**1 SLA**

C’est un contrat (document légal), qui définit les services entre un fournisseur et un client, ce document précise et décrit les services mis à la disposition du client de la part du fournisseur. Représente les attentes du client et les engagements du fournisseur, il a pour objectif de garantir la qualité et la performance des services fournis

2 types existent :

* Un contrat défini dans le cadre de fourniture de produits/services ou de solutions

Le service est l’hébergement d’un site web par exemple.

* Un contrat défini dans le cadre de prestations d’assistance ou de maintenance

Services de maintenance et d’entretien du matériel technique.

**2 Dénominations de SLA**

Anglaise : service-level agreement

Française : contrat de niveau de service ou Accord de niveaux de service

**3 SLA et Saas**

SLA est le contrat associé à l’utilisation du Saas (Software As A Service), Saas veut dire les logiciels qui sont utilisé sur le web via le navigateurs internet, l’entreprise fournit son logiciel en tant que service, et ne contraint pas le client de posséder le matériel informatique avec les capacités de calculs pour faire fonctionner le logiciel. SLA dans ce contexte est le contrat qui règlemente les obligations du client et du fournisseur de service.

Le service cloud, étant un Saas (payants dans la majorité des cas), s’associe au SLA, afin de définir légalement la relation entre le client et le fournisseur de service.

**4 composantes SLA Syntec**

Numeum : Syndicat professionnel des métiers industries du numériques

Le SLA Syntec est composé d’un ensemble d’articles, chacun précisant et décrivant un aspect concernant la mise en place du contrat Saas.

* Présentation des parties, du contexte, de l’objet du contrat
* Description des services proposé par le fournisseur (biens/services, maintenance, assistance technique, sécurité)
* Qualité acquises par le client par le biais du SLA
* Conditions et obligation du client (paiement)
* Modalités d’exploitation de données générées par le fournisseur
* Clauses de confidentialité

Ceci n’est pas une liste exhaustive, de tout le contenu d’un SLA

**5 patrimoine informatique**

C’est l’ensemble de matériels informatiques et numérique que possède une entreprise de manière durable.

C’est l’ensemble de ressource matérielles et logicielles qui compose le SI d’une organisation. Autrement appelé parc informatique (postes de travail, périphériques, serveurs, cloud, équipements réseaux, licences logicielles…)

Sources

<https://siocours.lycees.nouvelle-aquitaine.pro/doku.php/cejmas1/sla>

<https://blog-gestion-de-projet.com/service-level-agreement/>

<https://www.reseaux-telecoms.net/fichiers/dossierpdf/guide-saas-du-syntec.pdf>

<https://fr.unesco.org/themes/information-preservation/digital-heritage/concept-digital-heritage>

<https://www.nowteam.net/gestion-de-parc-informatique-bonnes-pratiques/>