

# **Accord de niveau de service<sup>1</sup>**

## **Annexe 3 au contrat de service**

### **1. Préambule**

L'Accord de Niveau de Service fait partie intégrante du contrat. Il établit notamment :

- des seuils quant à la disponibilité des services y compris les délais d'interruption et les délais de correction des anomalies ;
- les engagements du Prestataire pour respecter les seuils de disponibilité ;
- les procédures de contrôles mis en oeuvre pour surveiller le niveau de service effectivement rendu ;
- la mise en oeuvre de la sécurité et la confidentialité ;
- la sécurité ;
- des seuils de performance des Solutions

Le Prestataire s'engage à respecter l'Accord de Niveau de Service et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation.

### **2. Disponibilité et continuité**

La disponibilité s'entend de l'accessibilité aux serveurs ainsi qu'à la totalité des services fournies. La disponibilité des services offerts sera assuré à 99,8 % du temps par an.

**Le Prestataire :**

- s'appuie notamment sur un système redondant tel que détaillé en Annexe 2 permettant un service sans interruption ;
- s'engage à mettre en place un plan de continuité d'activité ;
- s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client et les Utilisateurs peuvent accéder et utiliser les Solutions 24h/24 ;
- fournit un rapport mensuel de disponibilité permettant de vérifier les paramètres définis au présent Accord.

Le temps d'indisponibilité comprend les arrêts de maintenance planifiés et négocié avec le Client ainsi que la maintenance corrective et évolutive.

Les engagements pris par le Prestataire pour gérer les incidents et ainsi respecter le taux de disponibilité sont détaillés dans la partie suivante "Maintenance et résolution des Incidents".

### **3. Maintenance et résolution des incidents**

Un incident est un événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal du service et qui entraîne ou peut entraîner une interruption ou une dégradation plus ou moins grave de la qualité de service.

Les incidents peuvent être communiqués par les Utilisateurs ou détectés et signalés par les moyens de surveillance (supervision) mis en oeuvre.

---

<sup>1</sup> L'ANS évoluera et sera détaillé au fur et à mesure des besoins

Un incident est caractérisé par son impact (ampleur) et son urgence (criticité). La priorité qui dépend de l'impact et de l'urgence, détermine l'ordre de traitement.

### 3.1 Ampleur et criticité des incidents<sup>1</sup>

Incident de niveau 1 (bloquant) : incident provoquant la perte totale du service au sein de l'environnement de production du Client et ne permettant pas la poursuite du travail. Les solutions de contournement du problème pour fournir la même fonctionnalité ne sont pas possibles et ne peuvent pas être trouvées à temps pour minimiser l'impact sur l'activité du Client. L'incident présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- de nombreux utilisateurs ne peuvent pas accéder au système ;
- la fonctionnalité critique n'est pas disponible ;
- l'application doit être arrêtée car une fonctionnalité vitale est inutilisable, les données ne peuvent pas être sécurisées, sauvegardées, etc.

Incident de niveau 2 (semi-bloquant) : les processus peuvent se poursuivre mais avec des performances réduites de manière significative et/ou un fonctionnement du système considéré comme gravement limité. Aucune solution de contournement du problème n'est disponible, toutefois le fonctionnement peut se poursuivre de manière restreinte. Le problème présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- une erreur logicielle interne provoquant la panne du système, tout en permettant le redémarrage ou la reprise ;
- des performances sérieusement dégradées ;
- certaines fonctionnalités importantes ne sont pas disponibles, toutefois, le système peut continuer à fonctionner de manière restreinte.

Incident de niveau 3 (gênant) : perte minimale du service provoquant un simple désagrément, comme la nécessité de procéder à un contournement manuel pour rétablir la fonctionnalité du produit. Le problème présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- une erreur logicielle pour laquelle il existe une solution de contournement acceptable pour le Client ;
- une dégradation minimale des performances ;
- une erreur logicielle qui nécessite une édition manuelle de la configuration ou des fichiers script pour contourner un problème.

Incident de niveau 4 (mineur) : aucune perte de service et n'empêche pas l'utilisation du système. L'impact du problème présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- une amélioration logicielle pour laquelle il existe une solution de contournement acceptable pour le Client ;
- une erreur de documentation.

### 3.2 Résolution des incidents<sup>2</sup>

Niveau de gravité de l'incident	Résolution de l'incident ou proposition d'une solution de contournement
1 - Bloquant	Le Prestataire s'engage à corriger l'incident bloquant dans les deux heures ouvrables.
2 - Semi-bloquant	Le Prestataire s'engage à corriger l'incident dans les 8 heures ouvrés.
3 - Gênant	Le Prestataire s'engage à corriger l'incident gênant dans les meilleurs délais et proposera une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans l'heure ouvrable.

<sup>1</sup> D'après cours Cisco CCNA4 Discovery

<sup>2</sup> L'organisation de la résolution des incidents ne figure pas dans l'ANS mais dans l'Annexe 1 décrivant le Prestataire  
A. RAFFALLI et C. PIGNON-NIVAGGIONI Pour le travail à faire : Marie-pascale Delamare

4 - Mineur	La prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et le Prestataire proposera la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.
------------	--

En ce qui concerne la maintenance évolutive

Le Prestataire garantit que les mises à niveau et nouvelles versions des Solutions n'entraîneront aucune régression des services en termes de performances et de fonctionnalités.

### **3.3 Suivi de l'activité de maintenance**

Le Prestataire est tenu de faire respecter ces délais au sein de son équipe. Ils est aidé en cela par des indicateurs portant notamment sur :

- l'extraction mensuelle des incidents traités et leur temps de résolution.
- le délai moyen de traitement des incidents par service technique;
- les incidents ouverts et clos par mois et par année ;
- l'évolution des incidents par mois et par année concernant les principaux services ;
- la répartition des incidents par niveau de criticité pour l'année en cours.

## **4. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ**

Le Prestataire s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

Il est notamment mis en place :

- une politique de mot de passe ;
- une politique d'accès à Internet ;
- des contrôles de protection contre l'accès physique et à distance non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Client afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les Informations confidentiels du Client et des Utilisateurs sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage ;
- une sauvegarde des Données quotidienne réalisée à 2 heures du matin sur robot de sauvegarde avec un taux de rotation de 3 semaines et un délai de restauration d'une demi-journée ;
- une mise à jour automatisé des systèmes d'exploitation et applicatifs.

Mais, comme décrit en Annexe 2, certaines politiques actuellement en cours doivent évoluer.

## **5. PERFORMANCE**

Compte tenu de l'obsolescence des serveurs et de la faible bande passante Internet (bande passante non garantie de surcroît), les performances qui correspondent au temps de réponse des applications sont parfois dégradés. Il est possible de constater à certaines heures de pointe des ralentissements ainsi que des temps de réponse réduits.

De manière à garantir un confort d'utilisation satisfaisant lorsqu'un pic de connexion est atteint (authentification et téléchargement du profil en début de chaque séance, un nombre important de connexions distantes simultanées aux Services web proposés, etc<sup>1</sup>) le Prestataire s'engage à :

- exploiter les possibilités de configuration des applications afin de maintenir un niveau de performance acceptable ;
- effectuer un audit sur les performances techniques du matériel et les ressources nécessaires (bande passante, etc ..) ;
- proposer une Solution d'infrastructure et/ou applicative et/ou technologique correspondant aux besoins ;
- procéder à l'Installation de la ou des Solutions conformément au(x) cahier(s) des charges associé(s) validé(s) par les deux parties.

### **Travail à faire :**

1 Citer d'après votre vécu sur notre réseau ou sur le votre, un incident de chaque niveau.

2 Expliquer ce que serait une "régression en termes de performances ou de fonctionnalités".

3 Donner les requêtes SQL permettant de calculer les indicateurs 1, 2 et 5 en tenant compte du schéma relationnel présenté dans l'annexe 1.

### **Annexe 1**

**Ticket**(id, service\_entreprise, nom, startdate, closedate, status, auteur, type\_demande, technicien, element, priorite, contenu, niveau)  
clé primaire (id),

auteur, technicien clés étrangères vers id d'utilisateur,

element clé étrangère vers id d'élément,

service\_entreprise clé étrangère vers id de serviceEntreprise

**Utilisateur**(id, nom, password, password\_md5, vraiNom, prenom, emplacement, groupe)  
clé primaire id,

clé étrangère groupe vers id de groupe,

clé étrangère emplacement vers id d'emplacement

service\_entreprise clé étrangère vers id de serviceEntreprise

**Element**(id, service\_entreprise, nom, numSerie, contact, technicien, emplacement)  
clé primaire id

clé étrangère contact, technicien vers id de Utilisateur

clé étrangère emplacement vers id d'emplacement

service\_entreprise clé étrangère vers id de serviceEntreprise

**ServiceTechnique** (id, platform, version, commentaire, idElement)  
clé primaire id

clé étrangère idElement vers id d'élément

Sur le même principe on trouverait une relation ordinateur, disques etc ..... contenant leurs attributs spécifiques.

---

<sup>1</sup> Ces niveaux doivent être chiffrés précisément