

Gérer les accords de niveaux de service

Inspiré du référentiel ITIL 4

Votre formateur

Pascal DELBRAYELLE

Vous :

- ▷ Nom et prénom
- ▷ Société
- ▷ Fonction
- ▷ Rôle par rapport aux SLA ?
- ▷ Pratique de ITIL® ?
- ▷ Attentes



Organisation de la formation

Les locaux

Les horaires

L'organisation

Le travail complémentaire

Quoi d'autre ?



Ce que nous attendons de vous

Impliquez-vous !

Posez des questions, même à distance !

Partagez vos expériences !

Gardez une certaine ouverture d'esprit

Amusez-vous!



Objectifs de la formation

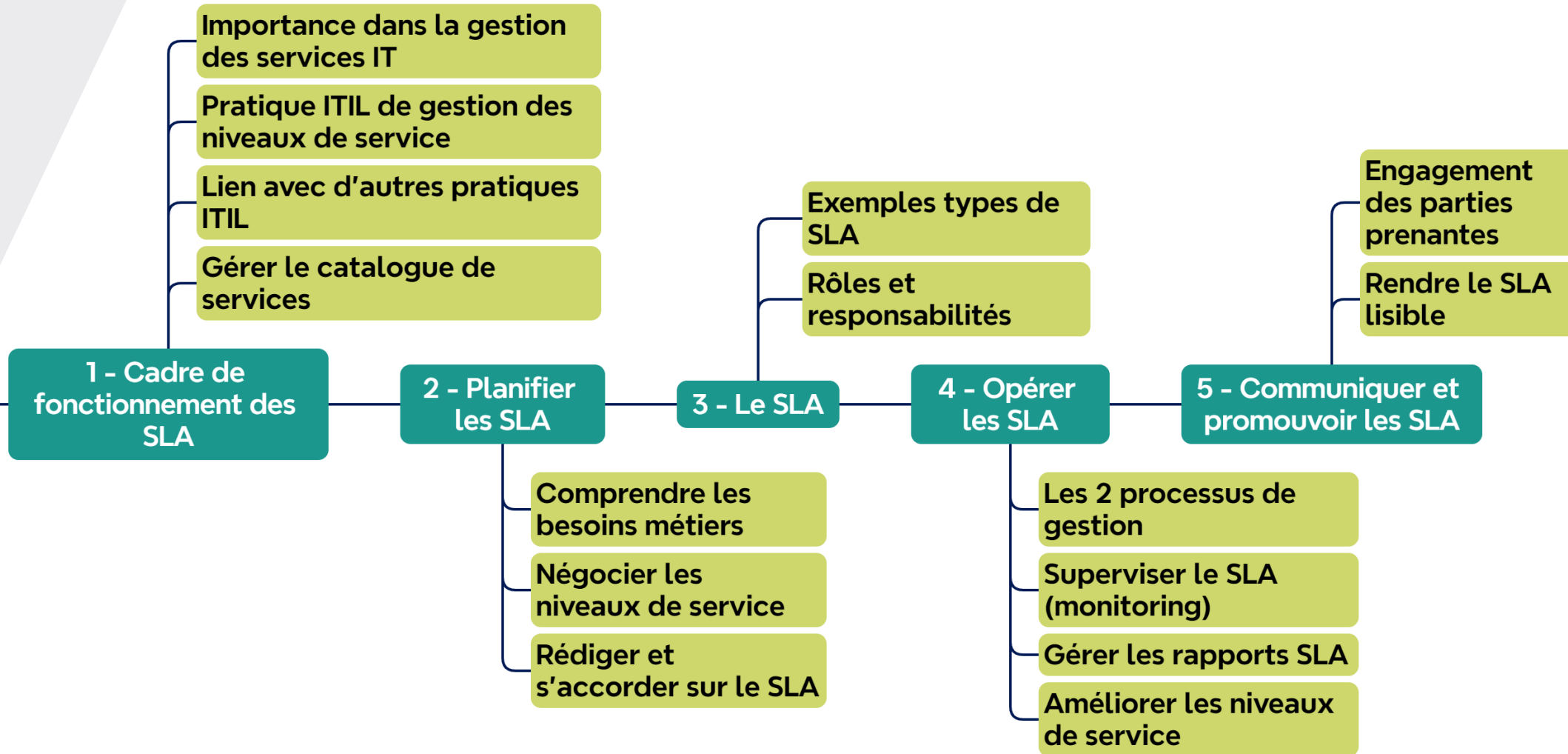
Savoir établir et rédiger un SLA

Contractualiser les services offerts à ses clients, ses fournisseurs

Suivre la mise en oeuvre des contrats

Définir, mettre en œuvre et contrôler le SLA

Plan du cours



1 - Présenter le cadre de fonctionnement des SLA

- Importance dans la gestion des services IT
- Pratique ITIL de gestion des niveaux de service
- Lien avec d'autres pratiques ITIL
- Gérer le catalogue de services



Importance dans la gestion des services IT



Importance dans la gestion des services IT

<p>Alignement stratégique</p> <p>Assure que les services IT soutiennent les objectifs métier Facilite la communication entre l'IT et les autres départements</p>	<p>Clarté des attentes</p> <p>Définit clairement ce que les clients peuvent attendre Réduit les malentendus et les conflits potentiels</p>
<p>Amélioration continue</p> <p>Fournit une base pour mesurer et améliorer les performances Encourage l'innovation et l'optimisation des services</p>	<p>Gestion des risques</p> <p>Aide à identifier et à atténuer les risques liés aux services IT Établit des procédures pour gérer les interruptions de service</p>
<p>Responsabilisation</p> <p>Définit clairement les rôles et responsabilités Facilite la gestion de la performance des équipes IT</p>	<p>Base pour la facturation</p> <p>Peut servir de référence pour la tarification des services IT Aide à justifier les investissements IT</p>



Pratique ITIL de gestion des niveaux de service

- ▾ Définitions
- Objectif de la pratique
- Activités clés

Définitions

Qualité de service

Ensemble des caractéristiques d'un service pertinentes pour décrire sa capacité à satisfaire des besoins déclarés et implicites.

Afin de gérer la qualité des services, les organisations définissent généralement des métriques. Ces métriques fournissent une définition formelle du niveau de service d'un service particulier.

Niveau de service

Une ou plusieurs métriques qui définissent la qualité de service attendue ou atteinte.

Il est courant de se mettre d'accord sur des métriques pertinentes et des valeurs cibles, ainsi que sur l'approche de gestion (calcul de la métrique, évaluation, rapport et amélioration)

Accord de niveau de service (SLA)

Un accord documenté entre un fournisseur de services et un client qui identifie à la fois les services requis et le niveau de service attendu.

Description du niveau de service visé et de l'approche adoptée pour le contrôler, le mesurer et en rendre compte, utilisée par un fournisseur de services pour contrôler et gérer la qualité de ses services.

Objectif

Gestion des niveaux de service

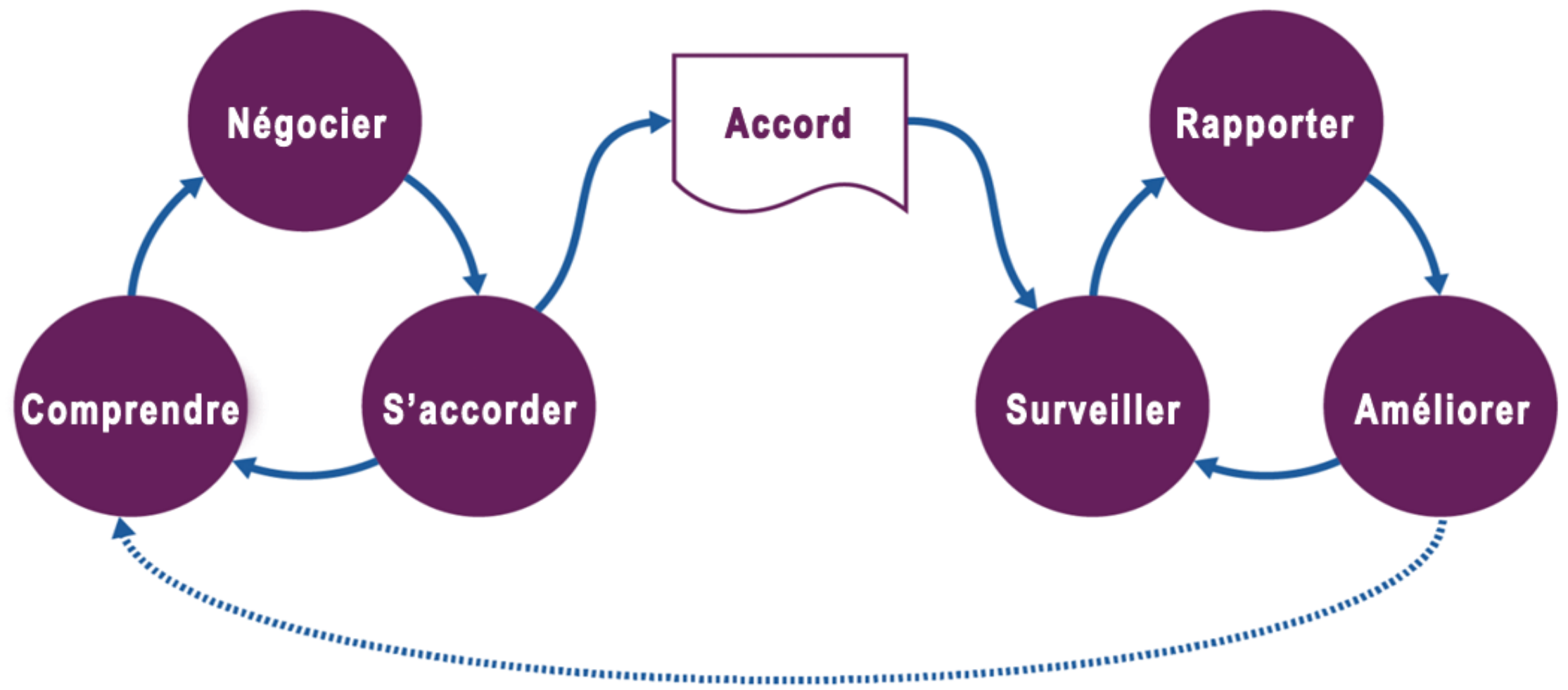
Fixer des objectifs clairs basés sur le business pour les niveaux de service et de veiller à ce que la prestation de services soit correctement évaluée, contrôlée et gérée par rapport à ces objectifs.

La pratique permet de définir et de gérer une vision commune de la qualité des services entre le fournisseur et le consommateur de services, à l'intention de toutes les parties prenantes clés des deux côtés.

Cette vision commune est généralement décrite dans un document d'accord, qui peut être rédigé à différents niveaux de formalité.

Elle s'applique à la fois à la qualité attendue et à la qualité réelle du service, depuis le premier contact jusqu'à aujourd'hui, et couvre les offres de services et la valeur proposée pendant toute la durée de la relation de service.

La pratique de la gestion des niveaux de service comprend également le suivi et l'évaluation de la qualité réelle du service et l'amélioration continue des services et des accords.



Lien avec d'autres pratiques ITIL



Pratiques connexes

Gestion de l'architecture

Gestion de la configuration des services

Gestion du catalogue de services

Habilitation des changements

Gestion de programme et de projet

Centre de services

Gestion des incidents

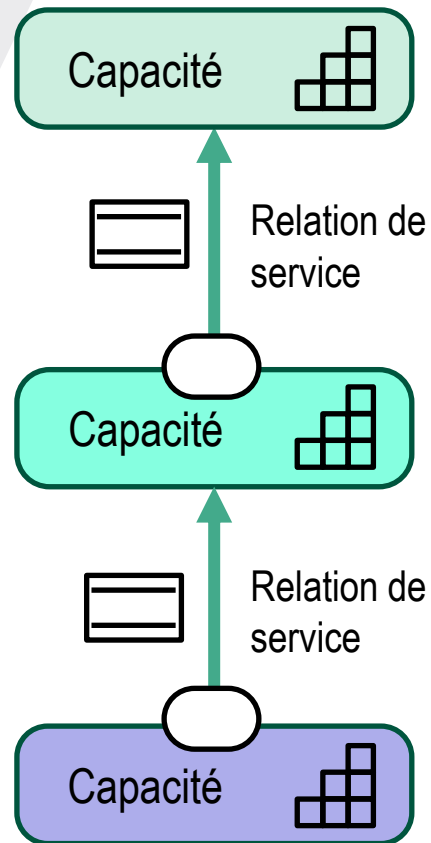
Gestion des demandes de service

Surveillance et gestion des événements

Gestion de l'architecture		
<p>Expliquer les différents éléments qui constituent une organisation, et comment ils s'articulent pour permettre à l'organisation d'atteindre efficacement ses objectifs actuels et futurs.</p>	<p>Elle fournit les principes, les normes et les outils qui permettent à une organisation de gérer des changements complexes de manière structurée et agile.</p>	
	<p>S'applique à tous les niveaux de l'architecture d'une organisation</p>	architecture business
		architecture des produits et des services
		architecture des systèmes d'information, y compris celle des données et des applications
		architecture technologique
		architecture environnementale
<p>Permet de décrire les objectifs business (création de valeur) sous la forme de capacités métiers, les services fournis par l'IT et les SLA</p>		

Objet d'architecture TOGAF (ArchiMate) : relation de service, service et contrat

Les capacités peuvent également avoir des relations de service, par exemple pour indiquer qu'une capacité contribue à une autre.



Service

Comportement explicitement défini qu'un objet expose à son environnement.
Se décline en **service métier**, **service applicatif** et **service technologique**

Contrat

Spécification formelle ou informelle d'un accord entre un fournisseur et un consommateur qui précise les droits et obligations associés à un produit et établit des paramètres fonctionnels et non fonctionnels pour l'interaction.

Exemple : convention de service

Gestion de la configuration des services

S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services et sur les éléments de configurations qui les soutiennent sont disponibles au moment et à l'endroit requis

Cela inclut les informations sur la manière dont les éléments de configuration sont configurés et les relations entre ces éléments

Élément de configuration

- tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique
- organisations consommatrices : capacités métiers, organigramme, personnes, sites, etc.
- services : catalogue de services, utilisateurs, clients, composants, etc.
- organisation IT : équipes, personnes, compétences, sous-traitants, etc.

Permet la communication sur le catalogue de services et les différents SLA

Gestion du catalogue de services

Fournir une source unique d'informations cohérentes sur tous les services et toutes les offres de services, et de veiller à ce qu'elles soient accessibles au public concerné.

Cela inclut les services fournis, les services internes (entre organisations IT) et consommés (services fournis par les sous-traitants IT)

Catalogues

Catalogue de services : informations structurées sur l'ensemble des services et des offres de services d'un fournisseur de services, pertinentes pour un public cible spécifique.

Catalogue de demandes : vue du catalogue de services fournissant des détails sur les demandes de service mis à la disposition de l'utilisateur.

Permet d'avoir la base de discussion des SLA avec la liste des services fournis et leurs fonctionnalités (utilité)

Habilitation des changements

Maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits

en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements

Changement

Ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services

Types de demande de changement : normal, standard, urgent

Evite les déstabilisations de l'environnement de production qui seront visibles dans les résultats SLA

Gestion de programme et de projet

Garantir que tous les projets de l'organisation sont menés à bien et contribuent à créer de la valeur pour les parties prenantes de l'organisation et de ses programmes.

PPM (programme and project management)

Programme

Structure temporaire et flexible créée pour coordonner, diriger et superviser la mise en œuvre d'un ensemble de projets et d'activités connexes afin d'obtenir des résultats et des avantages liés aux objectifs stratégiques de l'organisation.

Projet

Structure temporaire créée dans le but de fournir un ou plusieurs produits conformément à un plan d'affaires (business case) convenu.

Permet d'intégrer la négociation des SLA en début des projets et non pas en sortie de projet. Le SLA est un produit fourni par le projet et pas un élément à part du projet.

Centre de services

Capter la demande de résolution des incidents et des demandes de service

Point d'échange unique entre un fournisseur de services et les utilisateurs à qui il fournit des services.

Influence majeure sur le ressenti par les utilisateurs de la qualité de service

Gestion des incidents

Réduire l'impact négatif des incidents en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible

Certains points d'approche sont convenus avec les clients et inclus dans les SLA : calcul de la priorité d'un incident, délai de résolution, gestion du compteur temps, communication spécifique par exemple

Incident

Interruption non planifiée d'un service et réduction de la qualité d'un service

Les SLA mettent en place les règles de fonctionnement de la résolution des incidents.

Gestion des demandes de service

en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce de manière efficace dans l'exécution et la relation avec l'utilisateur

Soutenir la qualité convenue d'un service

Demande de service

Demande d'un utilisateur (ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur) qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture des services

La liste complète des demandes de service pour un service est décrite dans le catalogue de services

Elle peut être adaptée pour un client particulier et ces adaptations sont convenues et inscrites dans le SLA

Les SLA incluent souvent des niveaux de service sur le traitement des demandes utilisateurs car ce traitement fait partie de la fourniture convenue d'un service.

Surveillance et gestion des événements

Observer de manière systématique les changements d'état des services et des composants de service et de traiter ceux qui sont définis comme étant des événements

en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce de manière efficace dans l'exécution et la relation avec l'utilisateur

Evénement

Changement d'état d'un service ou d'un composant de service qui est significatif pour la qualité de service

Les SLA contiennent des métriques à mesurer par le fournisseur de services : les mesures de base servant au calcul sont donc pertinentes pour la qualité de service et font partie de ce qui doit être surveillé

D'autres pratiques ITIL connexes ?

Pratiques de gestion générales

Gestion de l'architecture

Amélioration continue

Gestion de la sécurité de l'information

Gestion des connaissances

Mesures et rapports

Gestion du changement organisationnel

Gestion de portefeuille

Gestion des projets

Gestion des relations

Gestion des risques

Gestion financière des services

Gestion de la stratégie

Gestion des fournisseurs

Gestion des effectifs et des talents

Pratiques de gestion des services

Gestion de la disponibilité

Business analysis

Gestion de la capacité et de la performance

Habilitation des changements

Gestion des incidents

Gestion des actifs informatiques

Surveillance et gestion des événements

Gestion des problèmes

Gestion des mises en production

Gestion du catalogue des services

Gestion de la configuration des services

Gestion de la continuité des services

Conception des services

Centre de services

Gestion des niveaux de service

Gestion des demandes de service

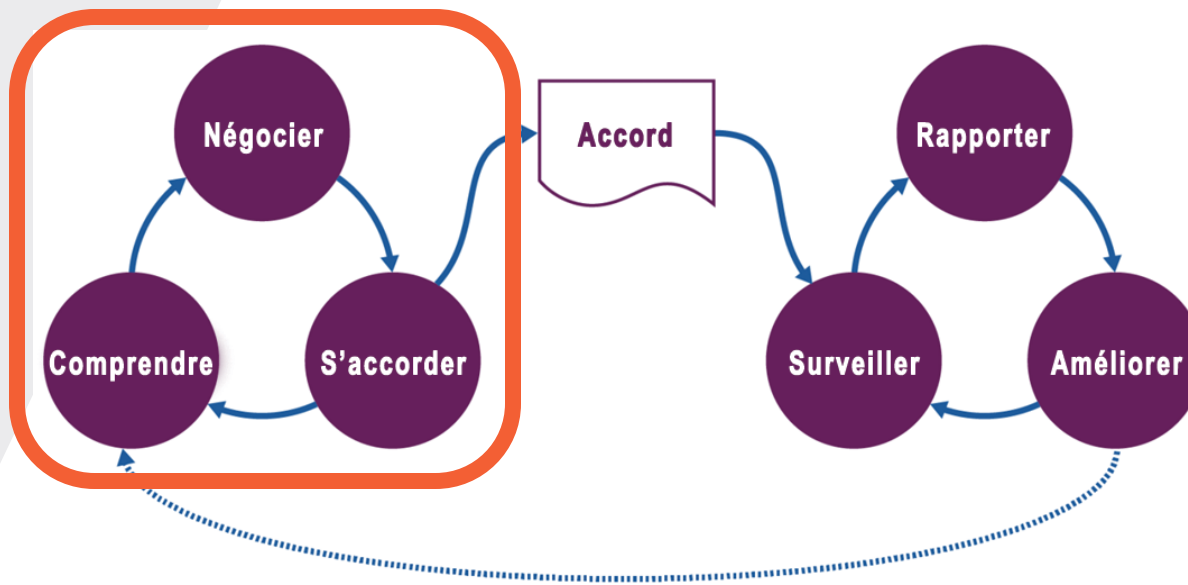
Validation et tests de services

Pratiques de gestion technique

Gestion des déploiements

Gestion de l'infrastructure et des plates-formes

Développement et gestion des logiciels



2 - Planifier les SLA

- Comprendre les besoins métiers
- Négocier les niveaux de service
- Rédiger et s'accorder sur le SLA

Comprendre les besoins métiers

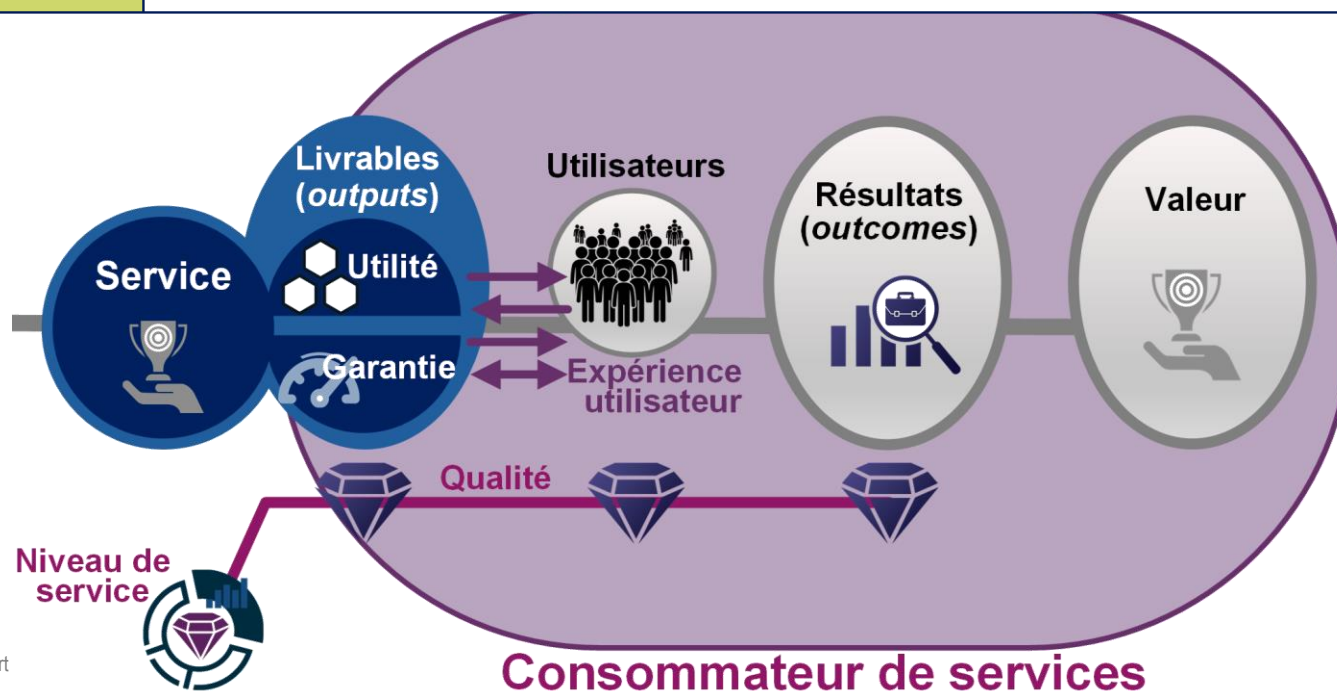
- ▀ Définition des niveaux de service
- Catégories couvertes par le SLA
- Analyse des besoins



Qualité de service

Ensemble des caractéristiques d'un service pertinentes pour décrire sa capacité à satisfaire des besoins déclarés et implicites.

Afin de gérer la qualité des services, les organisations définissent généralement des métriques. Ces métriques fournissent une définition formelle du niveau de service d'un service particulier.



Niveau de service

Une ou plusieurs métriques qui définissent la qualité de service attendue ou atteinte.

Il est courant de se mettre d'accord sur des métriques pertinentes et des valeurs cibles, ainsi que sur l'approche de gestion (calcul de la métrique, évaluation, rapport et amélioration)

Accord de niveau de service (SLA)

Un accord documenté entre un fournisseur de services et un client qui identifie à la fois les services requis et le niveau de service attendu.

Description du niveau de service visé et de l'approche adoptée pour le contrôler, le mesurer et en rendre compte, utilisée par un fournisseur de services pour contrôler et gérer la qualité de ses services.

Aspects clés de la qualité de service

Opérations 1 (RUN)

Opérations 2 (RUN)

Développement agile (BUILD)

Développement DevOps (BUILD/RUN)

Autres domaines

Opérations 1 (RUN)	
Ouverture	Horaires d'ouverture Plages de maintenance Exécution des traitements automatisés
Disponibilité	Durée maximale de l'interruption de service Durée totale de l'indisponibilité Pourcentage de disponibilité Temps moyen entre les incidents système (MTBSI)
Performance	Temps moyen d'exécution d'une action de service Temps de réponse Nombre et pourcentage d'incidents liés à l'exécution et au temps de réponse à l'exécution et au temps de réponse Débit du service

Opérations 2 (RUN)

Rapidité d'exécution	Nombre et pourcentage d'incidents liés aux actions de service achevées après le délai convenu convenu
Support aux utilisateurs	Rapidité du traitement des demandes d'assistance Qualité du traitement des demandes d'assistance
Précision	Nombre et impact des erreurs dans les données et l'information
Expérience utilisateur (UX)	Nombre et fréquence des erreurs de l'utilisateur Nombre et fréquence des retours à l'étape précédente (par exemple, utilisation du bouton « retour ») Nombre et fréquence des demandes d'aide à l'interface Nombre et pourcentage d'actions de service interrompues (quitter l'interface sans terminer une action de service)

Développement agile (BUILD)	
au travers d'un Plan Assurance Qualité	
Prédictibilité	Nombre de fonctionnalités démontrées en fin d'itération par rapport aux fonctionnalités prévues.
Productivité	Le nombre de «story points » qui ont été implémentés dans un sprint rapporté à la taille de l'équipe.
Qualité du logiciel livré : Fonctionnelle	Nombres d'anomalies (y compris régressions) découvertes après la livraison de l'incrément de produit.
Qualité du logiciel livré : Technique (dette technique)	A minima, couverture de code (non généré) par les tests unitaires et complexité cyclomatique.
Implication de l'équipe	Une mesure de l'implication des membres de l'équipe au sein de l'équipe et de l'organisation.
Satisfaction client	Une mesure de la capacité de l'équipe à répondre aux attentes du client.

Développement DevOps (BUILD/RUN)	
Vitesse	Délai d'exécution des changements et temps de cycle Fréquence de déploiement Vitesse de déploiement
Qualité	Taux d'échec des modifications Taux de réussite des déploiements Incidents et défauts
Stabilité	Délai moyen de détection des incidents (MTTD) Délai moyen pour réparer un composant (MTTR) Délai moyen de rétablissement du service (MTTRS)
Culture	Rétention, moyauté et eNPS Engagement et moral Partage de connaissances

Autres domaines

Sécurité

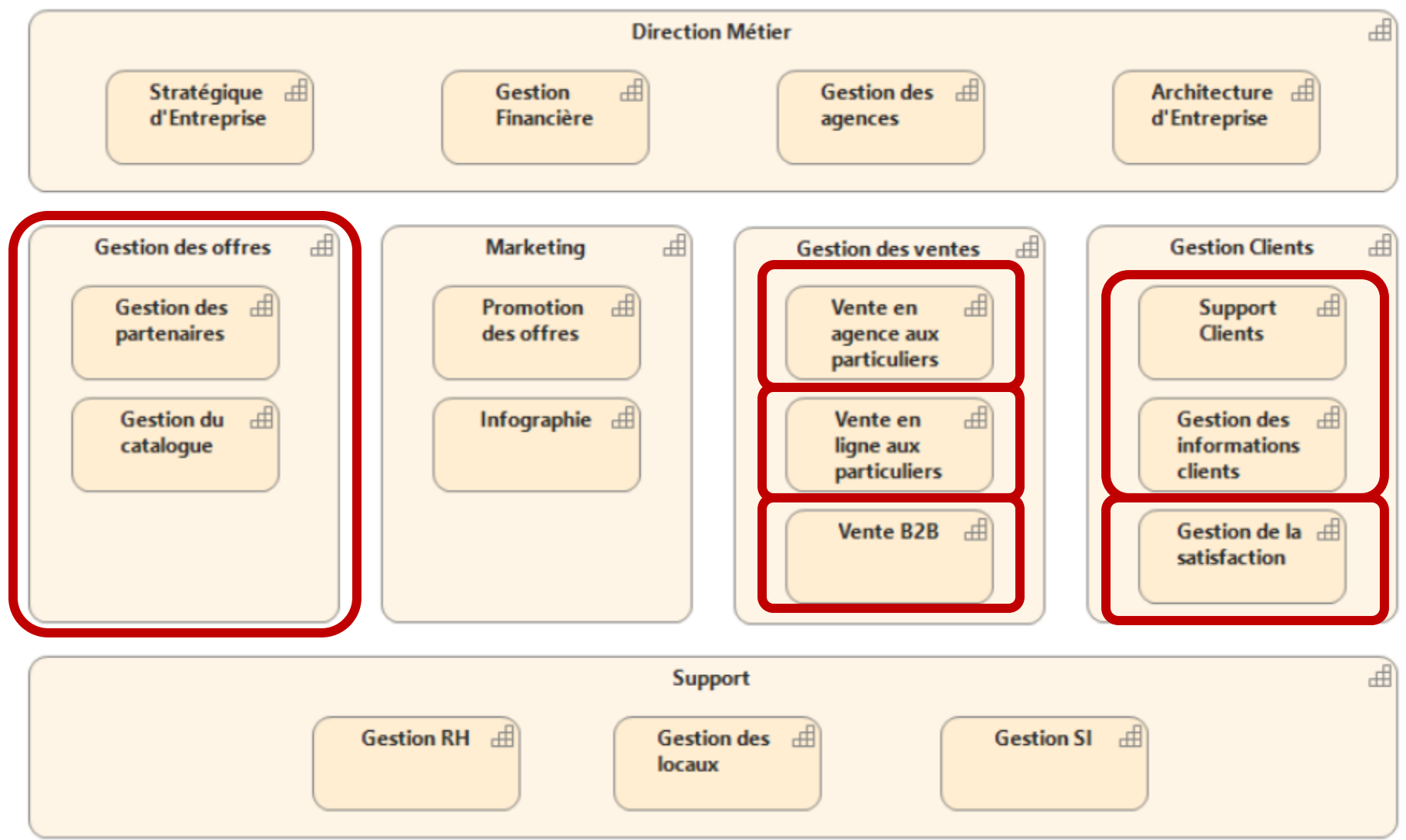
Données personnelles (RGPD)
Confidentialité
Intégrité
Disponibilité

Continuité de service

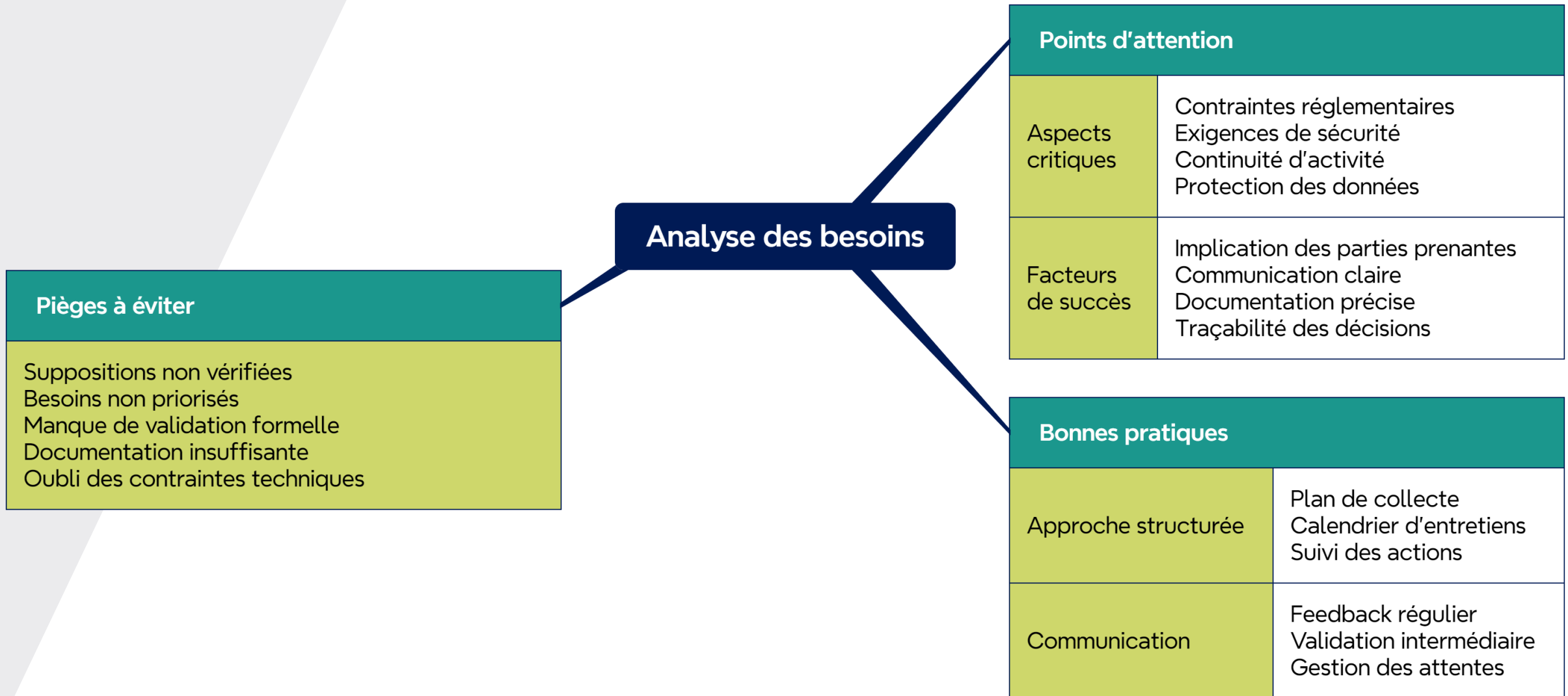
Communication

Coûts/tarifs

Cartographie des capacités métiers et services IT







Négocier les niveaux de service

- ▀ Négociation des niveaux d'engagement
- Ecart entre les besoins et le résultat final
- Indicateurs de niveau de service
- Négociation des engagements



Négociation des niveaux d'engagement

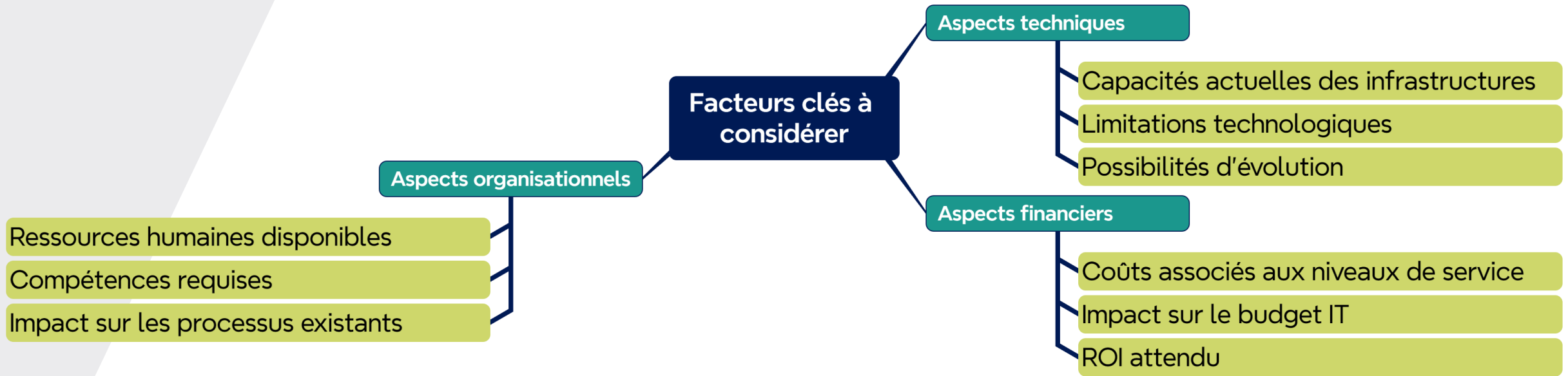
Objectifs de la négociation

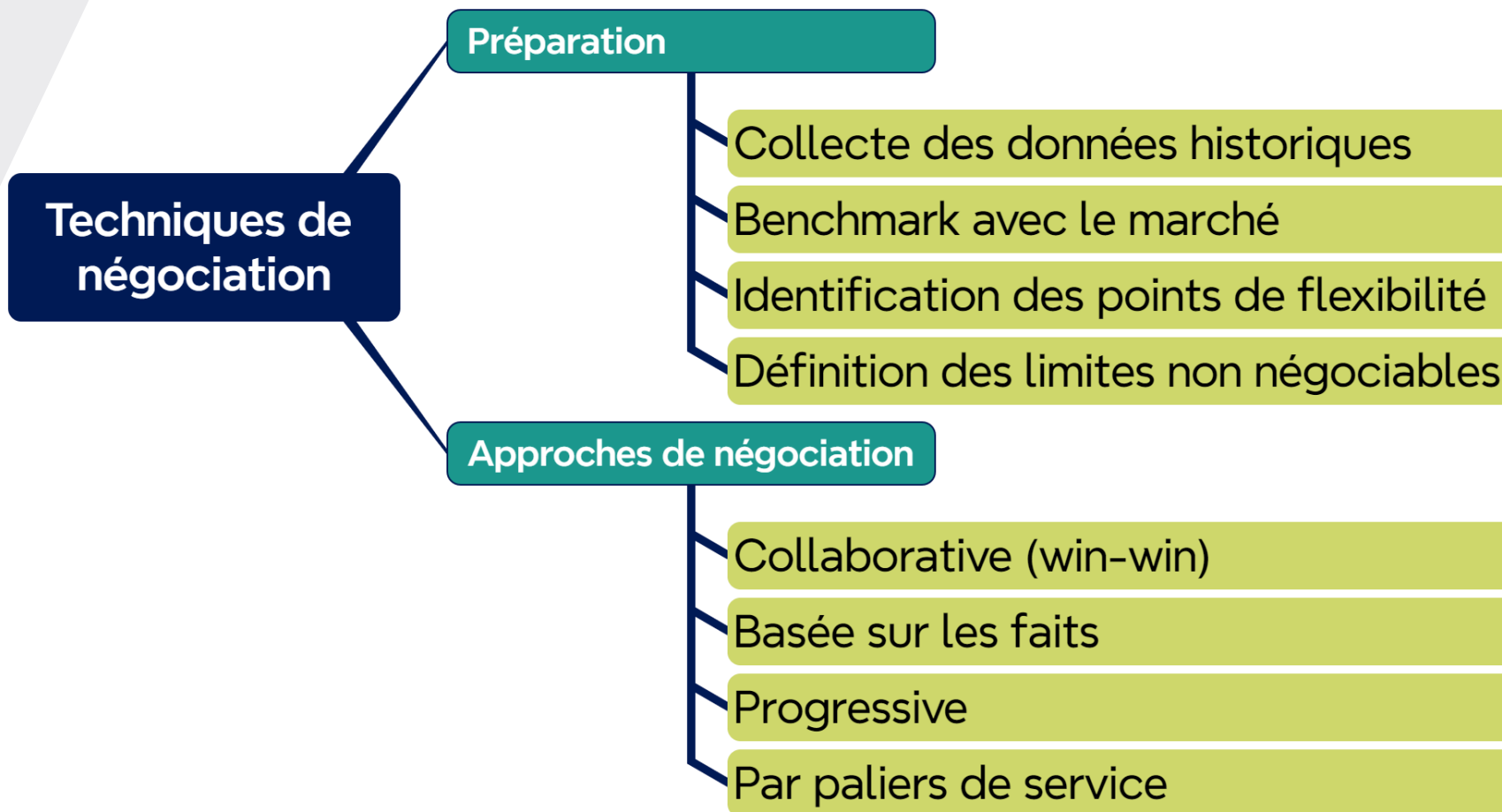
- Atteindre un accord gagnant-gagnant
- Définir des engagements réalistes
- Aligner les attentes des parties prenantes

Prérequis à la négociation

- Connaissance approfondie des capacités techniques
- Compréhension des métiers et de leurs besoins en qualité de service
- Historique des performances actuelles
- Budget disponible

Négociation des niveaux d'engagement





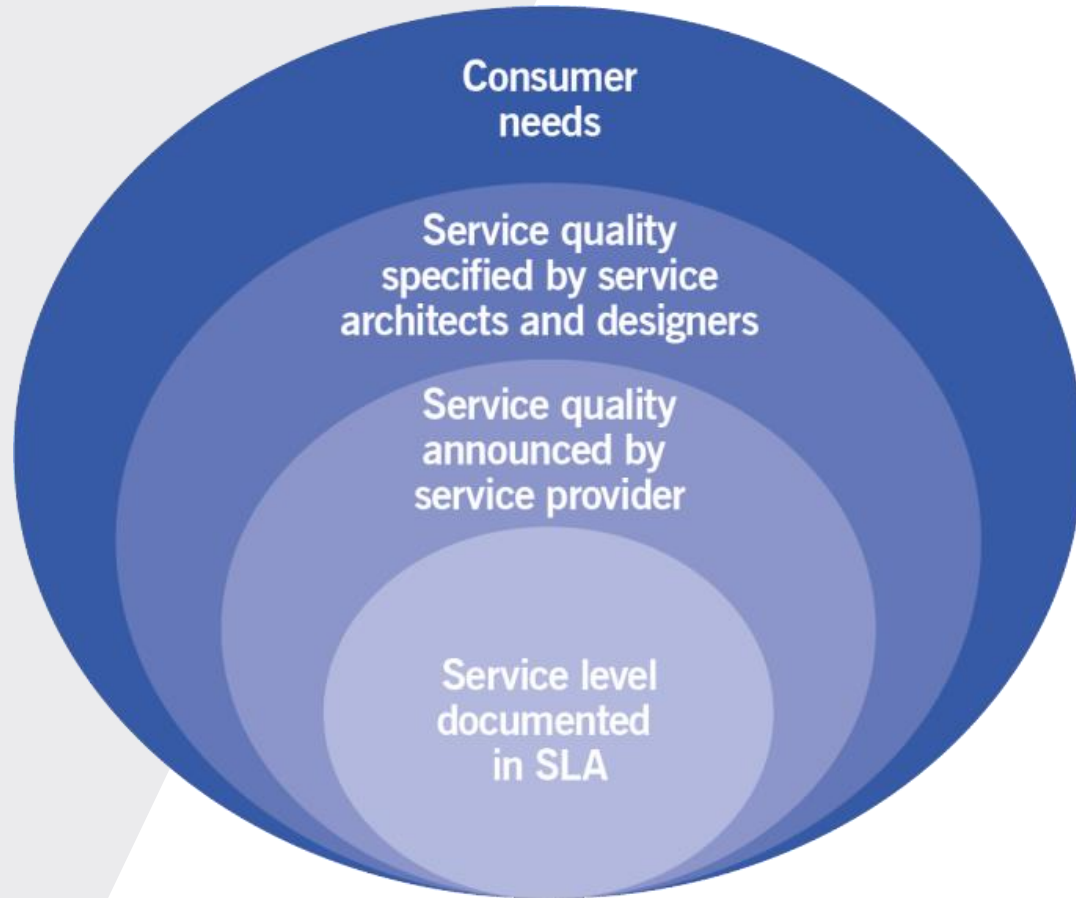
**Bonnes pratiques de
négociation****À faire**

- Documenter toutes les discussions
- Utiliser des données objectives
- Prévoir des marges de manœuvre
- Inclure des clauses de révision
- Rester flexible sur certains points

À éviter

- Promettre l'impossible
- Négliger les contraintes techniques
- Ignorer les coûts cachés
- Sous-estimer les risques
- Céder à la pression sans analyse

Ecart entre les besoins et le résultat final

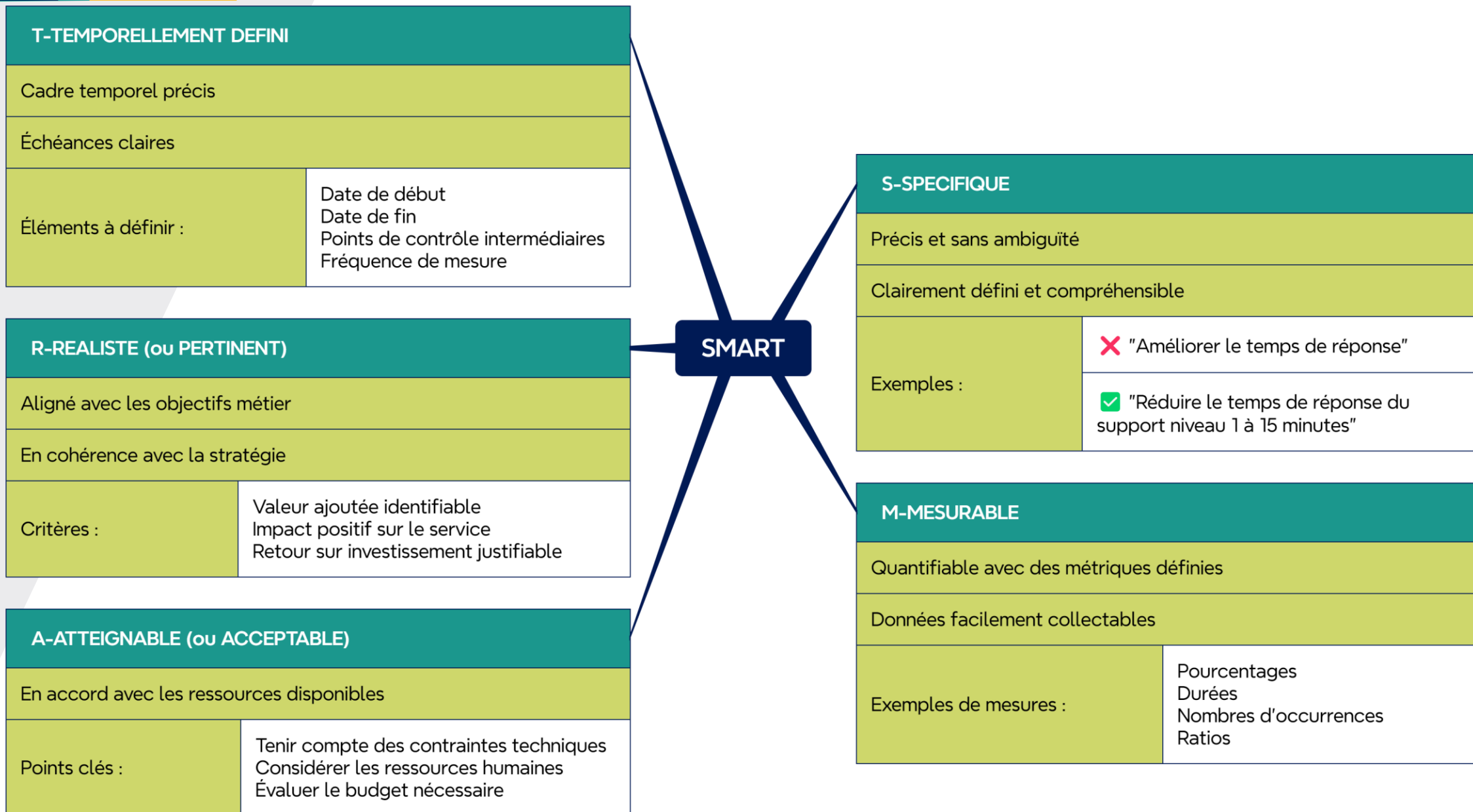


Services standards (out-of-the-box)



Services spécifiques (tailored)

Indicateurs de niveau de service



SMART**Exemple d'indicateur SMART :**

Non SMART : "Améliorer la satisfaction client"

Version SMART : "Augmenter le taux de satisfaction client de 75% à 90% d'ici fin 2024, mesuré par des enquêtes trimestrielles"

Points de vigilance

Révision régulière des objectifs

Ajustement si nécessaire

Documentation des changements

Communication claire aux parties prenantes

Rédiger et s'accorder sur le SLA

- ▀ Rédaction d'un contrat équilibré
- Structure
- Parties prenantes
- Consolidation des engagements
- Implication des sous-traitants
- Approches pour différents types de SLA



**Points d'équilibre à
respecter****Entre les parties**

Droits et obligations réciproques

Partage des risques

Mécanismes de compensation

Protection mutuelle

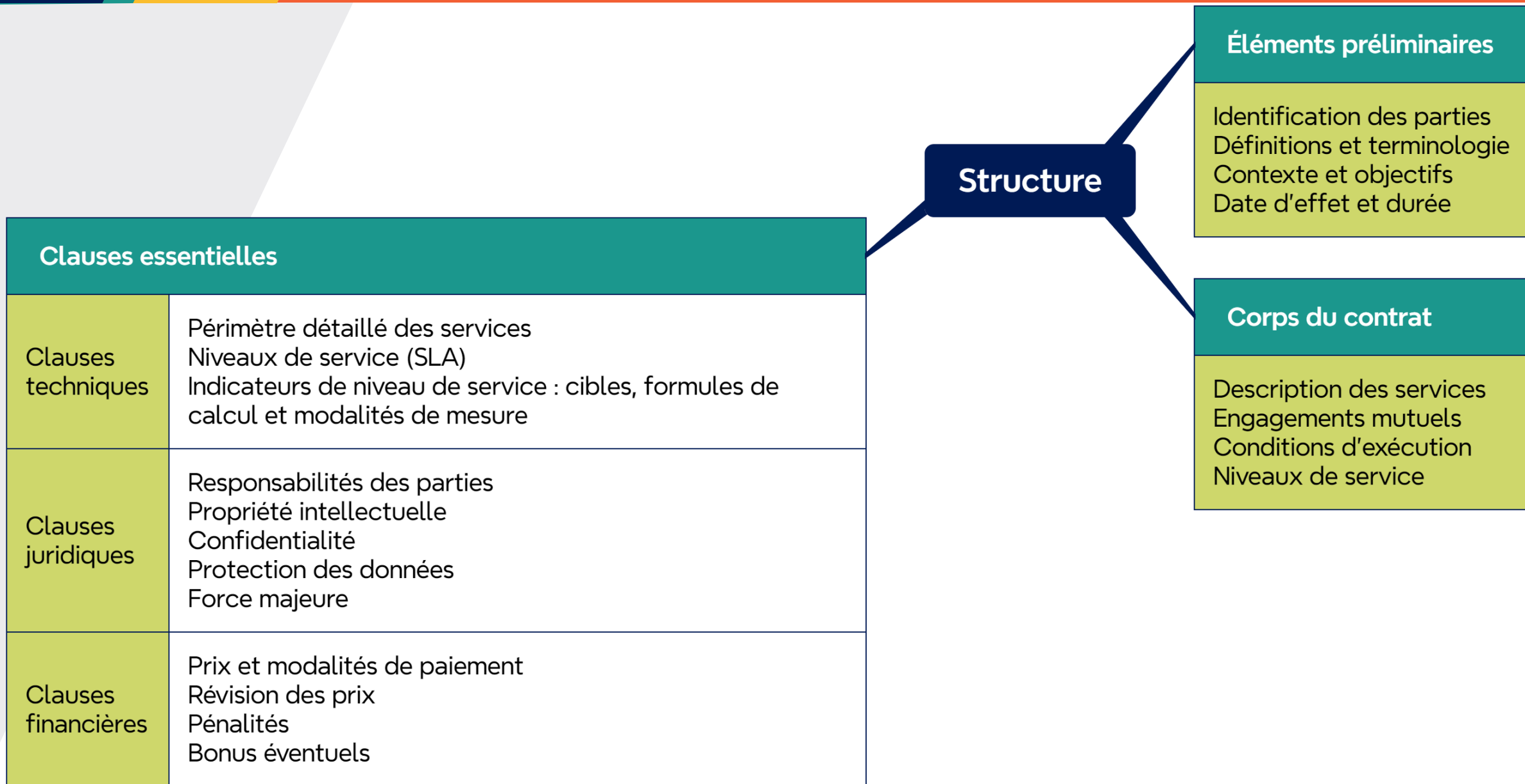
Entre flexibilité et rigueur

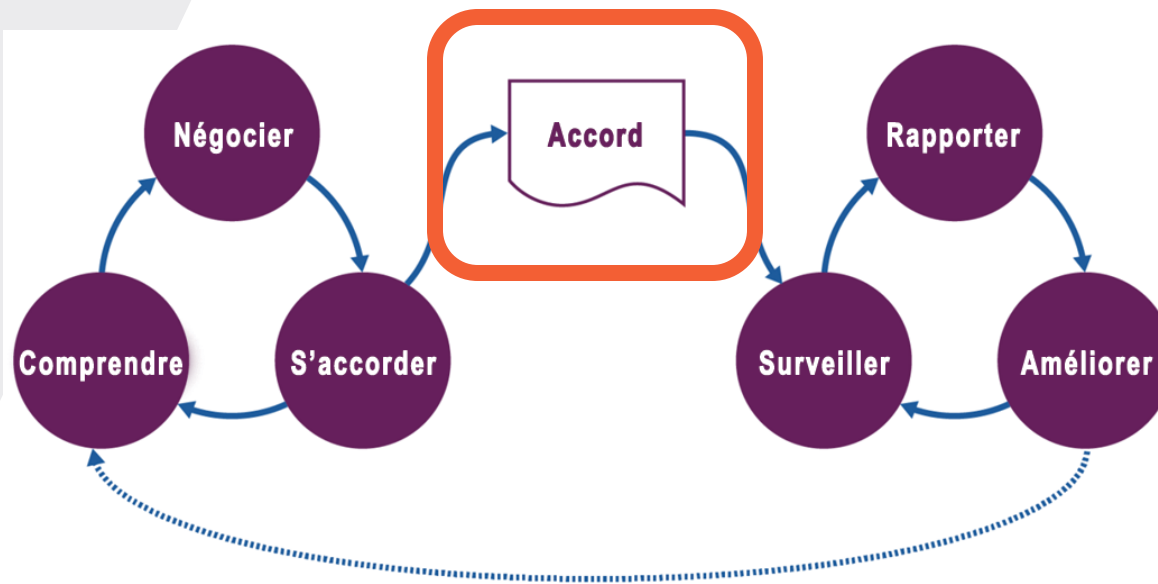
Clauses d'évolution

Procédures de modification

Mécanismes d'adaptation

Gestion du changement



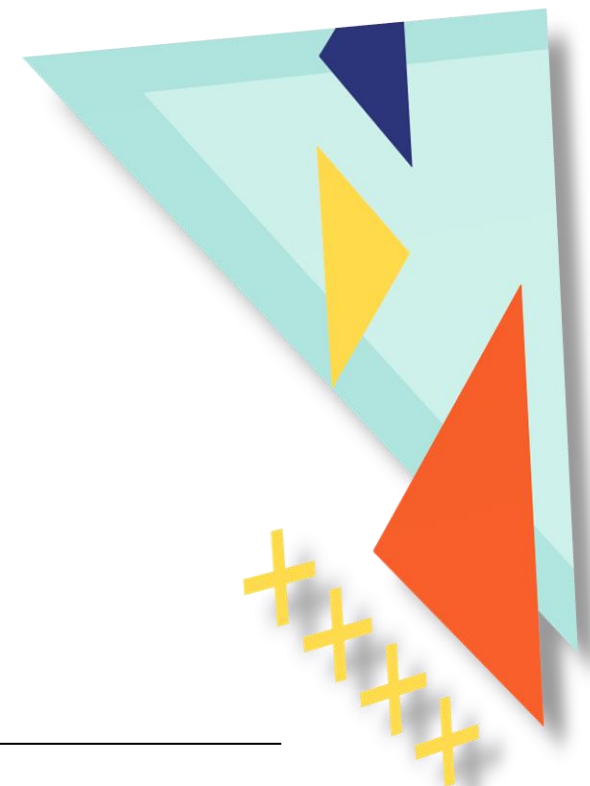


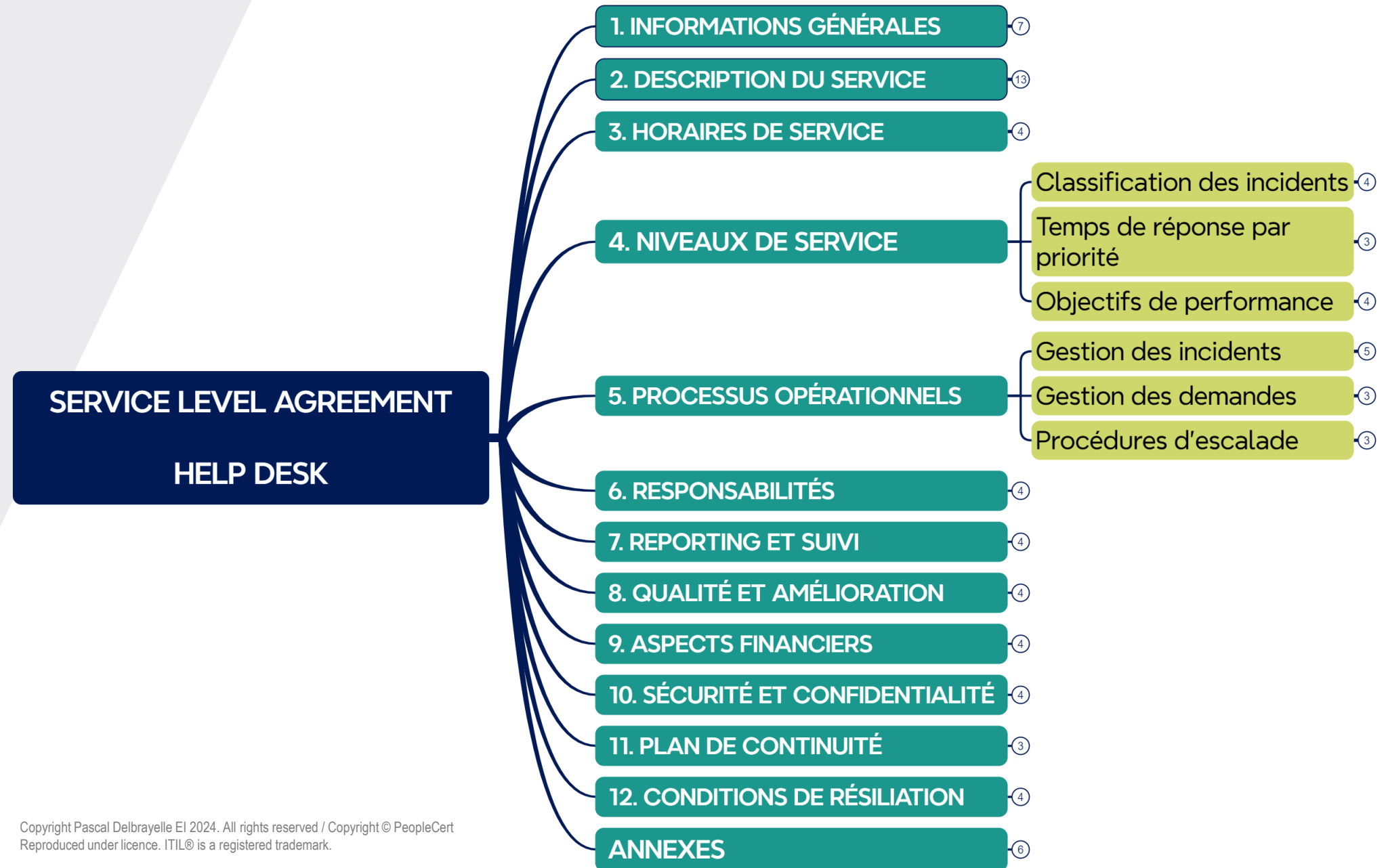
3 - Le SLA : exemples et responsabilités

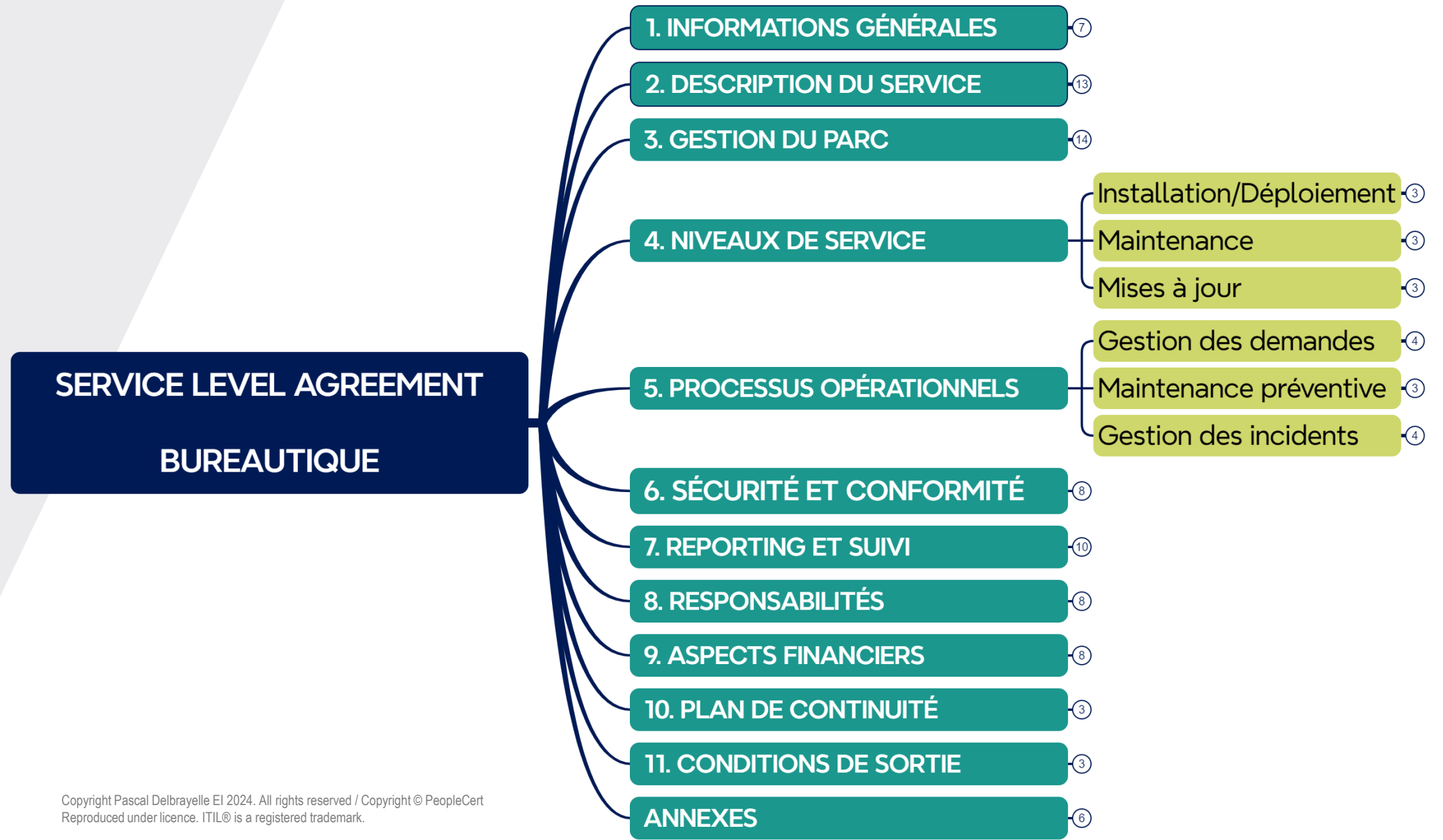
Exemples types de SLA
Rôles et responsabilités

Exemples types de SLA

- SLA pour Help Desk
- SLA pour postes utilisateurs et gestion de parc
- SLA pour infrastructures et réseaux
- SLA pour services applicatifs (métiers)
- SLA pour services numériques
- Impact du SaaS et du Cloud sur les SLA





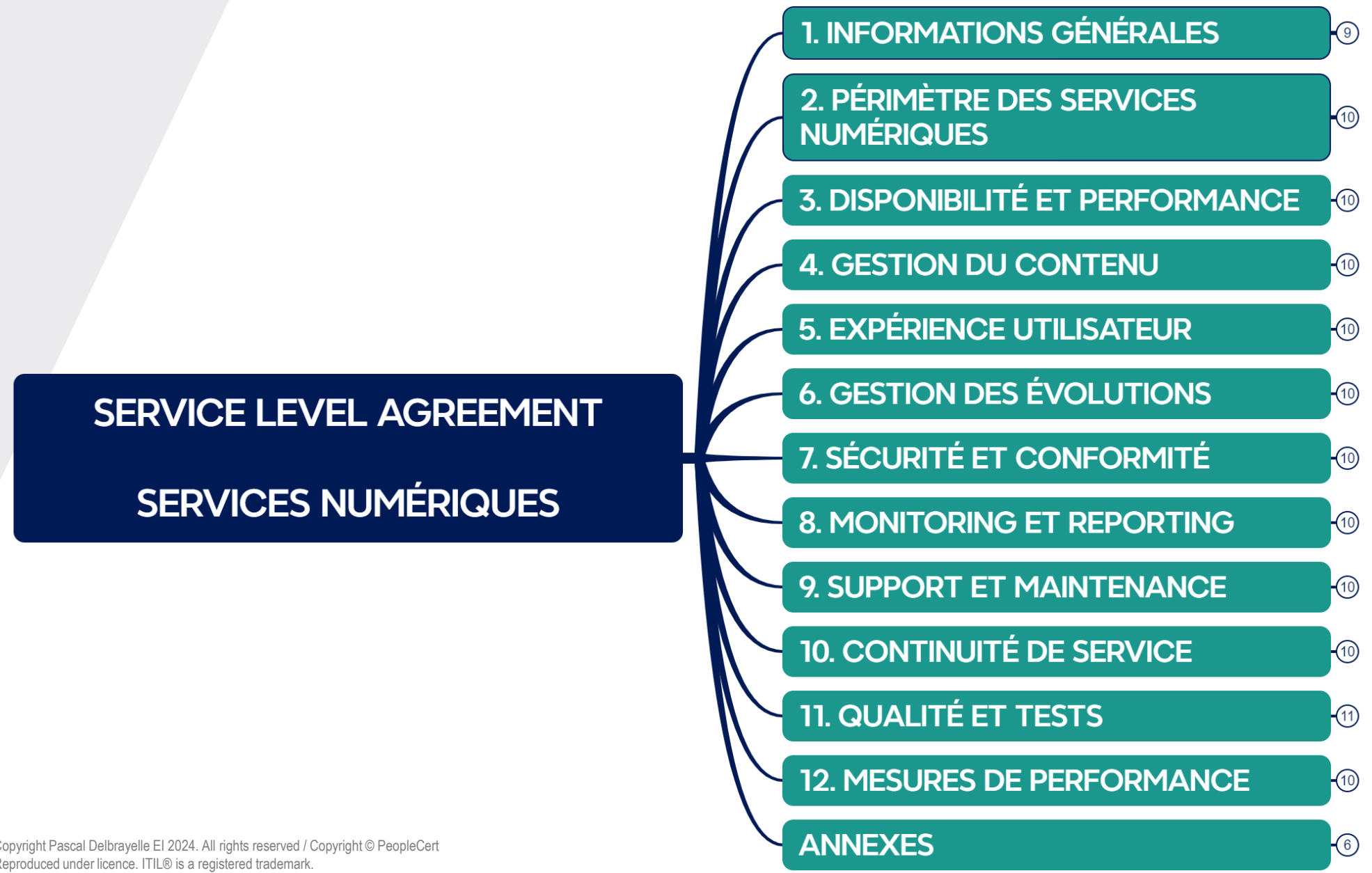


SERVICE LEVEL AGREEMENT INFRASTRUCTURES ET RÉSEAUX

- 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES (7)
- 2. PÉRIMÈTRE DES SERVICES (16)
- 3. NIVEAUX DE SERVICE (13)
- 4. SUPERVISION ET MONITORING (12)
- 5. GESTION DES INCIDENTS (12)
- 6. GESTION DES CHANGEMENTS (8)
- 7. SÉCURITÉ (8)
- 8. PLAN DE CONTINUITÉ (8)
- 9. RESPONSABILITÉS (8)
- 10. MESURE ET AMÉLIORATION (8)
- 11. PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES (8)
- ANNEXES (6)

SERVICE LEVEL AGREEMENT SERVICES APPLICATIFS MÉTIERS

- 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES ⑧
- 2. DESCRIPTION DES SERVICES ⑩
- 3. DISPONIBILITÉ DES SERVICES ⑩
- 4. PERFORMANCE ⑩
- 5. GESTION DES INCIDENTS ⑩
- 6. GESTION DES CHANGEMENTS ⑩
- 7. QUALITÉ ET TESTS ⑩
- 8. DONNÉES ET REPORTING ⑩
- 9. SÉCURITÉ ⑨
- 10. CONTINUITÉ DE SERVICE ⑧
- 11. SUPPORT UTILISATEURS ⑨
- 12. MESURE ET REPORTING ⑩
- ANNEXES ⑥





Les changements fondamentaux apportés par le Cloud

ÉVOLUTION DES RESPONSABILITÉS	Partage des responsabilités	Modèle IaaS : infrastructure Modèle PaaS : plateforme Modèle SaaS : application
	Nouveaux acteurs	Fournisseurs Cloud Intégrateurs Agrégateurs de services Brokers Cloud

Les nouveaux enjeux des SLA

MODIFICATIONS DES ENGAGEMENTS	Disponibilité	Engagement multi-zones Réplication géographique Haute disponibilité native Résilience automatique
	Performance	Élasticité automatique Scalabilité à la demande Pay-as-you-go Quality of Service (QoS)
NOUVEAUX INDICATEURS	Métriques Cloud	Temps de provisionnement Élasticité Consommation ressources Coûts dynamiques
	Métriques SaaS	Disponibilité API Temps de réponse global Usage des fonctionnalités Satisfaction utilisateur
GESTION DES RISQUES	Sécurité	Conformité réglementaire Protection des données Certification fournisseurs Audits externes
	Continuité	Multi-Cloud Plan de sortie Portabilité données Réversibilité

Les nouveaux enjeux des SLA

GESTION DES RISQUES		Certification fournisseurs Audits externes
	Continuité	Multi-Cloud Plan de sortie Portabilité données Réversibilité
ASPECTS CONTRACTUELS	Nouvelles clauses	Localisation données Propriété intellectuelle Évolution services Fin de service
	Modèles économiques	Facturation à l'usage Pricing dynamique Options premium Pénalités adaptées
SUPERVISION ET CONTRÔLE	Monitoring	Tableaux de bord Cloud API de monitoring Alerting automatisé Reporting consolidé
	Gouvernance	FinOps CloudOps DevSecOps Multi-Cloud Management

Les adaptations nécessaires

IMPACTS ORGANISATIONNELS	Nouvelles compétences	Architecture Cloud Sécurité Cloud Gestion coûts Integration services
	Processus adaptés	Agilité accrue Automatisation Self-service Continuous Everything

Les opportunités à saisir

OPPORTUNITÉS	Innovation	Time-to-market Nouvelles technologies Services innovants Expérimentation facilitée
	Optimisation	Coûts variables Efficacité opérationnelle Automatisation Focus métier
RECOMMANDATIONS	Stratégie	Vision multi-Cloud Évaluation risques Choix fournisseurs Plan de sortie
	Mise en œuvre	Due diligence SLA bout en bout Monitoring proactif Gouvernance adaptée

**Due diligence
Cloud Computing**

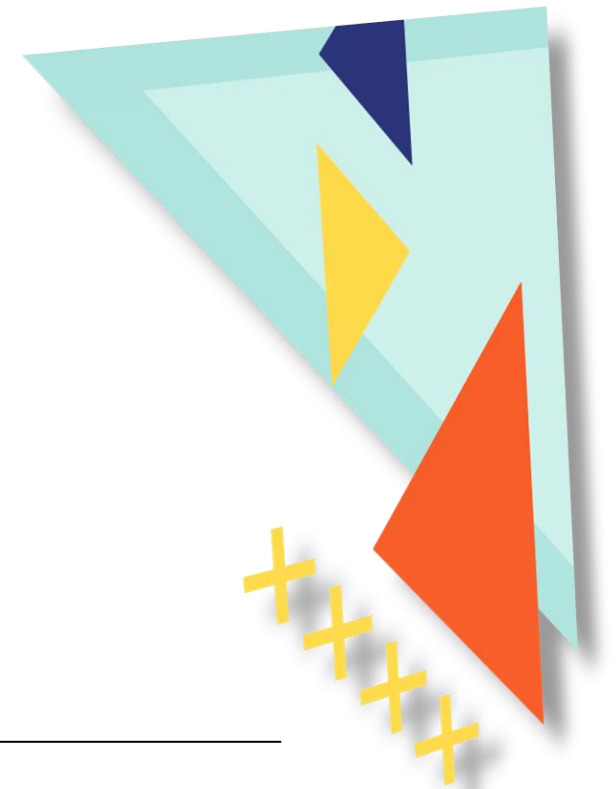
Processus d'évaluation approfondie et méthodique d'un fournisseur de services Cloud, portant sur ses aspects techniques, financiers, juridiques et opérationnels, afin de vérifier sa capacité à répondre durablement aux exigences de l'entreprise tout en maîtrisant les risques associés à la délégation de services critiques.

Les risques à maîtriser

POINTS D'ATTENTION	Dépendance fournisseurs	Verrouillage technologique Évolution unilatérale Continuité service Négociation limitée
	Complexité accrue	Multi-fournisseurs Intégration services Chaîne de responsabilités Gestion incidents

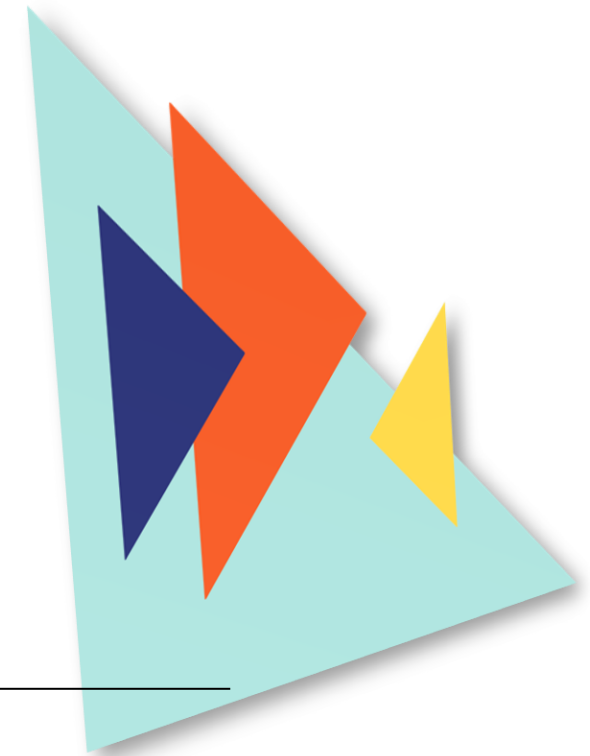
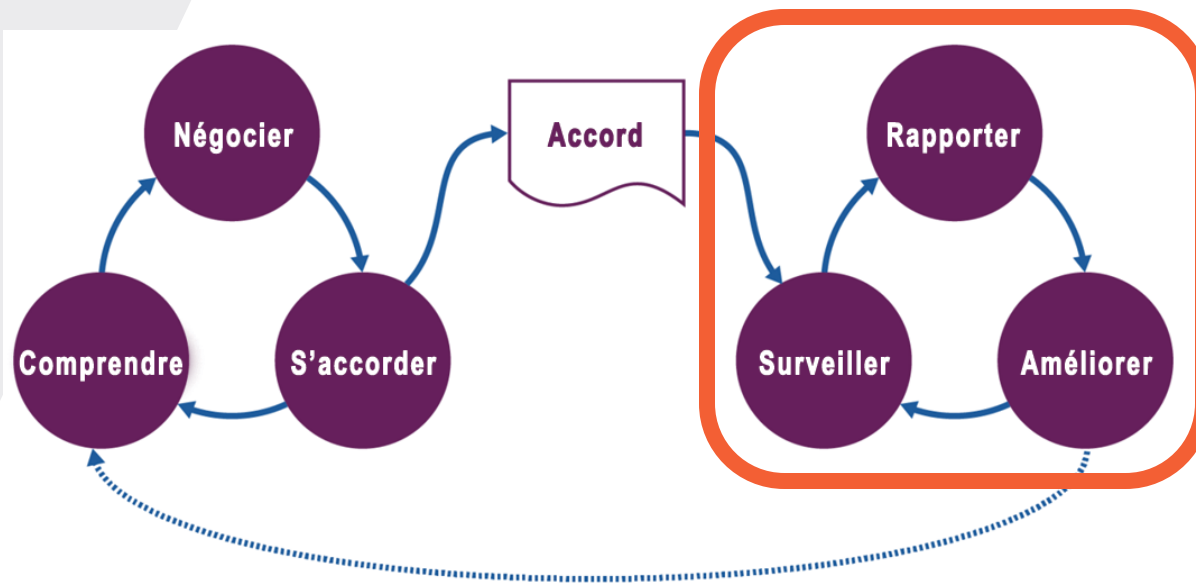
Rôles et responsabilités

Attribution des rôles



Attribution des rôles

Rôles	Propriétaire de service <i>(Service Owner)</i>	Rôle le plus important
		Responsable de la gestion de bout en bout d'un service informatique spécifique
		Responsabilité indépendante des composants technologiques, des services ou compétences sous-jacentes
		Point de contact de plus bas niveau pour le client
		Défend les intérêts du client auprès des équipes internes et des gestionnaires de fournisseurs externes
	Gestionnaire de compte <i>(account manager)</i>	Gestion des relations avec un client (direction métier par exemple)
	Gestionnaire des relations <i>(relationship manager)</i>	Gestion des relations avec l'ensemble des clients
		Gestion des relations avec l'ensemble des fournisseurs
	Cumuls possibles	Propriétaire de service et : - gestionnaire de compte (service spécifique) - gestion des relations clients (service transverse)
	Organisations possibles	3 niveaux de gestion pouvant être cumulés et/ou affectés à des comités
Comités souvent à deux niveaux : stratégique et tactique		



4 - Opérer les SLA

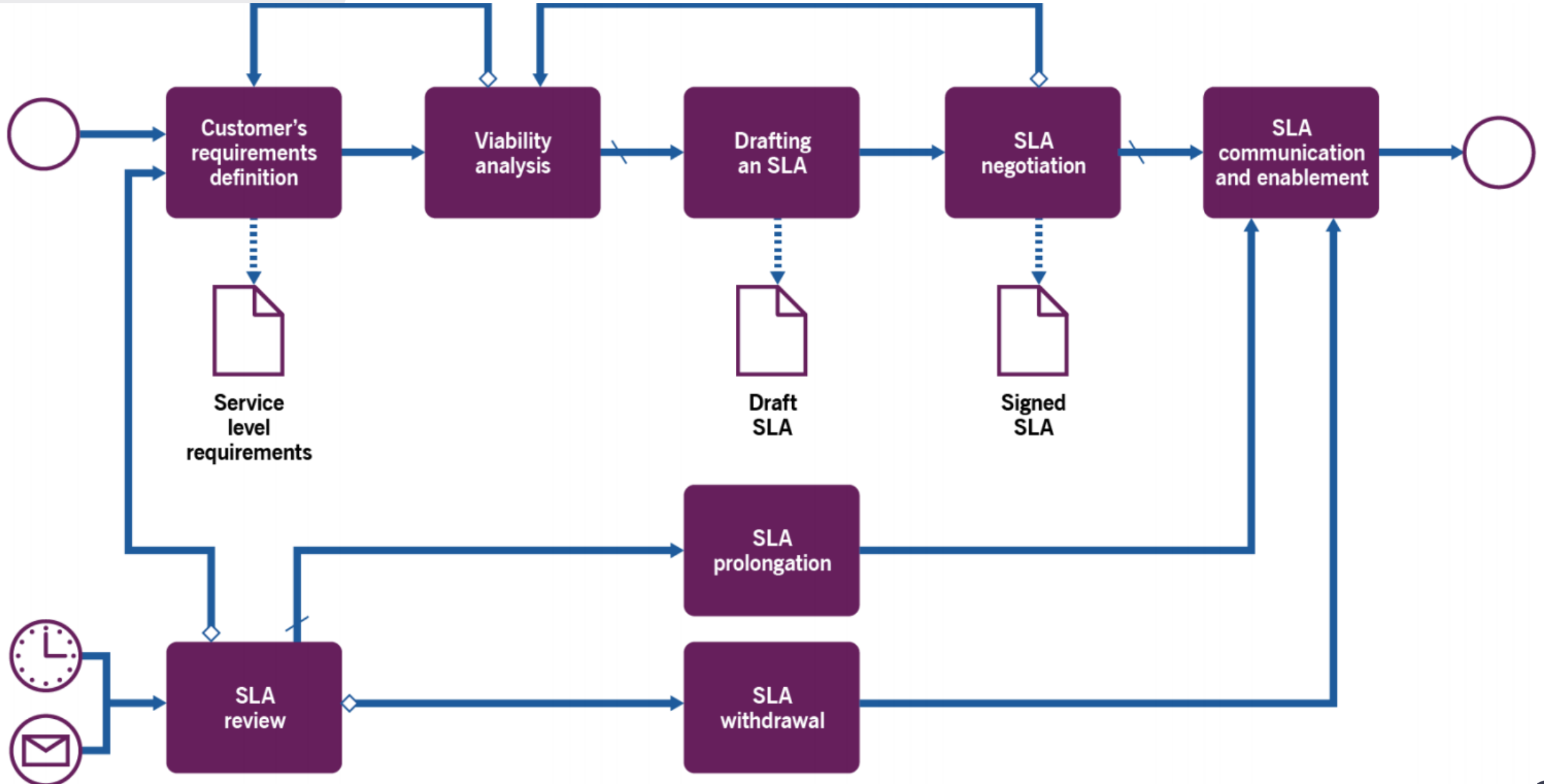
- Les 2 processus de gestion des SLA
- Superviser le SLA (monitoring)
- Gérer les rapports SLA
- Améliorer les niveaux de service

Les 2 processus de gestion des SLA

▲ Gérer un SLA

Superviser les niveaux et la qualité de service





Définir les exigences de niveau de service

Service pré-défini	Discussions basées sur le catalogue de services avec la description fonctionnelle des services et les niveaux de service standards
Service nouveau	Les clients communiquent leurs exigences en matière de services en fonction de leurs besoins professionnels.

Analyser la viabilité

Service pré-défini	Vérification rapide de la disponibilité des ressources pour confirmer que les exigences définies peuvent être satisfaites. Conduit à la confirmation des exigences de service ou à un ajustement, si nécessaire.
Service nouveau	Analyse des besoins en ressources pour déterminer s'il est possible de répondre à ces besoins et combien cela coûterait. Principal résultat : estimation des coûts/prix et un calendrier de mise en oeuvre. Iclut la vérification de la cohérence des contrats de sous-traitance impliqués.

Rédiger une ébauche de SLA et négocier le SLA

Service pré-défini	Production rapide d'un SLA standardisé (avec personnalisation) et signature des deux parties
Service nouveau	Nombreux allers-retours entre le client, les équipes informatiques et les contrats de sous-traitance pour obtenir un alignement minimum Signature des deux parties

Communiquer et activer le SLA

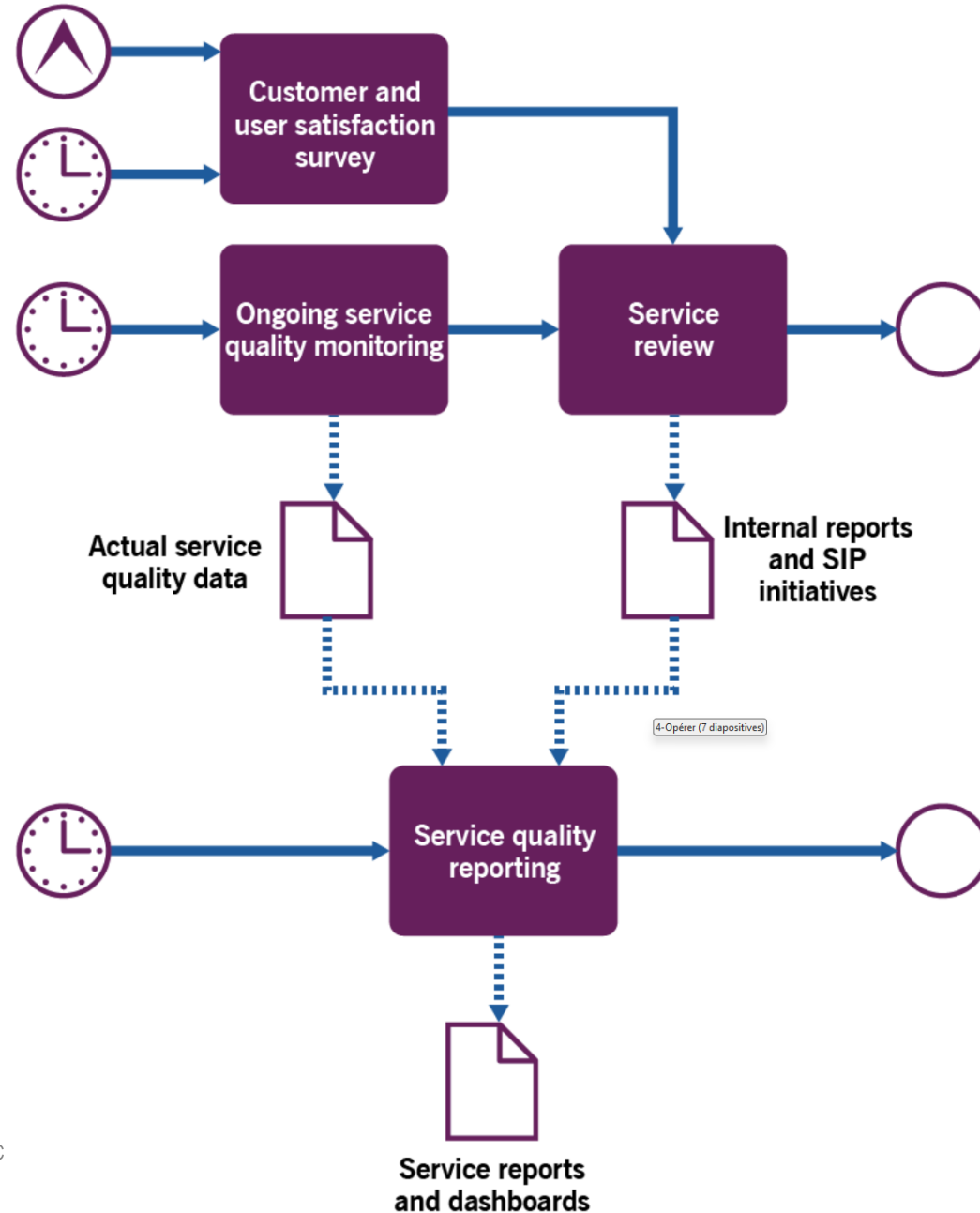
Service pré-défini	Lancement du service pour les utilisateurs et du SLA. Communication vers le client, vers l'interne et vers les fournisseurs largement procédurée. Mise en place des mesures.
Service nouveau	Le lancement du service se fait par un plan d'actions ou un projet structuré. Peut faire partie de la démarche agile.

Revoir le SLA	
Service pré-défini	Revue formelle des niveaux de service en application du processus de comitologie standard
Service nouveau	Revue de service spécifiques prévues dans le SLA. Intégration possible dans des comités existants dans l'organisation.

Prolonger le SLA	
Service pré-défini et Service nouveau	Une prolongation peut nécessiter de la communication et des changements (prolongation des contrats de sous-traitance par ex.)

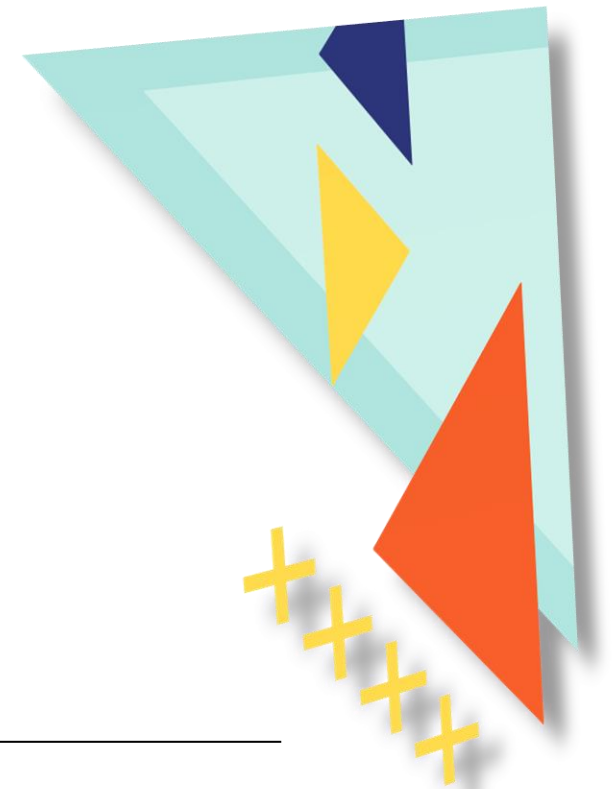
Arrêter le SLA	
Service pré-défini	Application de la procédure standard d'arrêt (communication et changements)
Service nouveau	Les actions d'arrêt du SLA ont été prévues spécifiquement dans le SLA

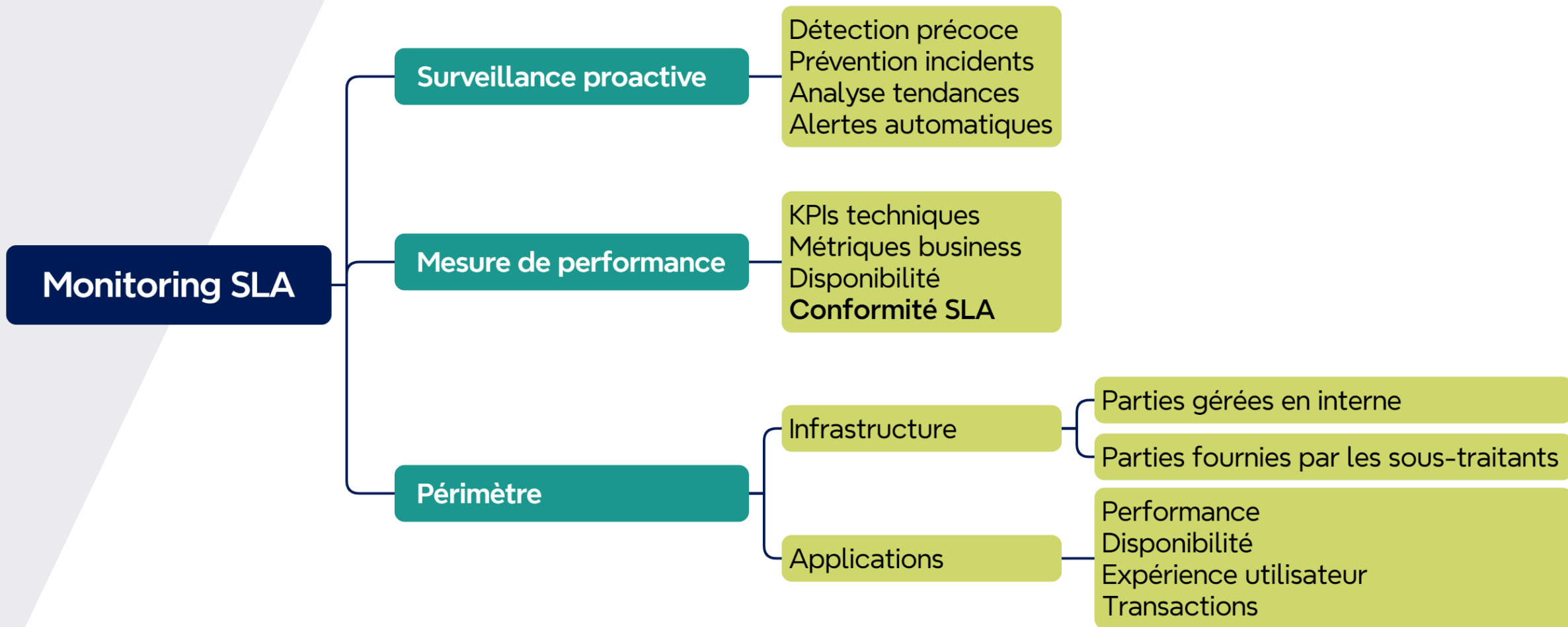
Superviser les niveaux et la qualité de service



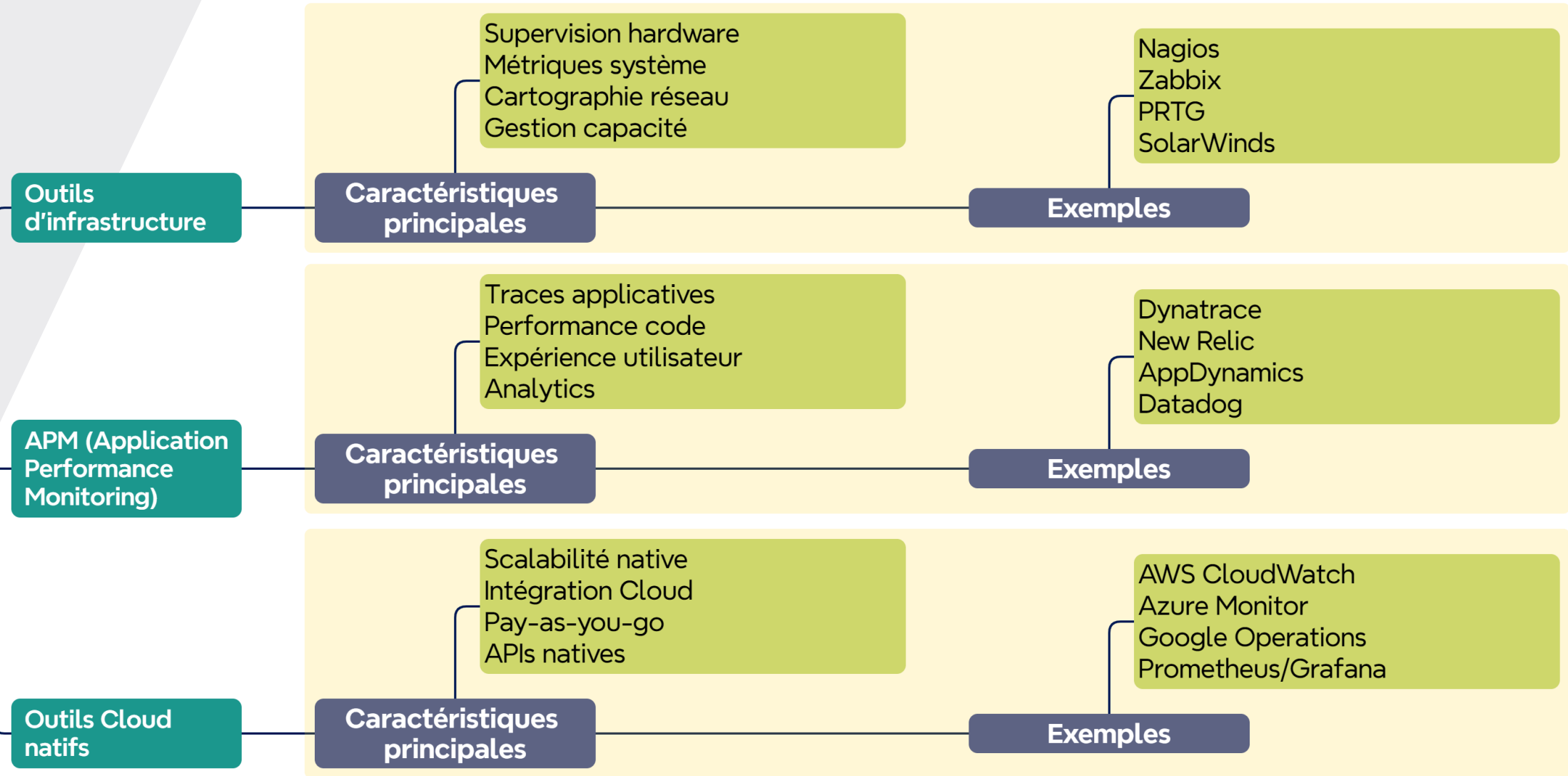
Superviser le SLA (monitoring)

- ▀ Éléments à considérer
- Outils de supervision
- Tendances





Familles d'outils



Tendances

IA/ML pour l'analyse

Utilisation de l'intelligence artificielle et du machine learning pour détecter automatiquement les anomalies et prédire les incidents avant qu'ils n'impactent le service

Automatisation des réponses

Mise en place de réponses automatisées aux incidents courants grâce à des playbooks prédéfinis, permettant une résolution plus rapide sans intervention humaine.

Observabilité

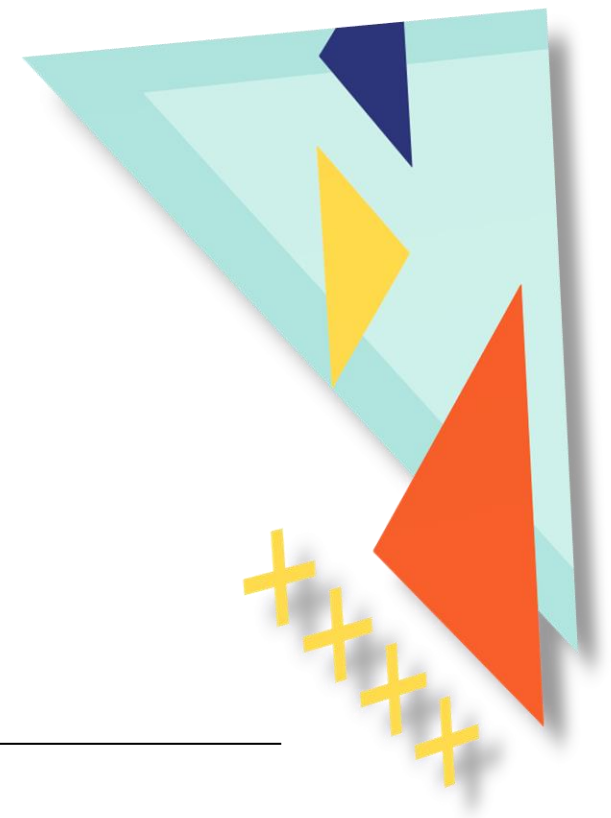
Evolution du monitoring traditionnel vers une approche globale permettant de comprendre l'état et le comportement des systèmes complexes à travers les métriques, logs et traces.

AIOps

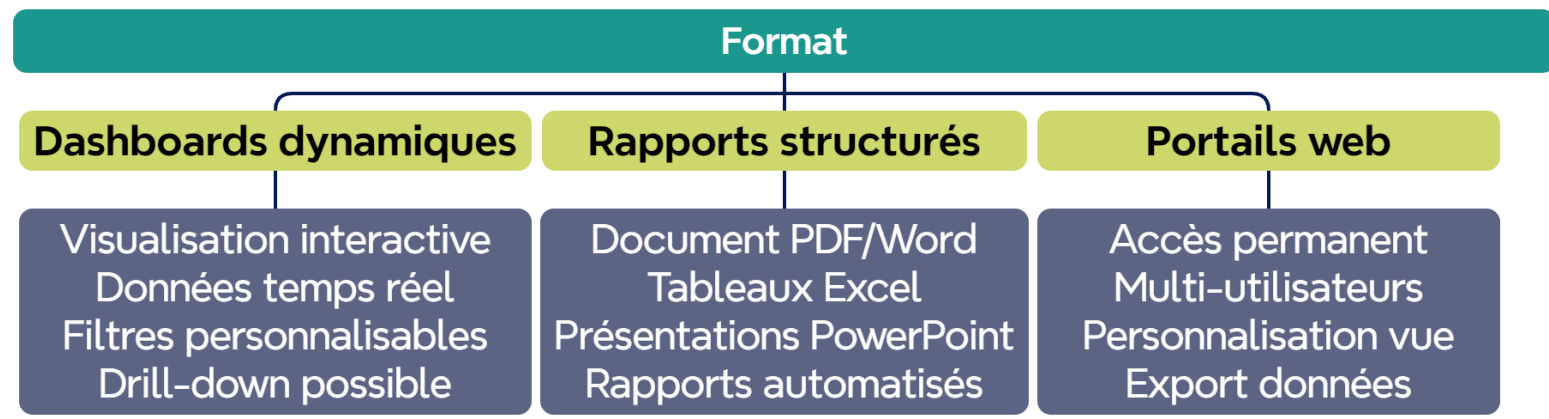
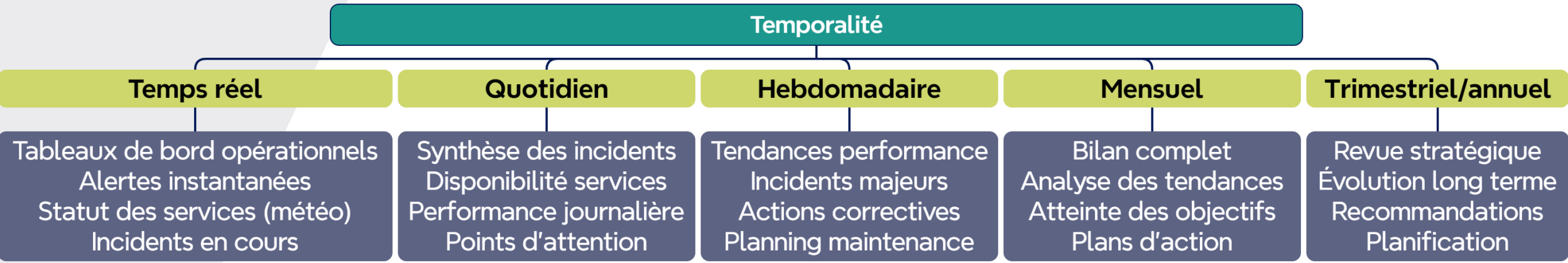
Combinaison de l'intelligence artificielle avec les pratiques IT Operations pour automatiser l'analyse, le diagnostic et la résolution des problèmes opérationnels.

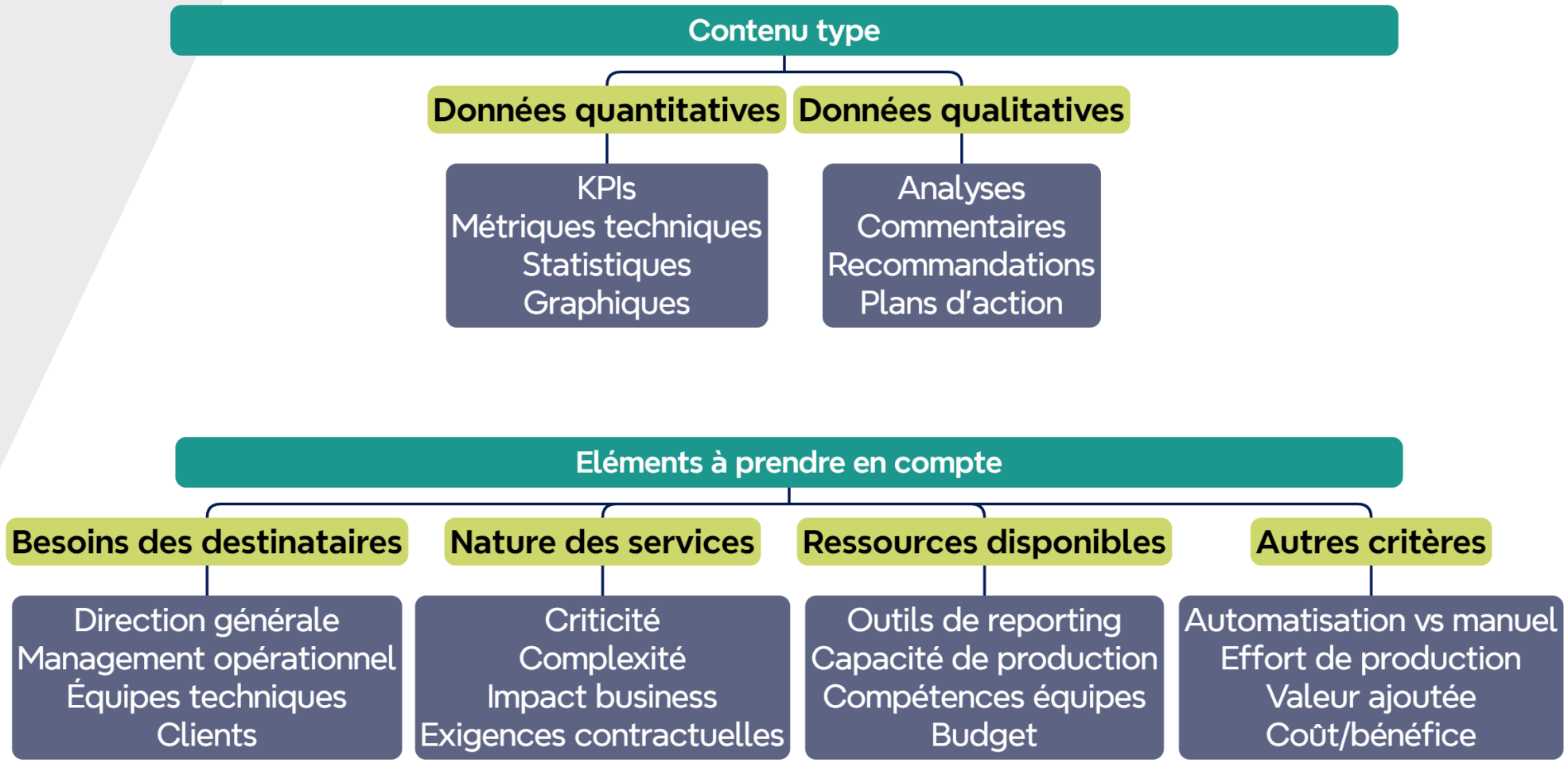
Gérer les rapports SLA

- ▶ Fréquence et format des rapports
- Gestion des escalades
- Mesure de la performance du SI



Temporalité et format





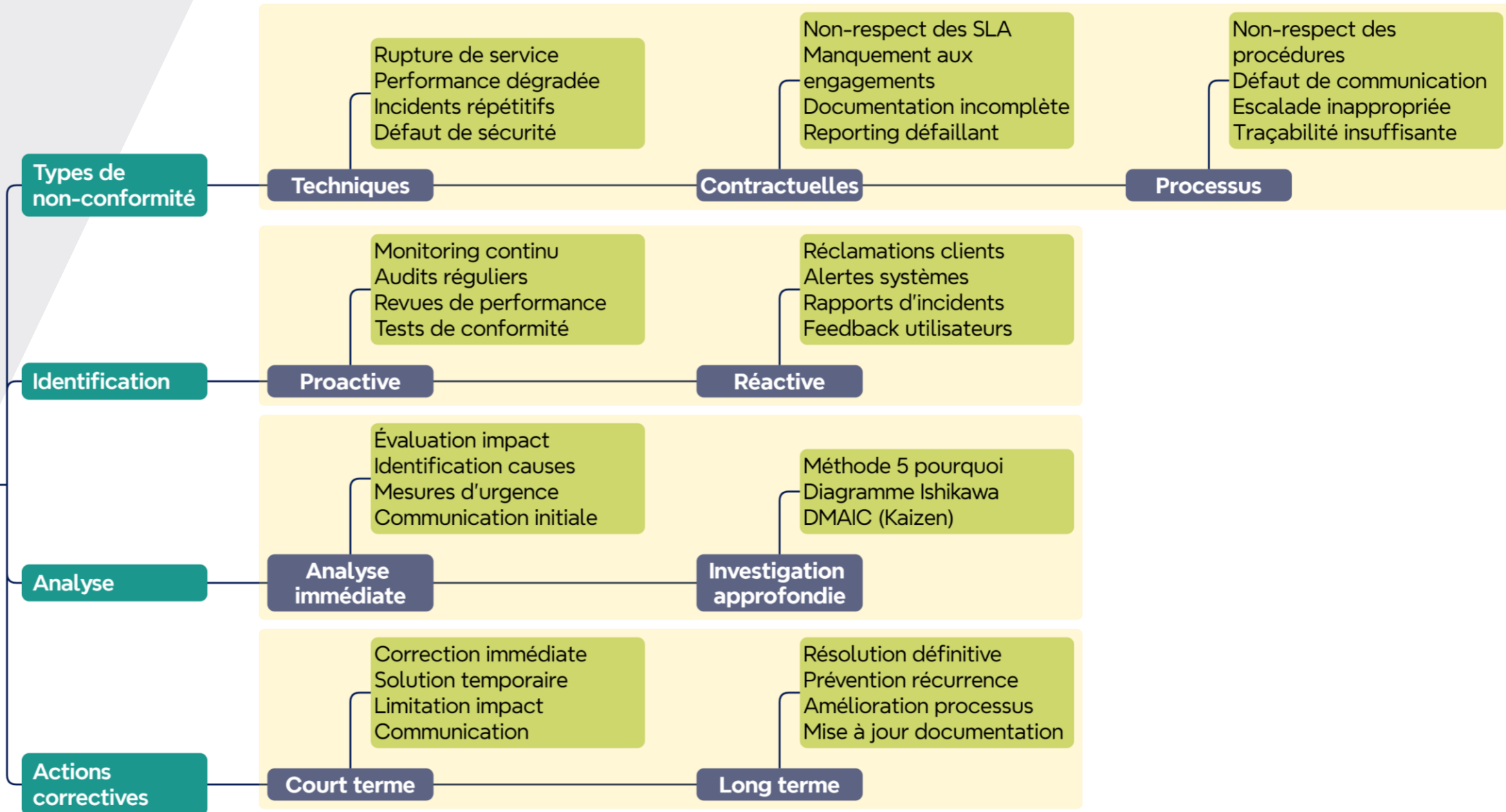
Améliorer les niveaux de service

▀ Gestion des non-conformités



Gestion des non-conformités

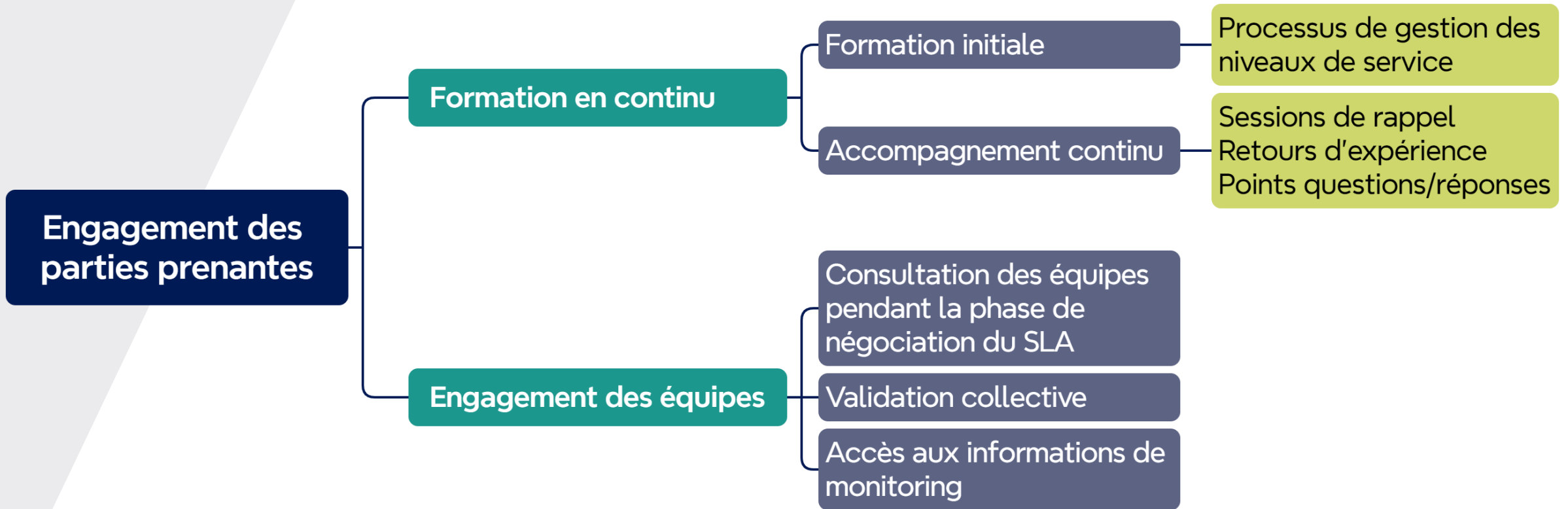
Gérer les non-conformités



5 - Communiquer et promouvoir les SLA

- Engagement des parties prenantes
- Rendre le SLA lisible

Engagement des parties prenantes



Rédigé simplement et facile à comprendre par toutes les parties

Reflet d'un vrai accord : engagement et discussion entre fournisseur et consommateur de services

Conditions clés du succès des SLAs

Lié à un service dans le catalogue de services

Lié aux résultats et non directement aux mesures opérationnelles (techniques)

Rendre le SLA lisible

Rendre le SLA lisible

Simplification du contenu

Structure claire

Structuration claire des niveaux de documents
Hiérarchisation information
Sections logiques
Points essentiels
Annexes détaillées

Langage adapté

Termes simples
Définitions claires
Exemples concrets
Glossaire technique

Visualisation de l'information

Contenus adaptés

Version complète
Version synthétique
Fiches pratiques
Guide rapide

Formes complémentaires

Format digital
Version imprimée
Base de connaissances
FAQ dynamique

Accès aux informations de monitoring

Evolution des documents

Communication

Alertes modifications
Synthèse changements
Sessions information
Mise à jour supports