

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

Les relations contractuelles entre la DSI, ses clients et ses fournisseurs

“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’entreprise et les convertit en services informatiques quantifiables et mesurables. Cette formation vous permettra de définir et faire vivre au quotidien vos engagements de services.”

Pour qui ?

- n Directeurs ou responsables d’exploitation, responsables des relations clients/fournisseurs.
- n Responsables de compte, chargés d’affaires, responsables relation clients en SSII.

Objectifs

- n Contractualiser les services offerts à ses clients.
- n Contractualiser les prestations et services avec ses fournisseurs.
- n Superviser la mise en œuvre des contrats.

Programme

1_ SLA : pour quoi faire ?

- Terminologie, les SLA et OLA.
- Les catégories couvertes par le contrat (sécurité, performance, disponibilité, reprise d’activité...).

- La mesure de la performance du SI.

2_ Construire le SLA

- Identifier les besoins business.
- Négocier un niveau d’engagement en fonction des besoins internes et des capacités du SI.
- S’accorder sur les indicateurs et leur mesure.
- Les DSI à refacturation interne : négocier le prix.
- Les DSI centre de coût : justifier les investissements, démontrer les ROI.

3_ Décliner le SLA envers les fournisseurs et les équipes internes

- Négocier les engagements fournisseurs.
- Faire adhérer les équipes informatiques.
- Rédiger un contrat équilibré.
- Consolider les engagements des tierces parties : anticiper les conflits des "zones grises".

4_ Les cas d’application du SLA

- Le Help Desk : le coût de l’incident et la mesure de la qualité.
- Le poste utilisateur : le périmètre couvert.
- Le datacenter : l’unité de mesure et l’unité d’œuvre.
- Le réseau : le débit, la disponibilité.
- Les applications : les temps de réponse et intégrités, la disponibilité et la sécurité.

5_ Mettre en œuvre le contrat

- Les outils de mesure (BMC, Tivoli, SAS Institute...).
- Mesurer et communiquer les résultats.
- Mettre en place le plan Qualité, les responsabilités, les procédures, les escalades.
- Gestion et impact des non-conformités - pénalités.

6_ Superviser la mise en œuvre et le reporting

- Faire adhérer les équipes informatiques à la mise en place du SLA.
- Impliquer les sous-traitants internes et externes à atteindre les objectifs fixés.
- Faire évoluer le contrat pour l’adapter aux évolutions de l’entreprise et du SI.

Z Les + de cette formation Z

- n **Une formation pratique et méthodologique.** Elle apporte la **méthode** pour construire et contrôler le contrat de service, avec le double regard client/fournisseur.
- n **Un cadre et des repères pour positionner l’informatique.** Cette formation pose le cadre du positionnement de l’informatique comme prestataire vis-à-vis de l’interne.
- n **Un panorama des outils logiciels** nécessaires pour mesurer l’atteinte des objectifs du SLA.
- n **Une "boîte à outils" pour mettre en pratique.** Des outils directement applicables : **contrats types...**

2 JOURS

Réf. 6412

 46 €HT Paris
40 €HT Régions

1160 €HT

 Paris
8 av > 9 av
10 juin > 11 juin
23 sep > 24 sep
18 nov > 19 nov