Accord de niveau de service interne (SLA)

Service prestataire et unités opérationnelles

Horizon Corporation : Support des installations et informatique (société fictive, à titre d'illustration)

N° du SLA	SLA-INT-007
Version / date	v1.0 · 1er juin 2026
Responsable du service	Directeur des installations et de l'informatique
Révision	Tous les six mois

1. Objet

Ce SLA définit les services que le Support des installations et informatique (le Prestataire) fournit aux unités opérationnelles de Horizon Corporation (les Clients), les niveaux de service attendus, ainsi que la manière dont la performance est mesurée et améliorée.

2. Parties et rôles

Partie	Rôle
Prestataire : Support des installations et informatique	Fournit les services et rend compte de la performance.
Clients : responsables des unités opérationnelles	Soumettent les demandes, fournissent les informations en temps utile et respectent les procédures.
Responsable du service : Directeur des installations et de l'informatique	Responsable de la qualité du service et du présent SLA.
Sponsor exécutif : Directeur des opérations	Tranche les litiges et approuve les modifications.

3. Services couverts

Service	Description	Heures de support
Assistance informatique	Comptes, messagerie, matériel, logiciels et imprimantes.	Du dimanche au jeudi, de 08 h 00 à 18 h 00
Réseau et systèmes	Internet, VPN, serveurs et sauvegardes.	Surveillance 24 h/24 ; support pendant les heures de bureau
Maintenance des installations	Climatisation, éclairage, mobilier et petites réparations.	Du dimanche au jeudi, de 08 h 00 à 17 h 00
Salles de réunion et événements	Installation des salles et assistance technique.	Sur réservation
Accès et sécurité	Badges et droits d'accès.	Du dimanche au jeudi, de 08 h 00 à 17 h 00

4. Niveaux de priorité et objectifs

Priorité	Définition	Première réponse	Résolution visée
P1 Critique	Un service est indisponible pour de nombreux utilisateurs, ou un processus critique pour l'activité est arrêté.	15 minutes	4 heures
P2 Élevée	Une équipe est gravement affectée et il n'existe pas de solution de contournement.	1 heure	8 heures
P3 Moyenne	Un utilisateur est affecté, ou une solution de contournement existe.	4 heures	3 jours ouvrés
P4 Faible	Une demande générale ou une amélioration.	1 jour ouvré	5 jours ouvrés

5. Comment demander un service

1. Enregistrez chaque demande ou incident via le portail du service d'assistance, par e-mail ou au poste 100.
2. Donnez une description claire, le lieu, l'urgence et un numéro de contact.
3. Le service d'assistance attribue un numéro de ticket et une priorité dans le délai de première réponse.
4. Les clients sont informés à chaque changement d'état et lorsque le ticket est résolu.
5. Les clients confirment la résolution sous deux jours ouvrés ; à défaut, le ticket est clôturé.

6. Responsabilités des clients

- Fournir des informations exactes et complètes.
- Rendre disponibles les personnes et les accès en cas de besoin.
- Respecter les politiques informatiques, de sécurité et de sûreté de l'entreprise.
- Planifier les demandes importantes (nouveaux arrivants, déménagements, événements) au moins cinq jours ouvrés à l'avance.
- Signaler rapidement toute difficulté au Responsable du service.

7. Indicateurs de performance

Indicateur	Objectif	Fréquence du rapport
Tickets résolus dans les délais visés	95 %	Mensuelle
Première réponse dans les délais visés	98 %	Mensuelle
Disponibilité des systèmes essentiels	99,5 %	Mensuelle
Satisfaction des clients	4,3 sur 5 ou plus	Trimestrielle
Incidents récurrents	5 % ou moins	Mensuelle

8. Escalade

Niveau	Contact	Quand escalader
1	Responsable du service d'assistance	Aucune réponse dans le délai visé.

SAMPLE · allbizdoc.com

Niveau	Contact	Quand escalader
2	Responsable du service	Un P1 non résolu après deux heures, ou des objectifs manqués de façon répétée.
3	Sponsor exécutif	Un litige non résolu ou un impact majeur sur l'activité.

9. Exclusions et dépendances

Ce SLA ne couvre pas les appareils personnels, les interventions dues à une mauvaise utilisation, les demandes hors des heures de support (sauf P1), ni les retards causés par des fournisseurs tiers échappant à notre contrôle. Les objectifs sont suspendus pendant que nous attendons des informations du Client.

10. Rapports et révision

Le Responsable du service envoie chaque mois un rapport de performance à tous les responsables d'unités et révise ce SLA avec eux tous les six mois. Les objectifs non atteints donnent lieu à un plan d'action correctif écrit sous cinq jours ouvrés. Les modifications nécessitent l'approbation du Sponsor exécutif.

Il s'agit d'un accord interne entre services. Il ne crée aucune obligation juridique en dehors de l'entreprise.

Responsable du service	Représentant de l'unité opérationnelle	Sponsor exécutif

Document d'exemple à titre d'illustration uniquement. Les noms de sociétés, les horaires et les chiffres sont fictifs. Un SLA personnalisé pour votre organisation, votre pays et votre langue est disponible sur allbizdoc.com.