

GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE



Nom	Maintenance informatique des collègues Gestion des actifs de service et des configurations
Discipline	Conception des services
Propriétaire du processus	?
Version	

SOMMAIRE

1. TERMINOLOGIE UTILISEE DANS LE DOCUMENT	4
2. VUE STRATEGIQUE	5
2.1. PROPOS DU PROCESSUS	5
2.2. PERIMETRE	5
2.2.1. PERIMETRE	5
2.2.2. HORS PERIMETRE	5
2.3. GAINS ATTENDUS	5
2.3.1. POUR LES COLLEGES	5
2.3.2. POUR LE DEPARTEMENT	5
2.3.3. POUR LE RECTORAT	5
2.4. ANALYSE SWOT DU PROCESSUS (RISQUES ET CHANCES)	6
3. VUE TACTIQUE	7
3.1. OBJECTIFS ITIL® DU PROCESSUS	7
3.2. OBJECTIFS CONCRETS	7
3.3. RESULTATS PRODUITS	7
3.3.1. POUR L'OBJECTIF 1 : DEFINIR, DOCUMENTER, SE METTRE D'ACCORD, SURVEILLER, MESURER, FAIRE DES RAPPORTS ET LANCER DES MESURES CORRECTIVES INTERNES CHAQUE FOIS QUE CELA EST APPROPRIE	7
3.3.2. POUR L'OBJECTIF 2 : REVOIR REGULIEREMENT LA PERFORMANCE DU SLA COLLEGES ET LANCER DES MESURES D'AMELIORATION EN ACCORD AVEC LES COLLEGES ET CHAQUE FOIS QUE CELA EST APPROPRIE	8
3.4. EVENEMENTS DECLENCHEURS	8
3.4.1. EN PROVENANCE DE LA STRATEGIE INFORMATIQUE DU DEPARTEMENT ET DU SCHEMA DIRECTEUR COLLEGES	8
3.4.2. EN PROVENANCE DES COLLEGES	8
3.4.3. EN PROVENANCE DU PROCESSUS DE GESTION DES CHANGEMENTS	8
3.4.4. EN PROVENANCE DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES	8
3.4.5. EN PROVENANCE DES 4 AUTRES PROCESSUS DU PERIMETRE	8
3.5. INFORMATIONS ET DOCUMENTS UTILISES DANS LE CADRE DE CE PROCESSUS	8
3.5.1. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CREEES ET MAINTENUS PAR LE PROCESSUS	8
3.5.2. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CONSULTES	8
3.5.3. RESSOURCES ET MOYENS SUPPORTANT LE PROCESSUS	8
3.6. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES	9
3.6.1. CLIENT COLLEGES	9
3.6.2. RESPONSABLE DU POINT DE CONTACT	9
3.6.3. PROPRIETAIRE DE SERVICE TECHNIQUE	9
3.6.4. SUPPORT NIVEAU 3 INTERNE	9
3.6.5. SUPPORT FOURNISSEUR DU DEPARTEMENT	9
3.6.6. GESTIONNAIRE DES NIVEAUX DE SERVICE	9
3.6.7. GESTIONNAIRE DES FOURNISSEURS INFORMATIQUES	9
3.6.8. GESTIONNAIRE DES SERVICES COLLEGES	9
3.7. RISQUES OPERATIONNELS SUR LE FONCTIONNEMENT DU PROCESSUS	9
3.7.1. RISQUE DE NE PAS AVOIR UN CATALOGUE DE SERVICES SUFFISAMMENT RENSEIGNE	9
3.7.2. RISQUE DE NE PAS DISPOSER DES LOGICIELS ET MESURES DE BASE POUR CALCULER LES INDICATEURS CIBLES DE NIVEAU DE SERVICE	10
3.8. MECANISMES DE REGULATION DU PROCESSUS	10
3.9. CONTROLES INTERNES	10
3.10. INDICATEURS-CLE DE PERFORMANCE DU PROCESSUS	11
3.10.1. ASSURER L'EFFICACITE DU PROCESSUS	11

3.10.2.	REUSSIR LA GESTION DE LA QUALITE GLOBALE DES SERVICES FOURNIS AUX COLLEGES	11
4.	AMELIORATION CONTINUE	12
4.1.	MECANISME DE REVISION DU PROCESSUS	12
5.	DETAIL DES ACTIVITES	13
5.1.	DIAGRAMME CONTEXTUEL DU PROCESSUS	13
5.2.	DIAGRAMME DU PROCESSUS	13
5.3.	OBJECTIF « DEFINIR, DOCUMENTER, SE METTRE D'ACCORD, SURVEILLER, MESURER, FAIRE DES RAPPORTS ET LANCER DES MESURES CORRECTIVES INTERNES CHAQUE FOIS QUE CELA EST APPROPRIE »	13
5.3.1.	FLUX « REVISER LE SLA COLLEGES »	15
5.3.2.	FLUX « SURVEILLER LA PERFORMANCE DU SLA COLLEGES »	23
5.4.	OBJECTIF « REVOIR REGULIEREMENT LA PERFORMANCE DU SLA COLLEGES ET LANCER DES MESURES D'AMELIORATION EN ACCORD AVEC LES COLLEGES ET CHAQUE FOIS QUE CELA EST APPROPRIE »	27
5.4.1.	FLUX « REVOIR LA PERFORMANCE DU SLA COLLEGES AVEC LES COLLEGES »	28
6.	ROLES ET ORGANISATION	32
6.1.	MATRICE DE RESPONSABILITES RACI	32
6.2.	ATTRIBUTION DES ROLES	33
6.3.	DIMENSIONNEMENT DE L'ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL	34
6.3.1.	VOLUMETRIE DES FLUX	34
6.3.2.	CHARGE DE TRAVAIL PAR ROLE	35