

Entente de services (explication)

- Détailler les besoins relatifs à la performance pour chaque service fourni et aider à la gestion des attentes.
- Identifier les métriques de performance à utiliser.
- Permettre le suivi et la gestion continus de la performance en fonction des niveaux de service.

Description

Une entente de niveau de service est négociée entre un fournisseur de services (sous-traitant) et celui qui les reçoit (client). Elle indique la compréhension commune des priorités et des **responsabilités** concernant un service.

Elle définit un ensemble de **cibles de performance** du service auxquelles le sous-traitant et le client ont consenti. Elle identifie **les métriques** qui serviront à mesurer la performance du sous-traitant.

L'entente de niveau de service fournit la structure de base permettant de gérer **les corrections et les améliorations à apporter aux applications et aux systèmes d'information** conformément à des cibles d'affaires et à des priorités spécifiques.

C'est un document formel **identifiant toutes les parties concernées** et leurs **responsabilités**, les applications et leur environnement, l'impact de l'application sur les opérations de l'entreprise, l'impact des problèmes, le niveau de service requis et la nature du compte rendu de la performance.

L'entente de niveau de service définit les processus de gestion et les procédures qui gouverneront cette relation, sans oublier le classement des priorités et les procédures d'escalade.

Contenu

1. Introduction
2. Profil du système d'information
3. Mesure du niveau de service
4. Compte rendu de la performance
5. Gestion des problèmes
6. Gestion de l'entente de niveau de service

