



Délégation Côte d'Azur
Service des ressources humaines
Bureau de la formation permanente
www.dr20.cnrs.fr
250 Rue Albert Einstein
06560 Valbonne



Date limite d'inscription le 30 mai 2011

Présentation et initiation à ITIL : de bonnes pratiques pour un service informatique de qualité

16 et 17 juin 2011

OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'administrateur des systèmes informatiques, réseaux et télécommunications (ASR) met en place des solutions techniques afin d'offrir un environnement informatique opérationnel aux personnels administratifs, techniques et scientifiques. Qu'il soit seul ou en équipe, dans un petit laboratoire, un centre de recherche, ou une université, proche du chercheur ou dans un service commun, l'ASR a besoin de méthodes pour décrire, organiser et gérer le système d'information afin d'en améliorer l'efficacité et ainsi augmenter la qualité des services informatiques auxquels il participe.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) recense un ensemble de bonnes pratiques permettant de décrire et d'améliorer les services informatiques proposés aux utilisateurs. Cette formation d'une durée de 2 jours permettra aux stagiaires de découvrir ces bonnes pratiques qui leur permettront, selon les besoins, d'analyser leurs méthodes de travail, de modifier ou d'améliorer celles-ci, d'aborder des changements d'organisation.

PUBLIC ET PRE-REQUIS

« Administrateurs des systèmes informatiques, réseaux et télécommunications », « administrateurs et gestionnaires des systèmes d'information », responsables de service informatique

NOMBRE DE PARTICIPANTS 30 personnes maximum

PROGRAMME (programme détaillé en annexe)

METHODES PEDAGOGIQUES

Après une formation théorique à la gestion des services informatiques en lien avec la norme ISO 20000, ITIL V2 et ITIL V3, des exemples de mise en œuvre des exigences de gestion de services seront traités de manière pratique avec les stagiaires.

INTERVENANT

M. Marc PRUNIER

Professeur EMSI et Chef de Projet Institut Servicité
Ecole de Management des Systèmes d'Information de Grenoble

LIEU

Délégation Côte d'Azur du CNRS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Monique Clatot ☎ 04 93 95 43 70 ✉ monique.clatot@dr20.cnrs.fr

Christelle Grosso ☎ 04 93 95 41 84 ✉ carine.antico@dr20.cnrs.fr

Fax 04 93 95 42 42



Délégation Côte d'Azur
Service des ressources humaines
Bureau de la formation permanente
www.dr20.cnrs.fr
250 Rue Albert Einstein
06560 Valbonne

	JOUR 1 (9H-17H30)	JOUR 2 (9H-17H30)
<p>9H MATIN</p> <p>Présentation accompagnées d'exemple et d'exercices</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Accueil.▪ Introduction : culture client et culture de service dans les DSI.▪ Principes de gestion des services informatiques.▪ Présentation générale de la norme ISO 20000.▪ Exigences d'un système de gestion : gestion documentaire, management et amélioration continue.▪ Planification et mise en œuvre de la gestion des services : analyses des risques, projets et programmes de gestion.	<ul style="list-style-type: none">▪ Présentation d'une étude de cas : « IdéalDSI ». Les documents cités ci après s'intégreront dans l'étude de cas et des corrigés seront proposés.▪ Mise en œuvre d'un catalogue de service▪ Rédaction de contrats de service : modèles et formalisme.▪ Caractérisation des SLA (Services Level Agreement) accompagnant chaque contrat de service.▪ Utilisation du diagramme des affinités pour faire l'inventaire des éléments qui composent les services.
<p>APRES MIDI 18H</p> <p>Présentation accompagnées d'exemple et d'exercices ainsi que des documents de référence accompagnant chaque processus</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Planification et mise en œuvre de la gestion des services.▪ Planification et mise en œuvre des modifications ou créations des services.▪ Processus de fourniture de services : disponibilité et continuité de service, évaluation des niveaux de service (SLA), gestion de la capacité, gestion de la sécurité de l'information, gestion et contrôle des budgets et reporting sur la qualité de service.▪ Processus de gestion des relations client et fournisseur.▪ Processus de résolution des problèmes : gestion des incidents et des problèmes.▪ Processus de contrôle : gestion des changements et des configurations.▪ Processus de mise en œuvre : gestion des mis en production.	<ul style="list-style-type: none">▪ Mise en œuvre d'un plan de gestion de service : proposition d'un document de référence et rédaction pratique.▪ Management des risques en gestion de service : utilisation du logiciel GESRISK.▪ Audit de service : proposition de programme et plans d'audit en gestion de services informatiques.▪ Politique de gestion de service ou charte de communication: rédaction d'un document de référence comme élément de gouvernance du Système d'Information.