

Numéro de module	206
Titre	Définir et négocier les niveaux de prestations
Compétence	Développer des niveaux de prestations en tenant compte de la stratégie de service et des indications des clients (conditions générales d'affaires CGA, contrats cadres, etc.), définir une méthode de mesure, calculer les coûts à l'aide de divers modèles et négocier la convention avec le bénéficiaire des prestations.
Objectifs d'apprentissage	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décrire l'étendue des prestations en collaboration avec le bénéficiaire, déterminer les critères quantitatifs et qualitatifs (niveaux de prestations) et élaborer une proposition structurée de Service Level Agreement. 2. Identifier les métriques/échelles de mesure, définir et documenter les procédures de mesure et les outils (Scorecard System, SLM Tools, etc.) en vue de leur suivi. 3. Calculer les coûts du service en faisant appel à différents modèles et en tenant compte des possibilités financières (budget) du bénéficiaire. 4. Convenir, compléter et rendre opérationnels les niveaux de prestations accompagné des documents contractuels adéquats tels que les CGA et un contrat cadre prédéterminé (sécurité informatique, protection des données, aspects juridiques, spécifiques à l'entreprise, etc.). 5. Présenter les niveaux de prestations au bénéficiaire, apurer les différences et terminer l'élaboration des niveaux de prestations pour signature.
Objet	Niveaux de prestations composés d'un descriptif et d'éléments qualitatifs (disponibilités, temps de réponse, satisfaction des clients, etc.) ou quantitatifs (volume des données, nombre d'utilisateurs, etc.) de mesure.
Niveau	6
Pré-requis	Expérience dans l'exploitation de services de même que dans la résolution des problèmes des clients et l'exploitation effective.
Reconnaissance	Diplôme fédéral d'Informaticienne / d'Informaticien
Validité	Libre