

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 ;
- En 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

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 :

Indice de maintenabilité MTRR (Mean Time To Repair). C'est le temps moyen pour réparer le système. Il exprime la moyenne des temps de tâches de réparation. Cet indice s'exprime au moyen de la formule suivante

Disponibilité ou Taux de disponibilité

Même définition que précédemment. Une autre manière d'exprimer la disponibilité consiste à diviser le temps de fonctionnement par la somme du temps de fonctionnement et du temps d'indisponibilité. Cela donne, en fonction des indices de fiabilité et de maintenabilité

Cela conduit à définir un tryptique Fiabilité, Maintenabilité, Disponibilité que l'on désigne par l'acronyme FMD, avec :

A partir de l'article suivant lister les 9 critères proposés par le Gartner Group pour établir un contrat de SLA en interne.

Lien : <https://www.lemagit.fr/conseil/Gartner-9-criteres-pour-etablir-un-contrat-de-SLA-en-interne>

From:

/ - **Les cours du BTS SIO**

Permanent link:

</doku.php/cejmas1/sla?rev=1616424670>

Last update: **2021/03/22 15:51**

