



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

Lien :

<https://innov-maroc.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)

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 MAROC



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
- 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

- 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

 21 au 23 Oct. 2026

 Distanciel

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

Réservation & Renseignements

 Téléphone : +212 522 247 210

 Email : contact@innov-maroc.com

 Web : <https://www.innov-maroc.com>

INNOV MAROC