



**Présentation du référentiel ITIL et de la norme iso 20000 –  
Utilisation dans l'organisation des services informatique  
des unités de recherche**  
**5-7 Mai 2010**

**PUBLIC**

- Responsables informatiques des unités de recherche [La sélection des demandes sera faite sur les profils et fonctions occupées par les candidats]

**OBJECTIFS**

Les services informatiques soutiennent désormais de manière prépondérante l'ensemble du système d'information des unités de recherches. Dans ce cadre, les responsables de services informatiques doivent faire face à de nouvelles responsabilités et enjeux en matière de fourniture de services aux usagers : garantir les missions traditionnelles d'exploitation des nombreux services et résoudre les dysfonctionnements associés, mais aussi apporter l'assistance nécessaire aux utilisateurs, tout en assurant la documentation des configurations, les inventaires matériels, la traçabilité des actions effectuées, la surveillance (monitoring) des systèmes, la gestion des budgets..etc.. L'utilisation de processus normés iso20000 permet aux ASR de mieux identifier les processus essentiels pour un fonctionnement optimal de service informatique, mieux structurer et organiser le travail, se concentrer sur des tâches essentielles et lisibles par tous, et donc amener à une meilleur qualité de service.

**PROGRAMME**

- Analyse du contenu et du détail des divers processus de gestion que demande la norme
- Principes de gestion des services informatiques
- Disponibilité et continuité de service, évaluation des niveaux de service (SLA), rapports sur l'évaluation de la qualité de service
- Rappel sommaire sur la sécurité de l'information, gestion et contrôle des budgets.
- Processus de gestion des relations client 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 oeuvre : gestion des mises en production.

Des études de cas permettront de définir pratiquement les différentes étapes de la mise en place d'un système de gestion de service. On donnera des exemples de terrain sur la manière de mettre en oeuvre certaines des exigences de gestion comme par exemple :

- comment réaliser, et que mettre dans un contrat de service
- comment réaliser un catalogue de service
- comment implémenter un plan de gestion de service

<b>Dates :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5-7 Mai 2010 (arrivée le 4 Mai au soir possible)</li></ul>
<b>Nombre de participants :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30</li></ul>
<b>Lieu :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Villa Clythia CAES du CNRS 2754, rue Henri Giraud 83600 Fréjus <a href="http://www.caes.cnrs.fr/Vacances/Explorer/Frejus">http://www.caes.cnrs.fr/Vacances/Explorer/Frejus</a></li></ul>
<b>Contact pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maurice Libes [<a href="mailto:maurice.libes_at_univmed.fr">maurice.libes_at_univmed.fr</a>] – CNRS DR12</li><li>• Anne Facq [<a href="mailto:annefacq_at_crpp-bordeaux.cnrs.fr">annefacq_at_crpp-bordeaux.cnrs.fr</a>] – CNRS DR15</li></ul>

**Inscriptions :** Les demandes d'inscription dûment remplies et signées sont à retourner à l'adresse suivante : CNRS - Délégation Provence et Corse – Service des Ressources Humaines  
31, Chemin Joseph Aiguier 13402 MARSEILLE CEDEX 20

**Renseignements administratifs : Danièle LAUGIER**

**Tél :** 04-91-16-45-11 **Fax :** 04-91-16-46-44 **@ :** danièle.laugier@dr12.cnrs.fr

**Date limite d'inscription : 2 Avril 2010**