

## Gestion des SLA et sous-traitance dans l'IT («SLA»)

Dans cette formation, vous apprendrez à utiliser le framework ITIL® pour favoriser la coopération entre une entreprise informatique et des clients afin de garantir un appui optimal aux processus d'une entreprise.

**Durée:** 2 jours

**Prix:** 1'400.- excl. 8.1% TVA

**Documents :** Livre de référence

### Contenu

ITIL® fonctionne dans ce cas en tant que relation de partenariat avec toutes les parties pour l'élaboration d'accords transparents. Le processus central pour la création, la gestion et le suivi de ces accords est le Service Level Management. Il s'agit donc d'un processus continu concernant le maintien de relations clients.

1. Introduction au Service Management IT
2. Qualité et quantité du service IT
  - L'IT en tant que soutien optimal des processus commerciaux pour les objectifs de l'entreprise
  - Elaboration d'une culture du service dans l'entreprise
3. Aspects légaux
  - Code des Obligations
  - Loi sur la protection des données
4. Catalogue des services : élaboration et contenu
5. Types de SLA et impact dans la pratique
  - Comment sont structurés les SLA ?
  - SLA (Service Level Agreement)
  - OLA (Operational Level Agreement)
  - UC (Underpinning Contract)
6. Exigences minimales d'un SLA et aspects fixes et flexibles d'un SLA
  - Que faut-il respecter lors de l'élaboration d'un SLA ?
  - Quels sont les points qui doivent figurer dans un SLA ?
7. Les Do's & Dont's dans un SLA
8. Niveaux de service dans un SLA
9. Chiffres clés concernant le Business et chiffres clés concernant la technique pour le suivi End-to-End
10. Détermination d'objectifs de service mesurables
11. Eléments figurant dans la définition des différents niveaux de services d'un SLA
12. Quels investissements supplémentaires peuvent intervenir ?

### Objectifs

- Maîtriser les aspects sur la façon de mettre en place et de gérer un processus SLA, en utilisant les "meilleures pratiques" d'ISO 20000, d'ITIL® et de COBIT 5
- Acquérir les connaissances permettant de comprendre et rédiger des SLA comprenant plusieurs niveaux de service et selon différents modes opérationnels (service informatique, outsourcing, etc.).
- Une partie du séminaire va aussi toucher les aspects financiers (bonus/malus des SLA)

Directeurs, cadres et collaborateurs du IT Service Management.

## Avez-vous une question ou souhaitez-vous organiser un cours en entreprise ?

Nous vous conseillons volontiers au +41 22 738 80 80 ou [romandie@digicomp.ch](mailto:romandie@digicomp.ch). Retrouvez toutes les informations détaillées concernant les dates sur [www.digicomp.ch/formations-leadership-soft-skills/management-leadership/cours-gestion-des-sla-et-sous-traitance-dans-lit](http://www.digicomp.ch/formations-leadership-soft-skills/management-leadership/cours-gestion-des-sla-et-sous-traitance-dans-lit)