SLA, définir et gérer les engagements de vos contrats de service

★★★★★

SII-298 **2 Jours (14 Heures)**

Description

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. Cette méthode facilite également la possibilité d'externaliser les services.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

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

Prérequis

Une compréhension 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 sont recommandés pour suivre cette formation.

Les objectifs de la formation

- À l'issue de cette formation, les participants seront capables de saisir la notion de contrat de service, de transformer les engagements de la DSI en SLA, de superviser et d'exécuter un contrat, ainsi que d'analyser la mise en place d'un SLA dans les contextes de la sous-traitance et du Cloud Computing

Programme de la formation

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 de SLA.

SLA : évaluation

- Positionnement des services.
- Implications du prestataire et du donneur d'ordre.
- Moyens nécessaires.
- Objectifs ISO9000 version 2000.
- Critères de choix d'un prestataire.
- Processus de sélection.
- Exercice:
- Réflexions sur l'établissement d'un catalogue de service.
- Etablissement des indicateurs et leur pertinence pour un service desk.

SLA : cas d'application

- Le Help Desk : 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.

SLA : mise en oeuvre et suivi du contrat

- Schéma de principe.
- Les outils de mesure.
- Le macro-planning.
- La réunion de lancement.
- Le suivi de l'activité.
- Exercice: Réflexions sur la mise en oeuvre d'une TMA.

Offshore et système d'information

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

Le cas du Cloud Computing

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