Propulsé par la dalaisonhtml { Color en arrière-plan: LightGray; } corps { marge: 0 auto; Largeur: 800px; rembourrage: 30px; Color d'arrière-plan: blanc; Font-Family: Arial, Sans-Serif; Box-shadow: 10px 10px 10px gris; } chiffre{ Affichage: bloc; Largeur: 100%; marge: 0px; marge: 10px; marge-fond: 10px; } img { Affichage: bloc; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; largeur maximale: 640px; max-height: 640px; } tableau { largeur min: 500px; Color d'arrière-plan: blanc; Border-Collapse: s'effondrer; PADDING INCELLAGE: 5px; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; } th, td { Border: 1px noir solide; rembourrage: 8px; } ème { Police-poids: Bold; } table tr: nth-child (même) td { Color en arrière-plan: LightGray; } Annotation mathématique { Affichage: aucun; } .formule-non décodé { CONTEXTE: Répéditation-linéaire-gradient ( 45deg, / \* angle des rayures \* / Lightgray, / \* première couleur \* / Lightgray 10px, / \* longueur de la première couleur \* / Blanc 10px, / \* deuxième couleur \* / Blanc 20px / \* longueur de la deuxième couleur \* / )); marge: 0; Texte-aligne: Centre; }

# 

# Échantillon: SLA du niveau de l'entreprise

Ce document est un exemple de SLA au niveau de l'entreprise.Version 1.0 (2014-02-21)

## COMMENTAIRES ET UTILISATION DES GUIDANCES

* Cet échantillon a été créé pour donner une idée de l'apparence d'un SLA au niveau de l'entreprise.Tous les contenus sont exemplaires et l'échantillon peut ne pas refléter pleinement tous les contenus et sujets requis dans un scénario donné en pratique.
* Les SLA au niveau de l'entreprise sont des documents génériques qui couvrent tous les SLA et services offerts par un fournisseur.Ils fonctionnent bien pour des situations avec des services moins matures ou lorsque les groupes de clients n'ont pas de demandes de niveau de service spécifiques ou variables.
* Une bonne approche dans l'introduction de la gestion des services informatiques peut être de commencer avec un SLA de niveau d'entreprise couvrant des garanties et des conditions génériques pour tous les services, et en le remplaçant par des SLA plus spécifiques plus tard.
* Pour cet échantillon et son contenu, la terminologie (termes et définitions) selon FITSM-0 s'applique.

# SLA du niveau d'entreprise

## Général

Cet accord de niveau de service d'entreprise (SLA) est valable pour tous les services informatiques fournis pour soutenir les processus métier en fonction du catalogue de services informatiques valide actuel, si aucun autre accord n'est en place.Le SLA au niveau de l'entreprise peut être étendu ou remplacé par des SLA spécifiques.

## Temps de remise des services et de fonctionnement

Les services informatiques selon le catalogue des services sont en général livrés pendant 24 heures par jour, 7 jours par semaine (i.e.365 jours ou 8 760 heures), pour soutenir de manière transparente les opérations commerciales.Les interruptions planifiées et annoncées peuvent réduire le temps de fonctionnement effectif d'un service.Les services

, pour lesquels même un temps d'arrêt, ont un impact significatif sur les opérations commerciales, sont marqués dans le catalogue de services comme un service à haute criticité ou un service de critique moyenne.

## Target de disponibilité globale

Pour chaque service fourni, l'objectif de disponibilité annuel minimum est de 99.5%, indépendant de la criticité du service.Cela signifie qu'en un an, le service ne doit pas être indisponible pendant plus de 43 heures, si le temps de fonctionnement effectif est de 8 760 heures.Interruptions planifiées et convenues (e.g., pour la maintenance) ne sont pas considérés comme une indisponibilité, car ils ne font pas partie du temps de fonctionnement efficace.

## Interruptions prévues, incidents et soutien

Pour les interruptions planifiées et les incidents (non planifiés), les cibles suivantes s'appliquent:

* Services à haute criticité:
* Interruptions prévues uniquement les jours non commerciaux
* Maximum de 4 interruptions planifiées par an
* Durée maximale des interruptions prévues: 1 heure
* Soutien et manipulation des incidents 24 heures par jour, 7 jours par semaine
* Temps de résolution cible en cas d'incidents: moins de 4 heures

* Services de critique moyenne:
* Interruptions prévues uniquement les jours non commerciaux
* Soutien et manipulation des incidents entre 8h00 et 18h00 le lundi au vendredi
* Temps de résolution cible en cas d'incidents: moins de 1 jour de travail

* Tous les autres services:
* Interruptions prévues uniquement les jours non commerciaux ou entre 18h00 et 8h00
* Soutien et manipulation des incidents entre 8h00 et 18h00 le lundi au vendredi
* temps de résolution cible en cas d'incidents: en fonction de la priorité individuelle en fonction des directives de priorisation des incidents - jusqu'à 3 jours ouvrables (moins de 2 ou 1 jours ouvrables dans des cas plus urgents)

Toute interruption prévue sera annoncée à l'avance via le calendrier de modification et les canaux de communication convenus.

Tout incident signalé par les canaux approuvés sera reconnu et réagi sur moins de 120 minutes (temps de réaction cible) pendant les heures de soutien.Pour accélérer la réponse aux incidents critiques, les utilisateurs reconnaissant un incident potentiellement critique ou majeur sont obligés de signaler cet incident par le biais de canaux d'urgence dédiés, permettant un temps de réaction cible de moins de 20 minutes.

## Contrôle du document ID de document [Identificateur de document unique] Titre du document Corporate Niveau SLA Emplacement de stockage définitif [Emplacement de stockage, e.g.URL du fichier sur un système de gestion de serveur ou de document] propriétaire de document [Nom de la personne principalement responsable de l'entretien et de la révision de ce document] < / td> version [version] Dernière date de changement [ Date] Revue suivante Date d'échéance [Date] Version et modification du suivi [Historique de la version et journal de modification simple]

.