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

Les relations contractuelles entre DSI, clients et fournisseurs

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

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.

Référence	MGR852
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 650 €HT

Objectifs

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

Public

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

Prérequis

| Aucun

Programme de la formation

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

Appréhender le cadre méthodologique
| Quelle méthode pour quel SLA ?
| Comprendre les finalités du référentiel ITIL
| Processus de fourniture des services

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

Rédiger le SLA
| Impliquer les parties prenantes
| Définir les niveaux de services
| Négocier les engagements
| Rédiger un contrat équilibré
| Consolider les engagements

Distinguer les différents SLA
| Les indicateurs pertinents dans le cadre d'un Help Desk

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
- du 17 au 18 juillet 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

PARIS
- du 17 au 18 juillet 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

AIX-EN-PROVENCE
- du 9 au 10 octobre 2025

BORDEAUX
- du 17 au 18 juillet 2025
- du 20 au 21 novembre 2025

GRENOBLE
- du 17 au 18 juillet 2025
- du 20 au 21 novembre 2025

LILLE
- du 9 au 10 octobre 2025
- du 20 au 21 novembre 2025

LYON
- du 17 au 18 juillet 2025
- du 20 au 21 novembre 2025

NANTES
- du 17 au 18 juillet 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

RENNES
- du 17 au 18 juillet 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

| 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

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

Communiquer, vendre le SLA
| Faire adhérer les équipes
| Rendre lisible le SLA par tous

Méthode pédagogique

Une formation 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).

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.