

## Identification de module

Numéro du module	498
Titre	Convenir de services TIC et les superviser
Compétences	Formuler, en collaboration avec les clients et les utilisateurs en tenant compte de leurs attentes sur l'apport de soutien pour les processus métier, les exigences de niveau pour les services TIC. Convenir avec le fournisseur de services des exigences du niveau des services et en surveiller le respect.
Actions	<ol style="list-style-type: none"> <li>Définir, en collaboration avec les services opérationnels et à partir des processus métier, des exigences (p. ex. en ce qui concerne la disponibilité) correspondant à leurs besoins et attentes en matière de niveau de service.</li> <li>Définir, sur la base des exigences en matière de niveau de service, des SLA (accords de niveau de service) avec des fournisseurs potentiels (organisation interne des services TIC, entreprises externes, etc.) et demander des offres concernant la fourniture de ces services informatiques.</li> <li>Evaluer le rapport prix-prestation des offres et recommander au service opérationnel le fournisseur de services informatiques le plus approprié.</li> <li>Analyser les impacts économiques (potentiels) du non-respect d'un SLA sur les processus métier concernés ou l'activité opérationnelle correspondante. En déduire les principes de mesures de réduction des risques.</li> <li>Contribuer à aménager, dans l'optique des clients et des utilisateurs, les interfaces organisationnelles avec le fournisseur de services et formuler les exigences correspondantes envers les processus et fonctions de la gestion des services informatiques.</li> <li>Contrôler en collaboration avec le fournisseur de services le respect du SLA et contribuer à la définition de mesures d'amélioration de la conformité au SLA ainsi que de sa rentabilité.</li> </ol>
Compétences personnelles	Etre capable, lors de la négociation et de la fourniture de services informatiques, de se mettre à la place des clients, des utilisateurs et des fournisseurs de services afin d'apporter une contribution notable à la conclusion de SLA pertinents sur le plan économique et technique.
Domaine de compétences	Gestion des prestations
Objet	Service, SLA, gestion des services informatiques selon ITIL, fournisseur de services interne ou externe
Test	Mini-étude de cas comprenant 2-3 questions qui contrôlent plusieurs actions et d'une durée totale de 45-60 minutes.
Niveau	5
Prérequis	Assister des processus métier au moyen d'outils TIC (168)
Nombre de leçons	40
Reconnaissance	Informaticienne/Informaticien de gestion avec brevet fédéral
Version du module	V1.0

## Connaissances opérationnelles nécessaires

Version du TM	V5.0
---------------	------

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs nécessaires à l'exécution compétente des actions d'un module. Leur valeur est purement informative et leur définition non exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage incombent aux prestataires de formation.

Numéro du module	498
Titre	Convenir de services TIC et les superviser
Domaine de compétences	Gestion des prestations
Version du module	V1.0
Version du TM	V5.0

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires	1	1.1	Connaître dans leurs grandes lignes la portée, la structure et les principes (cycle de vie d'un service, etc.) de la gestion de services informatiques selon ITIL.
		1.2	Connaître le lien entre la gestion des services informatiques et d'autres grands concepts, modèles et normes analogues ou voisins (ISO 20000, CMMI, CobiT).
		1.3	Connaître de manière un peu plus approfondie les processus et fonctions du design des services (gestion des niveaux de service, gestion de la disponibilité, etc.).
		1.4	Connaître l'éventail des aspects (performance, économie, écologie) permettant d'évaluer l'adéquation de services aux besoins.
	2	2.1	Connaître les principaux contenus d'un accord de niveau de service (SLA).
		2.1	Connaître les principales conséquences architecturales pour l'infrastructure d'exigences de degré différent envers des niveaux de service (disponibilité, etc.).
	3	3.1	Connaître des méthodes permettant de comparer les prestations et les coûts de différentes offres.
	4	4.1	Connaître les interdépendances et interactions entre les services TIC et les processus métier.
		4.2	Connaître les missions du client concernant la conclusion et la surveillance d'un SLA.
	5	5.1	Connaître dans leurs grandes lignes l'ensemble des fonctions et des processus de la gestion de services informatiques selon ITIL ainsi que leurs interdépendances.
		5.2	Comprendre notamment les interfaces entre la gestion de services informatiques et les clients, utilisateurs et fournisseurs.
	6	6.1	Connaître des méthodes permettant de vérifier la fourniture de services dans le cadre de SLA.