



1 Pourquoi une Gestion des Niveaux de Services ?

Les Accords de Niveaux de Services ou *SLA (Service Level Agreements)* définissent des objectifs spécifiques sur lesquels les performances des services sont jugées. La **Gestion des Niveaux de Services** ou *SLM (Service Level Management)* maintient et améliore la qualité des services TI à travers un cycle permanent d'accords, de suivis et de rapports statistiques sur l'atteinte des objectifs. Si les niveaux demandés n'ont pas été atteints, la **Gestion des Niveaux de Services** initialise des actions pour éradiquer la mauvaise qualité des services fournis aux organisations métiers.

1.1 Objectifs

La **Gestion des Niveaux de Services** recouvre, pour **SA Revolutil France**, la révision (ou la mise en place) des Accords de Niveaux de Services (*SLAs*) sur tous les services fournis par la Direction des TI ainsi que la révision (ou la mise en place) des contrats sous-jacents (*UCs* ou *Underpinnings contracts*) et Accords de Niveaux Opérationnels (*OLAs* ou *Operational Level Agreements*) avec tous les fournisseurs internes et externes.

Concrètement, le responsable de la **Gestion des Niveaux de Services** de **SA Revolutil France** prend en charge :

- La préparation, la coordination, la rédaction, la signature, le suivi des Accords de Niveaux de Service (SLAs).
- La revue permanente de l'atteinte des objectifs pour s'assurer que la qualité de Service requise et budgétairement justifiable est maintenue et améliorée progressivement.

2 Qu'est-ce qu'un Accord de Niveau de Service ?

C'est un Accord écrit et signé entre les TI et les Clients qui définit clairement les objectifs et les responsabilités des deux parties. L'Accord écrit et signé ne doit pas être vu comme l'engagement dans une voie procédurière bloquant toute possibilité d'amélioration mais plutôt comme le début d'un vrai partenariat bénéfique aux deux parties.

Le responsable de la **Gestion des Niveaux de Services** ne doit pas perdre de vue qu'il doit développer une meilleure relation entre les TI et les organisations métiers à partir de la gestion de ces Accords. Comme les deux parties ont une vision claire de leur rôle et de leurs responsabilités, le dialogue devrait se simplifier.

L'amélioration de la qualité de Service et la diminution des ruptures de Service peut amener au final des économies budgétaires significatives. La Direction des TI passe moins de temps et d'efforts pour traiter moins de dysfonctionnements.

Les Accords de Niveaux de Services (SLAs) ne sont que des documents. Ils ne modifient pas la qualité des services rendus.

2.1 Structuration des Accords de Niveaux de Service (SLA)

La société **SA Revolutil France** peut structurer ses accords de plusieurs manières.

2.1.1 Modèle d'Accord par Service

Ce modèle d'Accord couvre un Service unique et s'avère particulièrement bien adapté lorsque le profil des Utilisateurs est identique. En revanche, ce modèle est inefficace s'il existe par exemple des contraintes différentes liées aux infrastructures (LAN au siège social et WAN dans les agences distantes) ou des besoins différents par groupe d'utilisateurs. Bien qu'il soit possible de faire plusieurs SLAs distincts pour un Service unique, cette approche semble trop complexe.

2.1.2 Modèle d'Accord par Client

Il s'agit d'un modèle pour un groupe de Clients couvrant tous les Services qu'ils utilisent. Ce type d'Accord n'engage qu'un seul signataire côté Client et reste simple si le nombre de services fournis est restreint. Dans la réalité, une combinaison de modèles prédomine.

2.1.3 Modèle d'Accord multi-niveaux

Si le nombre d'accords est important, il est possible d'établir un modèle à plusieurs niveaux. Pour **SA Revolutil France**, il existe trois niveaux :

- le modèle niveau Entreprise (*Corporate Level*) couvre tous les services et niveaux de Service communs à l'ensemble des Clients (informations les moins volatiles) ;
- le modèle niveau Client (*Customer Level*) couvre tous les Services et niveaux de Service spécifiques à un groupe de Clients ;
- le modèle niveau Service (*Service Level*) couvre un Service spécifique pour un groupe de Clients spécifique.

2.2 Accord SLA

L'établissement des SLA est un processus itératif dans lequel il est essentiel d'inclure le Client. Pour un premier essai, la société **SA Revolutil France** démarre avec un Accord qui sera utilisé comme un test. Pour favoriser le succès de ce projet, le Directeur choisi comme Service initial, un Service stable, avec des résultats facilement quantifiables.

Étape 1 : Ébauche d'un document SLA préliminaire

Un premier document doit être ébauché afin de servir de base de discussion avec le client. Attention à ne pas aller trop loin dans cette première ébauche sinon les Clients auront l'impression d'être devant un « fait accompli ». le document n'a pas besoin d'être rédigé en termes juridiques, il doit simplement être compréhensible par tous.

Étape 2 : Établir la liste des participants à la réunion de négociation des Accords de Niveaux de Service

Il est indispensable d'avoir le ou les bons interlocuteurs pour représenter le Client afin de disposer d'une vision exhaustive des attentes. De même, il est indispensable d'avoir le point de vue des fournisseurs externes ou internes pour être sûrs que les objectifs sont réalistes, atteignables et acceptables budgétairement.

ITIL (version 3) - Les meilleures pratiques de gestion d'un Service Informatique

Un représentant du **Centre de Services** car si ce dernier n'a pas la connaissance exhaustive de ces Accords et n'agit pas en conséquence, les Clients perdront rapidement confiance dans les Accords de Niveaux de Service (SLAs).

Étape 3 : Signature des Accords de Niveaux de Service (SLAs)

Plus le niveau hiérarchique des signataires est élevé, plus le message d'engagement de l'entreprise sera fort. Il n'est pas inutile de faire une large publicité autour du SLA afin que nul n'ignore son existence et son contenu.

Étape 4 : Retirer les bénéfices de la signature du SLA

Le Directeur attend une amélioration graduelle de la qualité de Service et une réduction globale du coût des services rendus par les TI.

Le SLA implique une communication régulière entre les DSIs et ses Clients. Les rapports (méthodes, intervalles, formats) et les réunions pour faire le point doivent être définis et agréés par les Clients.

Le SLA peut être utilisé comme base de refacturation aux Clients. En principe, les SLAs sont revus périodiquement (typiquement à chaque cycle budgétaire).

Étape 5 : Étendre progressivement la mise en place des Accords (SLAs) à d'autres services/Clients

Le but est d'intégrer tous les services actifs ainsi que les contrats sous-jacents et les accords de Niveaux Opérationnels (OLAs). Le responsable du projet devra vérifier la production régulière des rapports ainsi que le suivi des incidents. À terme, la perception globale des Clients doit s'améliorer et les coûts des Services doivent baisser.



Convention définissant les conditions générales de prestation de services entre la Direction des TI et les organisations métiers de l'entreprise SA Revolutil France

ENTRE LES SOUSSIGNES :

la Direction des TI

Représenté par

Ci-après dénommé « le Fournisseur »,

D'une part,

ET :

L'organisation ...Marketing.....
Représenté par ...Mr NOIRAUT.....
Ci-après indifféremment dénommé(e) le Client

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1^{er} - PRÉAMBULE

La Direction des TI a pour objet, notamment, de gérer, de développer et de promouvoir l'ensemble des processus, instruments et services liés aux opérations de paiement et de recouvrement ainsi qu'aux opérations de traitement, de diffusion et d'échange d'informations, de transmission de fichiers et de messages.

En cas de contradiction entre les clauses de la présente convention et les clauses de toute convention antérieure passée entre la Direction des TI et l'une des organisations membres, les premières prévalent sur les secondes. De même, les conventions particulières emporteront de plein droit révocation de toute convention antérieure passée entre la Direction des TI et l'une des organisations membres.

Conformément aux dispositions du règlement, la Direction des TI s'interdit de modifier unilatéralement les termes de la Convention; toute modification sera soumise à l'approbation préalable du Comité de Direction.

Article 2 - OBJET DE LA CONVENTION DE PRESTATION DE SERVICE

La Convention a pour objet de définir les missions, prestations, produits, services et activités que la Direction des TI s'engage à exercer au profit de la communauté de ses membres et qui sont assumés financièrement par ces derniers, ainsi que les conditions générales uniformément applicables à ces services et activités. Ces services et activités seront définis, de manière précise et détaillée, dans les Conventions Particulières.

Les Conventions Particulières relatives à chacune des prestations que la Direction des TI exerce au bénéfice de la communauté de ses membres préciseront notamment, pour chaque catégorie de prestation, les indicateurs opérationnels de qualité de Service et la description des solutions de secours.

Éléments optionnels communs à tous les Accords

Tous les accords **SA Revolutil France** définissant les conditions générales de prestation de services doivent être conçus sur le modèle suivant :

- Introduction :
 - titre et brève description de l'Accord.
 - signatures.
 - dates : début, fin, revue.
 - périmètre de l'Accord : ce qui est couvert et ce qui est exclu.
 - responsabilités du Fournisseur de Services et des Clients.
- Description du ou des Services inclus.
- Heures de Service :
 - jours et heures normales de service.
 - modalité des demandes d'extension des heures de couverture (combien de temps à l'avance).
 - heures et jours spéciaux (jours fériés).
 - calendrier du Service.
- Disponibilité :
 - normalement exprimée en pourcentage sur les heures de Service (spécifier la période et la méthode de mesure).
 - Énoncé des périodes d'indisponibilité maximale acceptables.
- Fiabilité :
 - normalement exprimée comme le nombre maximum de ruptures de service, ou le temps moyen entre les ruptures (MTBF (*Mean Time Between Failure*)) ou le temps moyen entre Incidents systèmes (MTBSI (*Mean Time Between System Interruption*)).
- Support :
 - heures de support (si différent des heures de service).
 - demande d'extension des heures de support.
 - heures et jours spéciaux (jours fériés).
 - temps maximum de réponse.
 - temps maximum de résolution des Incidents (par priorité).