

## Travaux pratiques 8.3.1 Interprétation d'un accord de niveau de service

### Objectifs

- Décrire l'objectif d'un accord de niveau de service (ANS)
- Revoir les conditions générales de l'ANS d'un client
- Analyser un exemple d'ANS et répondre à des questions sur son contenu et sa pertinence en fonction des besoins du client

### Contexte / Préparation

Un ANS est un accord formel entre un client et un fournisseur de services. L'ANS définit les types et niveaux de services que le client est sensé recevoir, ainsi que toute sanction éventuelle en cas de non-conformité. Dans ces travaux pratiques, vous allez revoir l'objectif d'un ANS, ainsi que les types de besoins qu'il peut couvrir pour le client. Vous allez ensuite analyser un exemple d'ANS entre un FAI et une entreprise cliente de taille moyenne et répondre à des questions sur les dispositions de cet ANS. Vous pouvez travailler seul ou en petits groupes.

Ressource requise :

- Exemple d'ANS (dans ces travaux pratiques)

### Étape 1 : révision des besoins typiques d'un client

Un client typique exige qu'un ANS couvre les besoins décrits ci-dessous. Ces besoins doivent être inclus dans l'ANS convenu avec le fournisseur de services :

- **Description du service** : décrit le volume du service et les heures durant lesquelles ce service est requis. Il indique également les heures durant lesquelles le service n'est pas couvert par l'ANS. Les services décrits peuvent être ceux généralement requis par les petites et moyennes entreprises de fabrication : un service de messagerie électronique, l'échange de données électroniques, un système de comptabilité en ligne, la prise en charge sécurisée de travailleurs à distance, les systèmes d'instrumentation et de contrôle à distance, ainsi que les services de sauvegarde et de reprise.
- **Disponibilité** : décrit la disponibilité de chaque service en nombre d'heures par jour et de jours par mois durant lesquels le service est disponible.
- **Performances** : décrit la distribution maximale et minimale du volume de données que le client prévoit de générer pour chaque service.
- **Fiabilité** : décrit le pourcentage de fiabilité requis pour chaque service.
- **Suivi et rapport des délais d'intervention** : décrit, pour chaque service, les performances requises par les utilisateurs.
- **Sécurité** : décrit les stratégies de sécurité du client qui concernent les services que doit couvrir l'ANS.
- **Cycle budgétaire** : identifie le cycle budgétaire du client.
- **Sanctions pour les pannes de service** : fournit au client une évaluation du coût d'une panne de service pour chacun des services que le client souhaite couvrir par un ANS.
- **Coûts** : fournit un tableau des coûts que le client devait payer antérieurement pour les services fournis dans le cadre d'autres ANS.

## Étape 2 : analyse d'un exemple d'ANS et identification des éléments clés

- a. Lisez l'exemple d'ANS joint ci-dessous et répondez aux questions suivantes sur son contenu, sur les responsabilités du FAI et sur les besoins du client.
- b. Selon cet accord, le FAI peut-il être tenu pour responsable des dommages à l'équipement du client [Client] ou des pertes de données encourues lors d'accidents résultant des actions du personnel du FAI ou d'autres personnes ? \_\_\_\_\_
- c. Donnez des exemples de services ponctuels inclus dans l'ANS ?  
\_\_\_\_\_
- d. Donnez des exemples de services continus inclus dans l'ANS ?  
\_\_\_\_\_
- e. Quand les arrêts de maintenance sont-ils prévus et quel est le délai de préavis en jours ouvrables de tout arrêt planifié ?  
\_\_\_\_\_
- f. Que fait le système de surveillance de réseau du FAI en cas de détection d'une condition d'erreur ?  
\_\_\_\_\_
- g. Quelle est la disponibilité stipulée des administrateurs système en cas de panne du système ?  
\_\_\_\_\_
- h. Qu'est-ce que la « surveillance de l'utilisation » et comment le FAI fournit-il ce service ?  
\_\_\_\_\_
- i. En ce qui concerne la gravité des problèmes et le délai de réponse du FAI, quelle est la différence entre « Niveau 1 : heures ouvrables normales » et « Niveau 3 : heures ouvrables normales » ?  
\_\_\_\_\_
- j. Sur quels facteurs sont basées les sanctions pour les pannes de service ?  
\_\_\_\_\_

**(Extrait)**

## **Accord de niveau de service**

**Entre**

**[Client]**

**et**

**Société de services FAI, S.A.**

**À compter du [Date]**

## I. Modalités générales de l'accord de niveau de service

L'accord de niveau de service (ANS) documente l'accord entre le [Client] et la Société de services FAI, S.A. (SFAI) pour la fourniture de services FAI, notamment des services livrés, des niveaux de service, des communications et des prix. Cet accord prend effet à partir du [date\_de\_début] jusqu'au [date\_de\_fin] sauf amendement contraire. Toutes les modalités sont effectives tant qu'aucun amendement contraire ne vient les modifier.

Des amendements peuvent être ajoutés à l'accord à tout moment convenu entre les parties. Si les modifications apportées au service sont substantielles, un certain temps peut être nécessaire à leur mise en œuvre. La durée de l'amendement doit être incluse dans celui-ci. Les modifications de l'accord qui entraînent des frais peuvent nécessiter un délai de mise en œuvre de 30 jours.

Chaque partie peut résilier cet accord, en totalité ou en partie, moyennant un préavis de 30 jours. L'ANS est revu annuellement. Les tarifs de facturation peuvent être adaptés en fonction des modifications apportées au niveau de service.

## II. Garantie et responsabilité

La mission du SFAI est de fournir à la communauté qu'il dessert des services FAI économiques et de haute qualité.

Nous nous engageons à protéger l'équipement et les données pris en charge dans le cadre de cet ANS de tout dommage causé par le personnel SFAI ou par toute autre personne autorisée par SFAI à accéder à l'équipement. Toutefois, nous ne saurions être tenus responsables de tout dommage à l'équipement qui est la propriété du Client ou de toute perte de données résultant d'actions accidentelles du personnel SFAI ou de toute autre personne.

## III. Services fournis au [Client]

Le tableau ci-dessous indique les services à inclure dans le présent ANS. Les tarifs des services se calculent selon le modèle de tarification de SFAI et sont joints en tant qu'amendement à cet ANS.

	Service	Commentaires
	Services ponctuels	
	Installation du châssis et de l'ordinateur	
	Mise en œuvre de la sauvegarde	
	Configuration du pare-feu	
	Services continus	
	Hébergement du serveur	
	Sauvegarde et reprise	
	Administration du système Unix	
	Administration du système Windows	
	Administration des applications	

#### IV. Disponibilité du système

Les systèmes sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf pendant les arrêts de maintenance planifiés. Le programme des arrêts de maintenance est négocié avec chaque client et les arrêts ont lieu entre 7 h et 19 h. Les clients sont prévenus au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance de tout arrêt planifié.

L'installation FAI est tenue par des administrateurs système professionnels de 7 h à 19 h les jours ouvrables. Les administrateurs systèmes sont de garde pour les pannes de système 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

#### V. Surveillance du système

La surveillance du fonctionnement de base, qui comprend notamment les tests périodiques assurant le bon fonctionnement des systèmes, est fournie pour tous les systèmes hébergés dans les installations FAI. Dans le cadre de la surveillance, l'administrateur système de garde est appelé lorsqu'une erreur est détectée.

La surveillance externe du fonctionnement peut être organisée par le biais d'un contrat avec ExternalAlertServices qui fournit un service de surveillance externe. Cette disposition peut être convenue avec le client qui paie les frais de ce service (environ 20€/mois/url).

La surveillance de l'utilisation fournit aux utilisateurs des statistiques sur les visites du site Web. L'installation du FAI maintient un serveur WebTrends à cet effet. Chaque mois, les données en provenance du serveur WebTrends sont mises à la disposition des clients.

#### VI. Notifications du système

Les installations FAI fournissent un ensemble de listes de courriels pour chaque serveur et application. L'appartenance à ces listes est déterminée et gérée par le client. Les listes sont les suivantes :

- **[système]-info**  
Reçoit la notification des messages consignés par le système sur son état opérationnel.
- **[système]-announce**  
Reçoit tous les messages des installations FAI sur la maintenance planifiée, les pannes du système ou autres événements.
- **[système]-[application]-info**  
Reçoit la notification des messages consignés par le système sur l'état opérationnel de l'application.
- **[système]-[application]-announce**  
Reçoit tous les messages des installations FAI sur la maintenance planifiée, les pannes du système ou autres événements.

#### VII. Processus d'administration des modifications

Toutes les demandes de modification des systèmes ou des applications, quelles soient émises par le client ou par le personnel SFAI, doivent faire l'objet d'une approbation et suivre la procédure de gestion des modifications de SFAI. La procédure commence par une requête soumise via le Processus de gestion des modifications de SFAI (PGM). Les requêtes sont consignées puis envoyées par courriel au Client autorisé à des fins d'approbation. Le Client renvoie son approbation ou le refus de la requête par courriel.

À l'exception des cas d'urgence, les requêtes ne sont pas mises en œuvre sans l'approbation du Client. Dans les cas d'urgence, le Client est contacté dans les plus brefs délais possibles et est informé des modifications.

- **Méthodes de communication**

- **Requêtes standard**

Toutes les requêtes standard de modification de compte ou toutes les requêtes non urgentes doivent être soumises suivant la procédure PGM du FAI. La requête doit inclure les éléments suivants :

- Nom du Client
- Nom du système
- Nom de l'application
- Nature de la demande
- Date à laquelle la modification est nécessaire
- Gravité du problème (niveau 1, 2, 3 ou 4)

- **Requêtes urgentes**

Les requêtes urgentes doivent être soumises en personne ou via l'assistance téléphonique du FAI au (123) 456-7890. Si votre appel est transféré au système de messagerie vocale, laissez un message en n'oubliant pas de mentionner votre nom et un numéro auquel vous contacter. L'administrateur système de garde est automatiquement appelé dans les 5 minutes qui suivent et vous rappelle.

- **Escalade**

Si les méthodes énoncées ci-dessus ne permettent pas de résoudre le problème à la satisfaction du client, celui-ci peut faire remonter sa demande à la direction SFAI dans l'ordre suivant : 1. Le directeur des installations, 2. Le directeur du marketing, 3. Le président.

- **Systèmes d'autorisation**

Nous nous engageons à maintenir un système de quatre listes définissant les droits accordés aux personnes. Ces listes figurent dans l'addenda client et se présentent comme suit :

- **Liste des autorisations principales**

La liste des personnes autorisées à ajouter ou supprimer des personnes dans les autres listes.

- **Liste des autorisations de modification de comptes**

La liste des personnes autorisées à émettre des requêtes de modifications de compte.

- **Liste des autorisations de modification de systèmes**

La liste des personnes autorisées à émettre des requêtes de modification de système.

- **Liste des autorisations de modification d'applications**

La liste des personnes autorisées à émettre des requêtes de modification d'applications.

## VIII. Gravité du problème et délai de réponse

Le délai de réponse de SFAI pour résoudre un problème dépend des niveaux de gravité suivants :

Gravité du problème	Délai de réponse initial	Suivi avec le Client
Niveau 1 : heures ouvrables normales	Réponse au Client dans les 30 minutes qui suivent la notification, 100 % du temps.	Toutes les heures
Niveau 1 : heures non ouvrées	Réponse au Client dans l'heure qui suit la notification, 95 % du temps.	Toutes les heures
Niveau 2 : heures ouvrables normales	Réponse au Client dans les 4 heures qui suivent la notification, 100 % du temps.	Chaque jour
Niveau 3 : heures ouvrables normales	Réponse au Client dans le jour ouvrable qui suit la notification, 100 % du temps.	Chaque semaine
Niveau 4 : heures ouvrables normales	Réponse au Client dans les 3 jours ouvrables qui suivent la notification, 100 % du temps.	Chaque mois

### ○ Niveau de gravité 1 :

Impact majeur pour l'entreprise : défini comme problème provoquant la perte totale du service au sein de l'environnement de production du Client et ne permettant pas raisonnablement de poursuivre le 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. Le problème 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.

### ○ Niveau de gravité 2 :

Impact significatif pour l'entreprise : cette classification s'applique lorsque 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.

### ○ Niveau de gravité 3 :

Impact mineur pour l'entreprise : un problème qui provoque une perte minimale du service. L'impact du problème est minime ou n'est qu'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.

○ **Niveau de gravité 4 :**

Aucun impact pour l'entreprise : un problème qui ne provoque aucune perte de service et n'empêche aucunement 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.

## IX. Sanctions pour les arrêts de service

Niveau de gravité du problème	Service affecté	Sanction évaluée

## X. Stratégies des installations FAI

Reportez-vous au document concernant les stratégies de SFAI pour toutes les stratégies englobant la sécurité, la gestion des modifications, la maintenance planifiée, la procédure de sauvegarde et de reprise, la stratégie d'utilisation appropriée, ainsi que les caractéristiques techniques du matériel.

## XI. Facturation

Chaque mois, SFAI porte directement les frais convenus au compte du client correspondant et établit une facture.

## XII. Signatures

Cet accord de niveau de service a été lu et accepté par les représentants autorisés de SFAI et du [Client].

---

Signature (ISPSV) \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

---

Signature ([Client]) \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

---

routeur \_\_\_\_\_

---

routeur \_\_\_\_\_

---

Titre \_\_\_\_\_

---

Titre \_\_\_\_\_



## Annexe 1 : services et tarification

Système ou application	Services	Prix

**Annexe 2 : listes de contacts des requêtes système**

<b>Routeur</b>	<b>Courriel</b>	<b>Poste</b>	<b>Téléphone portable</b>	<b>Domicile</b>
<b>Contact principal</b>				
<b>Modifications des comptes</b>				
<b>Modifications des systèmes</b>				
<b>Modifications des applications</b>				