

# 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.

## la disponibilité d'un service

Définition : La Disponibilité d'un système renvoie à l'intervalle du temps pendant lequel le système remplit la mission pour laquelle il a été conçu. C'est également une mesure de performance qui s'exprime sous la forme d'un rapport de deux durées :

- la durée pendant laquelle le système est en fonctionnement
- et la durée totale de fonctionnement souhaité, conformément aux règles et/ou clauses contractuelles d'engagement.

**Exemple d'application** : On observe le fonctionnement d'un service pendant 24 heures soit 86 400 secondes. Si durant cette période de fonctionnement le service est interrompu pendant 20 minutes ( 1 200 secondes) on calcule les temps de disponibilité et d'indisponibilité en pourcentage de la manière suivante :

- Le temps total, calculé en secondes, pendant lequel le service était à l'arrêt : 1 200 secondes ;
- Le temps total, calculé en secondes, pendant lequel le service était surveillé : 86 400 secondes.

Un divisant 1 200 par 86 400 on obtient 0,0138.

En pourcentage, cela donne 1,38 %. C'est le pourcentage de temps d'indisponibilité.

Le pourcentage de disponibilité pour ce site serait donc : 100 % moins 1,38 %, c'est-à-dire 98,62 %.

Plusieurs indices sont en rapport avec la disponibilité, notamment :

- Indice de fiabilité : MTBF (Mean Time Between Failures). C'est le temps moyen entre défaillance

consécutives. Cet indice s'exprime au moyen de la formule suivante

From:

/ - Les cours du BTS SIO

Permanent link:

</doku.php/cejmas1/sla?rev=1616421555>

Last update: 2021/03/22 14:59

