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

Lien : https://innov-systems.com/formation/sla-definir-mettre-en-oeuvre-et-controler-le-contrat-de-service

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
GPM45

CATÉGORIE
Outils de Gestion de Projets (MS Project, Ms Project Server, Jira, Trello, Slack et Lean Startup)

Innov Systems

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Appréhender la notion de contrat de service
- Savoir établir et rédiger un SLA
- Mettre en œuvre et piloter un contrat
- Suivre la mise en oeuvre des contrats

POUR QUI ?

- Directeurs des systèmes d'information
- Responsables MOA/MOE
- Responsables informatiques
- Responsables études
- Responsables exploitation
- Responsables qualité
- Responsables des relations clients/fournisseurs
- Responsables de comptes
- Contrôleurs de gestion
- Direction financière
- Directions des achats

Innov Systems

Programme détaillé

1 / Définition du contrat de niveau de service (SLA)

- Terminologie, les SLA et OLA
- Comprendre les finalités du référentiel ITIL
- Les catégories couvertes par le contrat : sécurité, performance, disponibilité, continuité et reprise d'activité, coûts/capacités
- La mesure de la performance du SI
- Définition et caractéristiques de l'infogérance
- La place de l'e-SCM-CL dans les contrats d'infogérance

2 / Evaluation du contrat de niveau de service (SLA)

- Le positionnement des services
- L'implication 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

3 / Construction de 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

4 / Rédaction de SLA

- Impliquer les parties prenantes

Innov Systems

- Faire adhérer les équipes informatiques
- Définir les niveaux de services
- Négocier les engagements
- Rédiger un contrat équilibré
- Consolider les engagements des tierces parties : anticiper les conflits des "zones grises"

5 / 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
- Le réseau
- Les applications
- La gestion de parc

6 / Distinct des 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

7 / Mise en oeuvre et suivi du contrat

- Impliquer les sous-traitants internes et externes à atteindre les objectifs fixés
- Les outils de mesure (BMC, Tivoli, SAS Institute...)
- 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

8 / Communiquer, vendre le SLA

Inov Systems

- Faire adhérer les équipes informatiques à la mise en place du SLA
- Rendre lisible le SLA par tous

9 / 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

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

27 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 17 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Innov Systems

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-systems.com
Web : https//www.innov-systems.com

Document généré le 25/11/2026 — Réf : GPM45
Innov Systems — Tous droits réservés

Innov Systems