

# Le contrat de niveau de service et le contrat d'assistance (SLA)

## Présentation

### Définition :

Un accord de niveau de service, ou SLA (Service-Level Agreement), est un contrat passé entre un fournisseur de service et ses clients internes ou externes. Ce contrat documente les services que le fournisseur met à disposition et des paramètres comme leurs disponibilités ou les temps de réponse.

From:

[/ - Les cours du BTS SIO](#)

Permanent link:

[/doku.php/cejmas1/sla?rev=1616421153](#)

Last update: **2021/03/22 14:52**

