

Formation : SLA, définir et gérer les engagements de ses contrats de service

Service Level Agreement : optimisez vos prestations
Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. BPI
Prix : 1590 CHF H.T.

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, le participant 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

Public concerné

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.

Vérifiez que vous avez les prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en faisant [ce test](#).

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.

Programme de la formation

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.

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.
- 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.

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 formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation 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 participant 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

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

6 Le cas du Cloud Computing

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

Dates et lieux

CLASSE À DISTANCE

2026 : 11 juin, 24 sep.