

Identification du module



Numéro de module	649														
Titre	Développer et convenir des prestations de service IT														
Compétence	Représenter les besoins des processus métiers dans un service IT, définir les directives pour la gestion des services IT (ITSM) et convenir des niveaux de service avec le bénéficiaire de la prestation.														
Objectifs opérationnels	<table><tr><td>1</td><td>Déterminer avec le client les besoins d'un processus métiers en matière informatique.</td></tr><tr><td>2</td><td>Identifier et spécifier les composants nécessaires au service IT et concevoir une architecture IT adaptée à la situation.</td></tr><tr><td>3</td><td>Définir les exigences en matière de gestion des services IT (ITSM) pour l'exploitation et le développement des services IT.</td></tr><tr><td>4</td><td>Déterminer les ressources nécessaires à l'exploitation du service IT et élaborer un modèle de facturation approprié pour le service.</td></tr><tr><td>5</td><td>Définir les indicateurs pour mesurer la performance, la qualité et l'utilisation du service IT et spécifier les directives pour le monitoring dans l'exploitation du service.</td></tr><tr><td>6</td><td>Elaborer un Service Level Agreement pour les prestations de services.</td></tr><tr><td>7</td><td>Elaborer, en collaboration avec les domaines spécialisés compétents, un calendrier et un plan de mesures pour l'introduction du service IT dans l'entreprise.</td></tr></table>	1	Déterminer avec le client les besoins d'un processus métiers en matière informatique.	2	Identifier et spécifier les composants nécessaires au service IT et concevoir une architecture IT adaptée à la situation.	3	Définir les exigences en matière de gestion des services IT (ITSM) pour l'exploitation et le développement des services IT.	4	Déterminer les ressources nécessaires à l'exploitation du service IT et élaborer un modèle de facturation approprié pour le service.	5	Définir les indicateurs pour mesurer la performance, la qualité et l'utilisation du service IT et spécifier les directives pour le monitoring dans l'exploitation du service.	6	Elaborer un Service Level Agreement pour les prestations de services.	7	Elaborer, en collaboration avec les domaines spécialisés compétents, un calendrier et un plan de mesures pour l'introduction du service IT dans l'entreprise.
1	Déterminer avec le client les besoins d'un processus métiers en matière informatique.														
2	Identifier et spécifier les composants nécessaires au service IT et concevoir une architecture IT adaptée à la situation.														
3	Définir les exigences en matière de gestion des services IT (ITSM) pour l'exploitation et le développement des services IT.														
4	Déterminer les ressources nécessaires à l'exploitation du service IT et élaborer un modèle de facturation approprié pour le service.														
5	Définir les indicateurs pour mesurer la performance, la qualité et l'utilisation du service IT et spécifier les directives pour le monitoring dans l'exploitation du service.														
6	Elaborer un Service Level Agreement pour les prestations de services.														
7	Elaborer, en collaboration avec les domaines spécialisés compétents, un calendrier et un plan de mesures pour l'introduction du service IT dans l'entreprise.														
Domaine de compétence	Service Management														
Objet	Besoins des processus métiers définis aux services IT.														
Version du module	1.0														
Créé le	26.08.2021														

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	649
Titre	Développer et convenir des prestations de service IT
Compétence	Représenter les besoins des processus métiers dans un service IT, définir les directives pour la gestion des services IT (ITSM) et convenir des niveaux de service avec le bénéficiaire de la prestation.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les possibilités de recensement structuré des besoins des clients (p. ex. Business Model Canvas, Value Proposition Canvas, Product Vision Board, Business Blueprint) et pouvoir expliquer leur utilisation en fonction de la situation ainsi que leurs avantages et inconvénients.
	1.2	Connaître les concepts de base et les paradigmes d'une architecture orientée services (SOA) et pouvoir expliquer l'importance des processus métiers dans la SOA.
	1.3	Connaître les différences entre les Business Services orientés processus et les services IT orientés technologie et pouvoir expliquer l'importance du Business Service Management à pour l'alignement entre les métiers et l'IT (Business-IT-Alignment).
2	2.1	Connaître les méthodes et techniques de description structurée des services IT (p. ex. IT-Service Canvas, Smart Service Canvas, catalogue de services).
	2.2	Connaître les couches d'infrastructure et applicatives d'une architecture IT (p. ex. matériel, réseaux, sites, applications, plates-formes, systèmes d'exploitation) et pouvoir expliquer leurs interactions et leurs interfaces.
	2.3	Connaître les méthodes et techniques de modélisation et de représentation des dépendances des services IT (p. ex. méthode OBASHI, arbre des services, graphe des services, CMDB, diagramme de déploiement UML).
	2.4	Connaître les principales missions de gestion dans le contexte des services IT (p. ex. configuration, sécurité en cas de panne, disponibilité, répartition de la charge, sécurité des données, Disaster Recovery).
	2.5	Connaître l'architecture IT de sa propre organisation (fournisseur de prestations) et du client (bénéficiaire de prestations).
3	3.1	Connaître les dimensions importantes de la gestion des services IT (p. ex. organisation, personnes, processus, technologie, culture, gestion des informations et des données).
	3.2	Connaître les concepts de base et les disciplines de la version actuelle d'ITIL en tant que standard de facto pour la gestion des services IT.
	3.3	Connaître la classification et l'importance des standards applicables dans le contexte de la gestion des services IT (p. ex. DevOps, ISO/IEC 20000, COBIT, Agile, SIAM, VeriSM).

Connaissances opérationnelles nécessaires

4	4.1	Connaître les facteurs de coûts des services IT et pouvoir expliquer leur impact pour le Capacity & Availability Management et la facturation du service.
	4.2	Connaître les techniques de prévision quantitatives (p. ex. extrapolation, analyse de régression et de séries chronologiques) et qualitatives (p. ex. procédé d'analogie, enquête auprès de la clientèle et du marché, table ronde d'experts, méthode Delphi, technique des scénarios) et pouvoir expliquer leur adéquation à la situation ainsi que leurs avantages et inconvénients.
	4.3	Connaître les modèles de facturation typiques axés sur les processus et la technologie et pouvoir expliquer leur adéquation à la situation.
	4.4	Connaître les méthodes appropriées pour calculer la rentabilité des services (p. ex. calcul de rentabilité (Return on Investment ROI), calcul comparatif des coûts).
5	5.1	Connaître l'importance des indicateurs pour la mesure des services et pouvoir expliquer les exigences posées aux indicateurs et à leurs valeurs cibles (p. ex. pertinence, mesurabilité, comparabilité, référence aux objectifs, transparence, priorités).
	5.2	Connaître les différences entre les indicateurs absolus (p. ex. chiffre unique, somme, différence, valeur moyenne) et les indicateurs relatifs (p. ex. proportions, rapports, indicateurs).
	5.3	Connaître les directives nécessaires pour la collecte, la mesure, le calcul et l'agrégation des indicateurs (p. ex. technique de mesure, collecte partielle ou complète, moment précis ou période, sources de données).
	5.4	Connaître les indicateurs quantitatifs et qualitatifs typiques de la gestion des services IT.
6	6.1	Connaître la notion de niveaux de service et pouvoir expliquer les niveaux de service courants dans le contexte de la gestion des services ICT (p. ex. disponibilité, temps de préparation, temps de réaction, temps de résolution, priorités et étapes d'escalade, sécurité, Reporting, RTO, RPO).
	6.2	Connaître la signification, l'utilisation et les contenus essentiels des Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA) et Underpinning Contracts (UC) et pouvoir expliquer leur classification dans le contexte du droit des contrats.
7	7.1	Connaître les différentes stratégies de Rollout (p. ex. Pilot, Step-By-Step, Big Bang) pour l'introduction de services IT et pouvoir en expliquer les avantages et les inconvénients.
	7.2	Connaître les différentes méthodes et procédures de test (p. ex. test de module, test d'intégration, test de réception et d'acceptation, test de charge et de performance) et pouvoir expliquer leur rôle lors de l'introduction d'un service IT.

Version du module	1.0
Créé le	26.08.2021