

Partie I – stratégie des services SOC

I-1 Gestion de la stratégie

- Les processus métiers
- modèle de gouvernance et de management

I-2 Gestion de la demande / élaboration du CDC

- Expression des besoins
- Définition des exigences
- Spécification des exigences

I-3 Identification des parties prenantes

- Parties prenantes internes
- Parties prenantes externes
- Engagement des parties prenantes

Partie II – Conception des services SOC

II-1 Gestion des niveaux de service

- II- Gestion de la capacité
- II- Gestion de la disponibilité
- II- Gestion de la continuité
- II- Gestion de la sécurité

II-6 Gestion des fournisseurs

- Mise en place d'appels d'offres
- Analyse des réponses à l'appel d'offre
- Processus d'acquisition et de sélection des fournisseurs
- Administration des contrats

II-7 package de conception des services

- Architecture du SOC
- Infrastructure du SOC
 - Configuration matérielle du SOC
 - Configuration logicielle du SOC

Partie III – Transition des services SOC (build)

III-1 Gestion des actifs du SOC et des configurations

- Gestion des éléments de configuration du SOC
- Gestion de l'obsolescence programmée

III-2 Gestion des changements (Mise en place du projet)

- Management de l'intégration
 - Charte du projet SOC (lancement du projet)
 - Instrument de contrôle et de surveillance
 - Processus de clôture
- Management du périmètre
 - Définition du périmètre
 - Structure de découpe du SOC (WBS)
- Management de l'échéancier / agenda
 - Agenda de déploiement du SOC
 - Calcul du chemin critique
- Management des coûts
 - Estimation des réserves pour risques
 - Budget du SOC
- Management des ressources
 - Définition des rôles et des responsabilités au sein du SOC
 - Développement et gestion de l'équipe projet
 - Gestion de la Supply Chain
- Management des communications
 - Organisation des comités de suivi
 - comité projet
 - comité de pilotage (COPIL)
 - comité exécutif (COMEX)
 - Organisation du reporting
 - définition des facteurs critiques de succès
 - définition des indicateurs de perf
 - élaboration du tableau de bord

- Management des risques
 - Identification des risques
 - Qualification des risques
 - Quantification des risques
 - Planification des stratégie de réponse
 - Implémentation des réponses aux risques

III-3 Gestion du déploiement et de la mise en production

- Stratégie du déploiement du SOC
- Intégration, vérification , validation
- Phase de preuve de concept (POC)
- Phase prototypes
- Phase pilotes
- Phase de déploiement généralisé

III-4 Gestion des connaissances

- Gestion du RETEX
- Mise en place d'un CMBD

Partie IV – Exploitation des services SOC (run)

IV-1 Les fonctions du SOC

- Fonction de prévention
- Fonction de détection
- fonction de réaction
- Fonction d'administration

IV-2 Les processus du SOC

- Processus de gestion des événements
- processus de gestion des incidents
- processus de gestion des problèmes
- processus de gestion des requêtes
- processus de gestion des accès

Partie V – Amélioration continue des services SOC

V-1 Processus 7 étapes - cycle de DEMING

v-2 Contrôle et assurance qualité

V-3 Maintenance prédictive