

**1 DIRECTIVE**

- 1.01 Une entente de services (ES) de TI doit être instaurée en collaboration avec les utilisateurs finals et révisée une fois par année pour tenir compte des besoins changeants des utilisateurs et des produits livrables en matière de TI.

**2 OBJECTIF**

- 2.01 L'objectif de la présente directive est de s'assurer :
- a) qu'il existe des services de TI, des périodes de services et des paramètres convenus avec les utilisateurs bien définis et documentés, pour faire une évaluation objective des services fournis.
  - b) que l'organisation de prestation de services de TI se concentre bien sur les questions qui posent problème relativement à la diminution des mesures des niveaux de service;
  - c) que les attentes des utilisateurs sont établies en ce qui concerne la disponibilité des systèmes de TI, la performance et la résolution des problèmes.

**3 PORTÉE**

- 3.01 La présente directive s'applique aux organisations de prestation de services de TI.

**4 RESPONSABILITÉS**

- 4.01 L'organisation de prestation de services de TI est tenue de collaborer avec les utilisateurs finals afin de produire une entente de services de TI.
- 4.02 L'organisation de prestation de services de TI doit surveiller les niveaux de service atteints et en rendre compte, tel que documenté dans l'entente de service.
- 4.03 L'organisation de prestation de services de TI doit prendre les mesures qui s'imposent pour atteindre et maintenir les niveaux de service souhaités, en cherchant à satisfaire les utilisateurs à l'égard des services rendus.

**5 DÉFINITIONS**

- 5.01 **Entente de services (ES)** Entente officielle entre l'organisation de prestation de services de TI et le client des services de TI (dans le cas présent, il s'agit d'un client interne à l'organisation). L'entente de services définit les services à fournir, le niveau de service convenu entre les parties, ainsi que les conséquences découlant du non-respect du niveau de service.

**Directive du Bureau du Chef de l'Information: TI 6.04**

Chapitre: Soutien et opérations informatiques

Objet: **NIVEAUX DE SERVICE**

Publié: 02/2020

Dernière révision:  
01/2022

**6 DIRECTIVES CONNEXES**

BCI TI 5.03 – Gestion des services de tiers

BCI TI 6.03 – Disponibilité des systèmes