

SLA : définir, mettre en oeuvre et contrôler le contrat de service

Les relations contractuelles entre DSI, clients et fournisseurs

 Présentiel ou en classe à distance

Durée : 2 jours (14 h)
+ activité à distance

Réf. : MG852

Prix inter : 1.610,00 € HT

Forfait intra : 3.765,00 € HT

Pour assurer l'engagement de service aux unités opérationnelles, la DSI doit passer un contrat avec ses clients internes. En même temps, elle doit négocier avec ses fournisseurs pour mettre en adéquation les prestations reçues. Le SLA (Service Level Agreement) est un contrat qui formalise les besoins de l'organisation et les convertit en services informatiques quantifiables et mesurables. Cette formation vous permettra de définir et faire vivre au quotidien vos engagements de services.

Les objectifs de la formation

- Savoir établir et rédiger un SLA
- Contractualiser les services offerts à ses clients, ses fournisseurs
- Suivre la mise en oeuvre des contrats

A qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

- Responsables d'exploitation, responsables des relations clients/fournisseurs en SSII, chargés d'affaires

Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Connaître les objectifs et les caractéristiques du SLA

- Définition, les SLA et OLA
- Les catégories couvertes par le contrat (sécurité, performance, disponibilité, continuité et reprise d'activité, coûts/capacités)
- La mesure de la performance du SI

2 - Appréhender le cadre méthodologique

- Quelle méthode pour quel SLA ?
- Comprendre les finalités du référentiel ITIL
- Processus de fourniture des services

3 - Constituer et valoriser son catalogue de services

- Identifier les besoins métier
- Positionner les services
- Négocier un niveau d'engagement adéquat
- S'accorder sur les indicateurs

4 - Rédiger le SLA

- Impliquer les parties prenantes
- Définir les niveaux de services
- Négocier les engagements
- Rédiger un contrat équilibré
- Consolider les engagements

5 - Distinguer les différents SLA

- Les indicateurs pertinents dans le cadre d'un Help Desk
- Le périmètre d'engagement pour le poste utilisateur et la gestion du parc
- Le critère de performances des infrastructures et réseaux
- La qualité des services applicatifs
- L'impact du SaaS et du Cloud

6 - Mettre en oeuvre le contrat

- Impliquer les sous-traitants
- Superviser la mise en oeuvre et le reporting
- Mettre en place le plan Qualité, les responsabilités, les procédures et les escalades
- Gérer les impacts des non-conformités

7 - Communiquer, vendre le SLA

- Faire adhérer les équipes
- Rendre lisible le SLA par tous

Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.

Les points forts de la formation

- Un séminaire pratique et méthodologique avec un double regard client/fournisseur.
- Une "boîte à outils" : des outils directement applicables et des contrats types.
- La qualité d'un programme de formation développé par Cegos (© Copyright Cegos).

Dates et villes 2024 - Référence MG852

A distance

du 5 sept. au 6 sept.

du 7 nov. au 8 nov.

Paris

du 5 sept. au 6 sept.

du 7 nov. au 8 nov.