



## ITIL® Intermediate OSA

itpms

### audit

Analyse de maturité des méthodes de gestion de projet et de gestion des services informatiques

### conseil

Accompagnement aux méthodes projets de transformation des services (ITIL® PRINCE2® Scrum)

### formation

Organisme de formation et centre d'examen ITIL®, PRINCE2® et Agile Scrum accrédité par EXIN et PeopleCert



Le référentiel ITIL® s'est imposé depuis de nombreuses années comme le standard du marché en matière de gestion des services informatiques. Il propose une collection de bonnes pratiques génériques pour soutenir le professionnalisme des parties prenantes sur la gestion des services.

L'orientation processus du référentiel ITIL® permet d'accompagner la démarche de progrès sur la qualité du service rendu.

La formation ITIL® Intermediate OSA propose, sur un parcours accrédité par PeopleCert, de découvrir les dispositifs de gestion opérationnelle des services avec un focus particulier sur l'exploitation des services.

Cette formation itpms intègre l'examen de certification ITIL® Intermediate OSA qui est organisé à l'issue du parcours pédagogique.

itpms  
77 quai d'Alsace  
59500 Douai (France)

téléphone  
+33 (0)3 27 87 60 02

télécopie  
+33 (0)3 69 77 00 52

internet  
[www.itpms.fr](http://www.itpms.fr)

e-mail  
[infos@itpms.fr](mailto:infos@itpms.fr)

itpms a conçu cette formation de valeur conformément aux exigences qualités et pédagogiques de PeopleCert auprès de qui nous sommes accrédités en qualité d'ATO (Accredited Training Organization).

Cette formation est dispensée par un consultant formateur itpms de niveau expert et accrédité par l'EXIN qui a conduit de nombreux projets en gestion des services en France et à l'international. Ses retours d'expérience lui permettent d'illustrer largement les concepts abordés sur la formation.

La formation de préparation à la certification ITIL® Intermediate OSA est dispensée en inter-entreprises et en intra-entreprise. L'obtention des certifications ITIL® Intermediate suppose que le candidat soit déjà certifié sur le niveau Fondamentaux.

## Programme de la formation

Le programme de la formation de certification ITIL® Intermediate OSA est validé par PeopleCert. Il respecte donc les exigences en matière d'organisation, de contenu et de pédagogie pour la préparation à l'examen de certification ITIL® Intermediate OSA.

Le programme de cette formation est organisé autour du plan suivant :

- Introduction
- Gestion des événements
- Gestion des incidents
- Exécution des requêtes
- Gestion des problèmes
- Gestion des accès
- Centre de services
- Fonctions communes de l'OSA
- Soutien technologique
- Examen d'entraînement avec correction
- Examen de certification

La correction des examens de certification est traitée directement par PeopleCert.

## Objectifs de la formation

La formation ITIL® Intermediate OSA (Operational Support & Analysis) a pour objectif d'apporter aux participants une connaissance de niveau avancé sur les pratiques de la gestion opérationnelle des services et de préparer les candidats à l'examen de certification ITIL® Intermediate OSA.

Sur cette formation, de nombreux exercices sont organisés pour mettre en pratique les concepts abordés et pour préparer le passage de l'examen de certification. Sur le modèle inter-entreprises, les échanges et les retours d'expérience participent au dispositif d'apprentissage.

## Audience

La formation ITIL® Intermediate OSA concerne toutes les ressources de l'entreprise engagées sur l'organisation, la gestion et l'optimisation des activités d'exploitation des services informatiques et du centre de services. Les chefs de projets en charge de la conception et de l'implémentation de processus de gestion opérationnelle y trouveront également une connaissance indispensable.

## Pré-requis

Il n'y a pas de pré-requis en matière de formation ou de certification pour suivre cette formation. L'obtention de la certification ITIL® Intermediate OSA suppose toutefois que le candidat possède la certification de niveau Fondamentaux. Une expérience de la gestion des services est aussi souhaitable pour faciliter l'intégration des sujets abordés dans le contexte organisationnel de l'entreprise et de la relation avec les directions utilisatrices.

## L'essentiel

- Référence formation : FR1102
- Durée : 5 jours
- Certification : ITIL® Intermediate OSA
- Modalités : Intra ou inter-entreprises
- Accréditation : PeopleCert
- Organisme de formation enregistré sous le numéro 31 59 06733 59
- N° d'enregistrement Datadock : 0018964



Choisir itpms pour cette formation ITIL® Intermediate OSA, c'est s'engager auprès d'un acteur spécialisé sur la gestion des services informatiques pour bénéficier d'une pédagogie éprouvée et des retours d'expérience du consultant-formateur itpms pour un apprentissage de valeur.



77 quai d'Alsace  
59500 Douai (France)  
Téléphone : +33 3 27 87 60 02  
Télécopie : +33 3 69 77 00 52

## Bulletin d'inscription

Formations ITIL®, PRINCE2® et Agile SCRUM inter-entreprises

A retourner par courrier à itpms 77 quai d'Alsace 59500 Douai ou par e-mail à [infos@itpms.fr](mailto:infos@itpms.fr)

E-mail : [infos@itpms.fr](mailto:infos@itpms.fr)  
Internet : [www.itpms.fr](http://www.itpms.fr)  
R.C.S. : Douai 492976972  
Code APE : 6202A

### Informations société

Société : \_\_\_\_\_  
Adresse 1 : \_\_\_\_\_  
Adresse 2 : \_\_\_\_\_  
Code postal : \_\_\_\_\_  
Ville : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_

### ITIL® Intermediate OSA

Durée : 5 jours (35 heures)  
Tarif : 2.600,00 euros HT par stagiaire  
Le tarif comprend la formation, le support de cours accrédité par PeopleCert, l'inscription et la gestion des examens et les pauses.

### Informations stagiaires

Nom	Prénom	E-mail	Téléphone
Date de la formation :		Lieu de la formation :	

### Informations signataire

Nom, prénom   
Fonction   
E-mail   
Téléphone   
Signature et cachet commercial

### Déclaration d'activité

Organisme de formation enregistré auprès du préfet de région Hauts-de France sous le numéro 31 59 06733 59. N° d'enregistrement Datadock : 0018964

### Accredited Training Organization

Centre de formation et d'examen accrédité pour ITIL®, PRINCE2® et Agile SCRUM auprès de l'EXIN et de PeopleCert.

Conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, toutes les données informatiques vous concernant sont traitées de manière strictement confidentielles. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à vos données. Pour cela il vous suffit de nous en faire la demande en nous indiquant nom, prénom et adresse. Numéro de déclaration CNIL : 1257834





# Conditions générales de vente formations (janvier 2018)

77 quai d'Alsace  
59500 Douai  
Téléphone : +33 3 27 87 60 02  
Télécopie : +33 3 69 77 00 52

E-mail : [infos@itpms.fr](mailto:infos@itpms.fr)  
Internet : [www.itpms.fr](http://www.itpms.fr)

R.C.S. : Douai 492976972  
Code APE : 6202A

## 1 Paiement

Les factures sont payables à réception de facture à itpms 77 quai d'Alsace 59500 DOUAI (France). Toute somme non payée par le Client à l'échéance pourra donner lieu, après mise en demeure, à l'application par la société itpms d'intérêts d'un montant correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. En cas de prise en charge par un OPCA, le client reste responsable du règlement. En cas de rejet de tout ou partie de la prise en charge par l'OPCA, le client s'engage à régler à itpms la différence entre le prix de la formation et le montant effectivement réglé par l'OPCA à itpms. Sans accord de l'OPCA reçu avant le premier jour de la formation, itpms ne sera pas en mesure de facturer cet OPCA. Il reviendra au client de régler directement la facture à itpms et de gérer la relation avec son OPCA.

## 2 Annulation / Report

Toute annulation/report de formation ou d'intervention doit être adressée par écrit à itpms 77 quai d'Alsace 59500 DOUAI (France) ou par télécopie au +33 (0)3 69 77 00 52. Une annulation/report intervenant plus de 15 jours ouvrés avant la date planifiée ne donne lieu à aucune facturation. Une annulation intervenant entre 5 et 15 jours ouvrés avant la date planifiée donne lieu à une facturation égale à 20% en inter-entreprises et 50% en intra-entreprise du montant de la commande de la session annulée. Pour une annulation intervenant moins de 5 jours ouvrés avant la date planifiée, itpms facturera la totalité du montant de la commande annulée. En cas de non-participation ou d'absence d'un stagiaire à une formation commandée et non annulée, le coût de celle-ci sera dû et devra être réglé dans son intégralité à itpms par le client. Pour les sessions intra-entreprise organisées en centre itpms, toute annulation entraînera, en plus des règles précédemment énoncées, la facturation des frais de gestion de salle et de restauration engagés par itpms.

## 3 Propriété intellectuelle

L'utilisation des documents remis lors des formations est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 (toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit est illicite). L'article de la même loi n'autorise que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source. Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal.

## 4 Examens de certification

Pour les formations certifiantes, itpms insiste sur l'importance du travail personnel. itpms ne pourra être déclaré responsable en cas d'échec à l'examen. Le contenu des formations de préparation à une certification est validé par un organisme de certification indépendant et est donc conforme au programme imposé par ledit organisme. Un recours est possible auprès de l'EXIN ou de PeopleCert en cas de contestation du résultat de l'examen de certification suivant les conditions générales de l'EXIN ou de PeopleCert.

## 5 Obligations

Le présent contrat ne crée aucune société commune ou association en participation entre itpms et le client. Les parties sont assujetties à une obligation de confidentialité totale sur toutes les informations dont elles auront eu connaissance dans le cadre de la mission du présent contrat. itpms ayant une obligation de moyen, le client est le seul responsable des décisions qu'il sera amené à prendre consécutivement à la mission effectuée par itpms. Le client a parfaitement connaissance des compétences du consultant détaché dans le cadre de cette mission. Le consultant demeure salarié d'itpms qui est seule détentrice du lien de subordination à son égard. Néanmoins, pendant les périodes de présence dans l'entreprise cliente, le consultant devra respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

## 6 Responsabilités et litiges

itpms ne pourra en aucun cas être déclaré responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature, causé directement ou indirectement par les prestations fournies. Le présent contrat exprime l'intégralité des engagements de chacune des parties. Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution du présent contrat sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence des tribunaux du siège social d'itpms.

## 7 AXELOS

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited. PRINCE2® est une marque déposée d'AXELOS Limited. Le Swirl Logo est une marque d'AXELOS Limited.