

# Accord de niveaux de services (SLA) dans les contrats cloud

Prof. Philippe Gilliéron (CIPP/E, CIPM)

Berne – 29 août 2018

- Remarques introductives
- Disponibilité (*availability*)
- Temps de réponse (*response time*)
- Mises à jour (*releases*)
- Gestion des incidents (*incident management procedure*)
- Gouvernance

I. Remarques  
introductives

- Intérêt: flexibilité
- Inconvénient: perte de contrôle
- Exigences supplémentaires en termes de sécurité et de support pour assurer la continuité des services
- Support généralement compris dans le prix de la licence



II. Disponibilité  
(*availability*)

- Mode de calcul: prise en compte des périodes de maintenance ou non ?
- Taux escompté: 99.7 (avec maintenance) ou 99.9 (sans)
- Périodicité du calcul (mensuel ou trimestriel)
- Accord sur les plages de maintenance
- Durée maximale de la maintenance

- Crédits en cas de manquements:

% de disponibilité	Crédits
Moins de 99.7/99.9%	10% montant annuel
Moins de 98%	20% montant annuel
Moins de 95%	30% montant annuel

- Fin du contrat pour certains manquement ou répétitions (moins de 90%, certains nombre de fois par an sous niveaux escomptés)

III. Temps de réponse  
(*response time*)



- S'assurer que l'infrastructure technique est suffisante pour garantir un fonctionnement sans latence excessive
- Tenir compte des besoins potentiellement variables suivant les périodes
- Temps de réponse inférieur à 1 seconde
- Période de calcul (mensuel ou trimestriel)

- Crédits en cas de manquements

Temps de réponse	Crédit
1 – 2 secondes	5% montant mensuel
2 – 3 secondes	10% montant mensuel
3 – 4 secondes	15% montant mensuel
4 – 5 secondes	20% montant mensuel
Au-dessus de 5 secondes	Considéré comme absence de disponibilité

- Fin du contrat pour certains manquement ou répétitions (par exemple au-dessus de 5 secondes ou nombre de répétitions au cours des moins)
- Réticence des fournisseurs à accepter des engagements en termes de temps de réponse

## IV. Mises à jour (*releases*)

- Importance moindre que pour des logiciels installés sur site car mises à jour en principe automatique
- Nombre de mises à jour minimale et maximale par an
- Durée du support pour chaque version
- Annonce à l'avance
- Mises à jour durant les périodes de maintenance convenues
- Roadmap

## V. Gestion des incidents

- Canaux de communication (peut dépendre du niveau de priorité)
  - Ticketing system
  - Email
  - Téléphone
- Disponibilité du support (nombre de jours et heures): 24x7, 24x5 (*follow the sun rule*), 8x5 (*business hours*)
- Langues du support

- Fourniture d'un ticket de support permettant le suivi
- Niveaux de priorité

Niveau de priorité suivant urgence et impact			Urgence		
			Haut	Moyen	Bas
			Service indisponible	Service indisponible pour certaines fonctions clés	Service indisponible pour fonctions accessoires
Impact	Haut	Tous les utilisateurs	Priorité 1	Priorité 1	Priorité 2
	Moyen	Au moins 50%	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
	Faible	Un seul	Priorité 2	Priorité 3	Priorité 3



- Question de savoir qui décide du niveau de priorité (processus d'escalade?)
- Restauration temporaire du service (*workarounds*)
- Temps de réponse/résolution/suivi

Priorité	Temps de réponse	Temps de résolution	Suivi	Objectifs
1	10 min.	4 heures	Chaque heure	100%
2	1 heure	1 jour	Chaque jour	90%
3	4 heures	5 jours	--	90%

- Crédits en cas de manquements
- Circonstances permettant la fin du contrat ?
- Réticence des fournisseurs à s'engager sur un temps de résolution

## VI. Gouvernance

- Prévoir une évaluation périodique des SLA
- Mesures de certains KPI:
  - Niveau de disponibilité atteint
  - Niveau de temps de réponse atteint
  - Nombre d'incidents (niveau de priorité, temps de réponse et résolution)
  - Recommandations générales
- Manquement par rapports aux niveaux espérés:
  - Mesures d'amélioration
  - Processus d'escalade