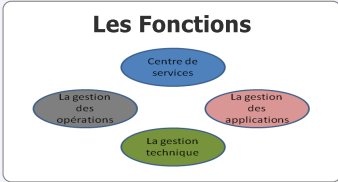


**OGC - Office of Government Commerce in UK
24 Processus**



- 1 - Centre de Services
- 2 - Gestion des Opérations
- 3 - Gestion Technique
- 4 - Gestion des Applications

Objectifs

- Instaurer Relation Client
- Développer / Améliorer
- Satisfaction Client
- Alignement Client / IT
- Documenter Engagements
- Validation Contrats
- Garantir Niveau Services
- Amélioration proactive

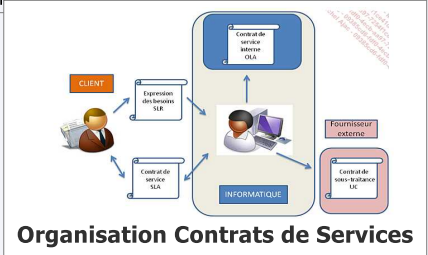
**ITIL V3
Chapitre 11**

2 - La Conception de services- 7 Procs

Service Design

Les Clients

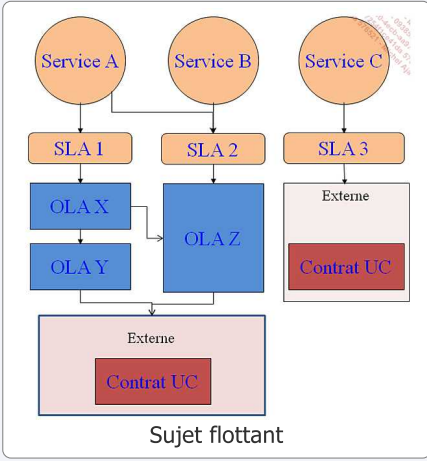
- La Gestion du Catalogue de Services
- La Gestion des Niveaux de Services**
- La Gestion de la Capacité
- La Gestion de la Disponibilité
- La Gestion de la Continuité
- La Gestion de la Sécurité
- La Gestion des Fournisseurs



- Le Donneur d'Ordre
- Exprime son Besoin
- Négocie
- Accord sur Solution
- Recevoir, Valider
- PV Procès Verbal de Recette
- Paiement

Description du Service

- Heures d'Ouverture du Service
- Taux de Disponibilité
- Durée Max d'Indisponibilité
- Temps de Réponse
- Max Changements (période)
- Modalités Mise en Production
- Modalités de Support (heures)
- Niveau Sécurité des Données
- Performances
- Coûts & Prix
- Indicateurs
- Reporting
- Suivi
- Devoirs Client
- Pénalités
- Contacts
- Méthode d'Escalade
- Durée
- Date démarrage



Sujet flottant

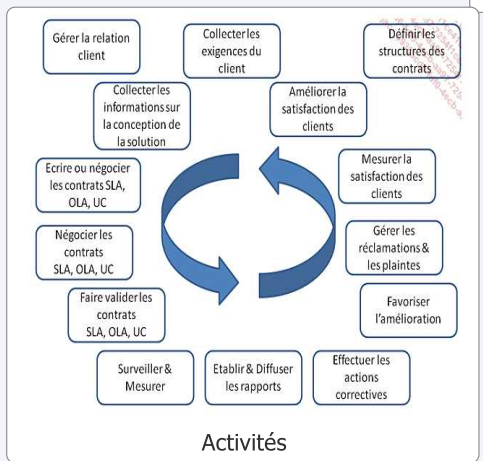
Acronymes

- SLM - Service Level Management (définition niveaux de Services)
- SLR - Service Level Requirement (exigences niveaux de Services)
- SLA - Service Level Agreement (accord sur Services et Niveaux)**
- OLA - Operational Level Agreement (Contrat Interne d'Adossement)**
- UC - Under Pinning Contract (Adossement avec Fournisseur)**
- SIP - Service Improvement Plan (Plan de progrès)

SLA
- Clair
- Simple
- Concis
- Lisible
- Sans ambiguïté
- Compréhensible par les deux parties

Indicateurs

- Mesurable
- Atteignable
- Bien compris



- Structure**
- Service
 - Famille de Services
 - Client
 - Types de Clients