

Suivi des SLA

Piloter et démontrer la qualité de service des applications et des réseaux

Contexte & Enjeux

Les SLA (Service Level Agreements) sont au cœur des relations entre les équipes IT, les métiers et les fournisseurs (opérateurs, cloud, éditeurs SaaS). Pourtant, leur suivi reste souvent complexe, fragmenté et sujet à interprétation.

Sans mesure continue et objective, il devient difficile de prouver le respect des engagements, d'anticiper les dérives et d'arbitrer efficacement en cas de litige ou de dégradation.

Un suivi SLA fiable, automatisé et orienté utilisateur est indispensable pour piloter la qualité de service sur l'ensemble du périmètre applicatif et réseau.

Objectifs

- Mesurer en continu le respect des SLA applicatifs et réseau
- Disposer d'une vision partagée et objective de la qualité de service
- Identifier rapidement les écarts et violations de SLA
- Anticiper les dérives avant impact métier
- Appuyer les décisions lors des comités de pilotage et revues fournisseurs



Bénéfices pour l'entreprise

- Preuve objective du respect des engagements de service
- Anticipation des dérives SLA avant pénalités ou insatisfaction métier
- Meilleure gouvernance IT grâce à des indicateurs partagés
- Pilotage renforcé des fournisseurs réseau et applicatifs
- Réduction des litiges grâce à des données factuelles
- Amélioration continue de la qualité de service

Déroulement

1. Définition des engagements SLA

- Définition claire des SLA par :
 - >Application, service ou parcours utilisateur
 - >Site, région, opérateur ou lien réseau
- Paramétrage des règles de calcul :
 - >Disponibilité
 - >Performance (temps de réponse, latence)
 - >Qualité d'expérience utilisateur
- Prise en compte des fenêtres de maintenance et périodes contractuelles

👉 **Objectif : disposer de règles de mesure homogènes et non contestables.**

2. Mesure continue & supervision

- Mesure automatique et continue de la performance réelle :
 - >Côté utilisateur (applications, mobile, VDI)
 - >Côté réseau (LAN, WAN, SD-WAN, multi-opérateurs)
- Consolidation des données dans des vues SLA dédiées
- Visualisation en temps réel de l'état de conformité des SLA

👉 **Objectif : suivre la qualité de service au fil de l'eau, sans angle mort.**

3. Détection des écarts & alertes

- Détection immédiate des dérives ou violations de SLA
- Alertes contextualisées selon la criticité du service
- Identification rapide des causes : applicatives, réseau, infrastructure

👉 **Objectif : agir avant que les engagements ne soient durablement impactés.**

4. Analyse & pilotage

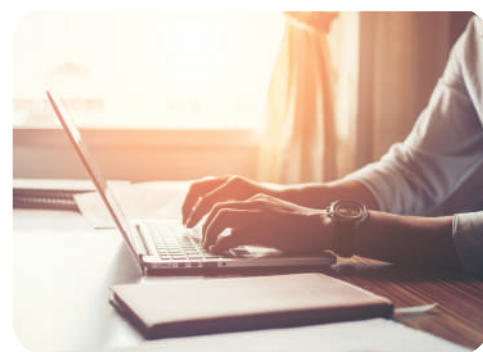
- Analyse des écarts SLA sur une période donnée
- Comparaison entre services, applications, sites ou opérateurs
- Identification des tendances et points faibles récurrents
- Support factuel pour les décisions d'optimisation

👉 **Objectif : transformer le suivi SLA en outil de pilotage, pas seulement de constat.**

5. Communication

- Partage de vues SLA claires avec les métiers
- Appui aux comités de pilotage IT / Business
- Preuve factuelle auprès des fournisseurs ou partenaires
- Aide à la renégociation contractuelle ou à l'arbitrage des responsabilités

👉 **Objectif : sécuriser les échanges grâce à des données mesurées et opposables.**



Exemples de scénarios

- Suivi SLA d'une application critique (ERP, portail client, application mobile)
- Pilotage des engagements réseau SD-WAN multi-opérateurs
- Comparaison SLA entre plusieurs sites ou régions
- Revue mensuelle de la qualité de service avec les métiers
- Analyse des engagements cloud ou SaaS
- Préparation de comités SLA et comités de pilotage IT

Un SLA ne se subit pas : il se mesure, se pilote et se démontre.