caractères et arriver à expiration après une période prédéfinie.

Codage conforme aux meilleures pratiques : UKG utilise des pratiques de codage et des processus de contrôle sécurisés pour le développement des applications et la maintenance des logiciels. Des évaluations du code sont effectuées régulièrement afin d'identifier les failles de sécurité potentielles.

Tests de pénétration : UKG fait appel à un fournisseur tiers qualifié pour effectuer des tests de pénétration chaque année.

Analyses de vulnérabilité : UKG procède à une analyse de la vulnérabilité à l'aide d'un outil tiers, évalue les risques identifiés et élabore des plans de correction et/ou d'atténuation pour remédier à la vulnérabilité.

Logiciel antivirus : UKG déploie une solution antivirus tierce, disponible dans le commerce, sur les serveurs pour empêcher la propagation de virus et de logiciels malveillants dans l'environnement Cloud.

Gestion des correctifs : UKG applique régulièrement des correctifs à l'environnement UKG Ready dans le cadre du maintien d'une infrastructure Cloud sécurisée. Les correctifs sont examinés par les ingénieurs d'UKG au fur et à mesure de leur publication par les fournisseurs. Les correctifs approuvés sont testés, puis déployés dans l'environnement conformément aux politiques de gestion des changements d'UKG.

Évaluation des risques : UKG procède à une évaluation annuelle des risques de l'environnement Cloud UKG Ready afin de déterminer si le cadre de contrôle permet d'atteindre les objectifs en matière de confidentialité et de sécurité des données.

Gestion des incidents de sécurité : UKG maintient une procédure d'escalade afin d'avertir le personnel de gestion d'UKG et les contacts clients appropriés en cas d'incident de sécurité. L'événement est traité jusqu'à sa résolution et une analyse des causes premières est effectuée.

Formation à la sécurité et à la protection des données

UKG organise une formation de sensibilisation à la sécurité et à la protection des données pour les employés et les nouveaux embauchés. Les nouveaux employés d'UKG sont tenus de suivre une formation dans les 60 jours suivant leur date d'embauche, puis la renouveler annuellement. Cette formation vise à enseigner aux employés ce qui constitue des informations personnelles, comment protéger les données confidentielles et les informations personnelles, ainsi que les tendances en matière de sécurité dont les employés d'UKG doivent être conscients. À l'issue de la session de formation, les employés doivent passer un test pour démontrer leur compréhension des questions liées à la protection des données et de sensibilisation à la sécurité et à la confidentialité.

Vérifications des antécédents

Avant de présenter une offre d'emploi à un candidat, UKG vérifie ses antécédents pour déterminer s'il répond aux critères d'éligibilité. Ces vérifications concernent le parcours de formation et les emplois antérieurs et, si la loi le permet et l'autorise pour le poste en question, elles incluent la recherche d'antécédents criminels et la vérification du crédit.

Attestations

L'équipe UKG Cloud Services possède l'expérience étendue et approfondie en informatique, les compétences techniques et la connaissance des applications UKG nécessaires à la gestion, au support et à la maintenance de votre système de gestion du capital humain dans le Cloud. Les nombreuses certifications techniques et de sécurité des membres de notre équipe sont la preuve qu'ils ont acquis l'expérience et les compétences nécessaires pour fournir des services d'hébergement Cloud fiables et hautement performants.

Les certifications obtenues incluent entre autres :

- Microsoft® Certified Professional [Professionnel Microsoft certifié]
- Microsoft Certified Technology Specialist [Spécialiste certifié en technologies Microsoft] (MCTS)
- Microsoft Certified Solution Developer [Développeur certifié de solutions Microsoft] (MCSD)
- PMI's Project Management Professional [Professionnel en gestion de projet PMI] (PMP)
- Certification ITIL v3 (niveau Foundation)
- CompTIA A+ (2008), Computer-Communications Systems Supervisor — 7 level (military) [Certification CompTIA A+ (2008) de superviseur de systèmes de communication – niveau 7 (militaire)]
- Microsoft Certified Professional [Professionnel Microsoft certifié (MCP Server 2003)] (MCP Server 2003)
- Microsoft Certified System Administrator [Administrateur de systèmes Microsoft certifié] (MCSA Server 2003)
- Microsoft Certified Technology Specialist [Spécialiste certifié en technologies Microsoft] (MCTS SQL 2005)
- Juniper Certified — JNCIA-EX (Associate, Enterprise Switching) [Certification Juniper – JNCIA-EX (associé, commutation d'entreprise)]
- Juniper Certified — JNCIS-ER (Specialist, Enterprise Routing) [Certification Juniper – JNCIS-ER (spécialiste, routage d'entreprise)]
- Microsoft Certified DBA [Administrateur de base de données Microsoft reconnu] (MCDBA)
- Certification VMware®
- HP® 3Par Storage Certification [Certification en stockage 3Par HP]
- Certification HP Data Protector [Certification en protection de données HP]
- Certified Information Security Professional (CISP) [Professionnel certifié en sécurité des informations]
- Certified Information Systems Auditor (CISA) [Auditeur agréé des systèmes d'information]
- Certified Information Security Manager (CISM) [Professionnel certifié en gestion de la sécurité de l'information]
- Certified in the Governance of Enterprise IT (CGEIT) [Professionnel certifié en gouvernance des TI en entreprise]
- Certified in Risk and Information Systems Control (CRISC) [Certification en contrôle du risque et des systèmes d'information]



Gestion des changements

UKG a établi un processus formel de gestion des changements pour orienter la demande, le développement, les tests, l'approbation et la mise en œuvre des changements, y compris les changements d'urgence, dans l'environnement UKG Ready. Ce processus distingue les changements d'infrastructure, les changements d'applications et les changements de configuration spécifiques au client, chaque type étant traité selon un ensemble spécifique d'étapes prédéfinies.

Lorsqu'un changement est nécessaire dans l'environnement UKG Ready, le demandeur du changement (généralement un membre de l'équipe UKG Cloud Services) remplit une demande de changement en précisant le type de changement, la priorité, la description, le plan de test, les instructions de déploiement, le plan de secours, le plan de validation, l'impact sur le client et l'évaluation des risques. Le type de changement et sa priorité déterminent les approbations nécessaires pour procéder. Une fois approuvée, la demande de changement est autorisée à avancer vers le processus de gestion des changements puis la production pendant les fenêtres de maintenance programmée, le mercredi de 0h01 à 4h00 et le samedi de 0h01 à 6h00.

Les modifications du code dans l'environnement UKG Ready suivent un cycle de vie de développement de système (SDLC) standard. UKG utilise une méthodologie de développement Agile avec des sprints mensuels. À la fin de chaque sprint, UKG déploie une nouvelle version UKG Ready pendant une fenêtre de maintenance planifiée. Les modifications du code doivent être approuvées pour le développement et faire l'objet de tests d'assurance qualité avant d'être déployées en production. Toutes les étapes du processus SDLC sont documentées dans un ticket.

Intégration du système

L'intégration des applications existantes à votre solution de gestion du capital humain est essentielle à la réussite de la mise en œuvre. UKG Ready Integration Hub, qui fait partie de la suite UKG Ready, accélère et simplifie les intégrations entre UKG Ready et toute combinaison d'applications Cloud, SaaS ou sur site. Ceci permet à l'équipe UKG Services ou à un partenaire certifié d'UKG Services de créer et de déployer des intégrations entre UKG Ready et des systèmes tiers (à l'aide d'outils d'intégration éprouvés) de façon rapide et efficace, pour une meilleure intégrité des données et une rentabilisation accélérée.

L'équipe UKG Services ou un partenaire certifié d'UKG Services évaluera vos exigences particulières et déterminera la meilleure stratégie d'intégration en fonction de vos besoins. Les experts UKG utiliseront une ou plusieurs des technologies suivantes (incluses dans UKG Ready Integration Hub) pour élaborer et déployer vos intégrations :

Middleware UKG Ready : cette option d'intégration peut être utilisée pour connecter les applications UKG Ready aux systèmes existants sur site, ce qui vous permet d'envoyer des fichiers à une imprimante de votre réseau local, de transférer des fichiers d'un réseau local vers le Cloud ou de télécharger des fichiers du Cloud vers un ordinateur local. L'équipe UKG Services ou votre partenaire UKG Services peut également utiliser du middleware pour automatiser le transfert d'informations (données sur les employés, soldes de cumuls, centres de coûts, pointages, etc.) entre votre réseau local et les serveurs centraux.

API REST : l'architecture REST, utilisée par des leaders technologiques tels que Google, Yahoo, Amazon et Twitter, est aujourd'hui une norme commune permettant de réaliser l'intégration entre systèmes par le biais d'une série d'API bidirectionnelles. Fonctionnant en tant que couche sous-jacente pour l'accès aux données, l'architecture REST fournit des API XML publiques (enveloppées dans un service web) qui sont généralement exécutées à l'aide de commandes GET et POST. UKG a constitué une solide bibliothèque d'API REST pour UKG Ready, qu'elle continue d'enrichir à chaque mise à jour du produit.

Importation/Exportation : des modèles d'importation, disponibles pour différents paramètres et fonctionnalités, permettent aux clients d'importer des données directement dans UKG Ready. Les utilisateurs autorisés n'ont qu'à sélectionner le style de modèle correspondant au type d'importation souhaité, par exemple une version Excel d'une importation d'employés, de plans d'avantages sociaux, d'historique de paie, de compétences ou de préférences de travail des employés, ou de demandes de congés provenant d'autres systèmes. L'exportation de données du système permet aux utilisateurs autorisés de définir les informations et la convention de dénomination des fichiers utilisés pour un fichier d'exportation de données. Ils peuvent également exporter des formulaires personnalisés en sélectionnant le format souhaité pour le fichier d'exportation de données, tel que CSV, à largeur fixe ou avec paramètres personnalisés, et en configurant le fichier d'exportation de données selon les besoins. Les fichiers d'exportation standard incluent les exportations de paie, les plans d'avantages sociaux, les formations, les certifications, etc.

Dell® Boomi™ : cette plate-forme d'intégration flexible sous forme de service permet à l'équipe UKG Services ou à un partenaire certifié d'UKG Services d'exploiter une bibliothèque de connecteurs pré-établis pour configurer facilement des intégrations avec un ensemble toujours plus vaste de systèmes tiers standard. Pour une commodité et un contrôle optimaux, les utilisateurs autorisés peuvent exécuter ces processus d'intégration directement à partir de l'interface UKG Ready. Ils peuvent également planifier automatiquement les processus d'intégration pour qu'ils s'exécutent à une fréquence ou à un moment précis. En outre, ils peuvent exécuter un rapport sur l'historique des exécutions et filtrer les journaux par processus, type d'exécution, moment d'exécution ou statut. Les privilèges d'exécution de l'intégration sont définis dans le profil de sécurité UKG Ready de l'utilisateur final*.

Services Cloud

Support

UKG propose des services d'assistance primés pour vous assurer l'expérience que vous attendez. Nos services de support vous permettent d'accéder à des informations et outils précieux qui vous aideront à diagnostiquer et à résoudre les problèmes rapidement et efficacement afin d'optimiser votre productivité et de valoriser en permanence votre investissement UKG. Lorsque nos outils d'auto-assistance ne suffisent pas, nos professionnels compétents et expérimentés (avec en moyenne près de 10 ans d'expérience dans le domaine) sont prêts à mettre leur expertise à votre service.

Avec le plan de support standard d'UKG, votre entreprise bénéficie des avantages suivants :

- Couverture pendant les heures de bureau normales : du lundi au vendredi, de 8 à 17h
- Génération et gestion illimitées de cas (incidents)
- Escalade, résolution et confirmation des cas
- Accès en ligne via la communauté Kronos d'UKG pour :
 - Messagerie proactive du système par le biais de groupes
 - Enregistrement et suivi des cas sur le Web
 - Base de connaissances complète et consultable
 - Groupes de clients
 - Documentation relative au système
 - Conseils techniques
 - Ressources de formation

Avec le plan de support UKG Plus (payant), votre organisation bénéficie de tous les avantages du plan de support standard, plus :

- Assistance téléphonique et électronique en direct 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- Support préventif proactif
- Gestion et suivi complets des problèmes

Les services de support d'UKG répondent généralement aux incidents urgents, tels que les incidents ayant un impact sur l'accès au système, la sécurité des données ou le traitement des salaires, dans un délai d'une heure. Nous vous recommandons de signaler les problèmes urgents via le numéro d'assistance gratuit, afin que la priorité de l'incident puisse être élevée en conséquence. L'équipe des services de support répond généralement aux cas non urgents dans un délai moyen de quatre à huit heures ouvrables.

Références :

*L'exécution, par l'utilisateur final, des intégrations Dell Boomi étant gérée directement dans l'interface utilisateur d'UKG Ready, les clients actuels de Dell Boomi disposant de leurs propres développeurs ont quand même besoin d'UKG Ready Integration Hub. Toutes les intégrations d'UKG Ready s'appuyant sur Dell Boomi doivent être réalisées par des professionnels UKG Services ou des partenaires certifiés d'UKG Services.



Our purpose is people

© 2021 UKG Inc. Tous droits réservés.

Pour obtenir une liste complète des marques commerciales d'UKG, consultez la page www.ukg.com/fr-FR/marques-deposees.

Toutes les autres marques commerciales, le cas échéant, sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Toutes les spécifications peuvent faire l'objet de modifications. SV0534-FRv12