

# SLA, définir et gérer les engagements de ses contrats de service

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : BPI - Prix 2024 : 1 370€ HT

La réponse aux besoins des clients internes ou externes à la DSI se formalise avec un contrat de niveau de service (SLA). Cette formation permet de traduire les engagements de service par une démarche pratique du pilotage de SLA. C'est une approche qui facilite une externalisation possible des services.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre la notion de contrat de service

Traduire les engagements de services d'une DSI dans un SLA

Mettre en œuvre et piloter un contrat

Analyser la mise en œuvre d'un SLA dans le cadre de la sous-traitance et du Cloud Computing

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

### 1) Contrat de niveau de service (SLA) : définition

- Contrat ou convention de service.
- Rappel sur les différents engagements ITIL® : besoins, catalogue, conventions, contrats, plan d'améliorations, etc.
- La gestion des niveaux de service : disponibilité, capacité, coûts, continuité, sécurité.
- La mesure de la performance. Définition et caractéristiques de l'infogérance.
- La place de l'e-SCM-CL dans les contrats d'infogérance.

*Exercice : Réflexions sur les pratiques d'un contrat de niveau de service (SLA).*

### 2) Contrat de niveau de service (SLA) : évaluation

- Le positionnement des services.
- L'implications du prestataire et du donneur d'ordre.
- Les moyens nécessaires.
- Les objectifs ISO 9000 version 2000.
- Les critères de choix d'un prestataire.
- Les processus de sélection.

*Exercice : Réflexions sur l'établissement d'un catalogue de service. Etablissement des indicateurs et leur pertinence pour un service desk.*

### 3) Contrat de niveau de service (SLA) : cas d'application

- Le Helpdesk : exemples de métriques financiers, qualités.
- Le poste utilisateur.
- La gestion de parc.

*Exercice : Réflexions sur les indicateurs d'un Datacenter avec la gestion de la capacité.*

### 4) Contrat de niveau de service (SLA) : mise en oeuvre et suivi du contrat

- Schéma de principe.
- Les outils de mesure.

## PARTICIPANTS

Directeurs des systèmes d'information, responsables MOA/MOE, responsables informatiques études, exploitation, qualité, contrôleurs de gestion, direction financière, directions des achats.

## PRÉREQUIS

Connaissances de base des composantes et du rôle de la DSI au sein d'une organisation, ainsi que des concepts liés à la notion d'offre de service.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Le macro-planning.
- La réunion de lancement.
- Le suivi de l'activité.

*Exercice : Réflexions sur la mise en œuvre d'une Tierce Maintenance Applicative (TMA).*

#### 5) L'offshore et le système d'information

- L'état de l'art du marché.
- Les processus de décision vers l'offshore.
- La mise en œuvre et la gouvernance.
- Les particularités sur les traitements à composante offshore.

#### 6) Le cas du Cloud Computing

- La mutation des modes de consommation.
- Les points de vue : décideur, utilisateur, informaticien.
- Les offres SaaS.
- La contractualisation.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 14 oct.