



Excelsia SA est une société de Pro-Data Group

Tél. +41 840 000 004  
www.prodata-group.ch

Offre IDEXSL20210818\_1\_v1

## OFFRE FORMATION

### Formation collective ITIL® 4 Fondation 14 heures en classe virtuelle

Offre rédigée le 18 août 2021

Nos références	
Document	IDEXSL20210818_1_v1
Responsable	Sylvain Lethier
Rédacteur/trice	Sylvain Lethier

Excelsia est centre officiel de formation



## 1. PROPOSITION – FORMATION COLLECTIVE

	ITIL® 4 FONDATION – 14H EN CLASSE VIRTUELLE + EXAMEN
<b>AUDIENCE, PRÉREQUIS</b>	<p>Cette formation s'adresse à des participants qui jouent un rôle dans des services reposant sur les technologies informatiques : personnel du support IT, consultants IT, Business Managers, responsables de processus opérationnels, développeurs informatiques, fournisseurs de services informatiques, intégrateurs systèmes.</p> <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne compréhension du français oral et écrit</li> <li>• Une familiarisation avec l'organisation de services informatiques n'est pas indispensable, mais constituera un plus</li> <li>• Des connaissances pointues en informatique ne sont pas nécessaires. Une culture générale de base de l'informatique constituera un plus.</li> </ul>
<b>OBJECTIFS</b>	<p>Le framework ITIL® vise à maximiser la valeur apportée aux consommateurs de services reposant sur les technologies informatiques. Il s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de bonnes pratiques organisationnelles de terrain</li> <li>• des valeurs partagées</li> <li>• un vocabulaire commun</li> </ul> <p>A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les concepts clés de la gestion de services ITIL®</li> <li>• Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et adapter la gestion de services ITIL®.</li> <li>• Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services ITIL®</li> <li>• Comprendre l'intérêt et les composants du système de valeur des services ITIL® et des activités de la chaîne de valeur des services, ainsi que les liens entre ces deux concepts</li> <li>• Comprendre les concepts clés de l'amélioration continue</li> <li>• Apprendre les principales pratiques ITIL® et leur contribution aux activités de la chaîne de valeur des services</li> </ul> <p>+ 1 passage de certification inclus dans le tarif, à passer en ligne.</p>
<b>MÉTHODE PÉDAGOGIQUE</b>	<p>Formation en classe virtuelle avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports théoriques</li> <li>• Exercices de contrôle des connaissances</li> <li>• Etude de cas</li> <li>• Questions d'examens blancs</li> </ul> <p>Du travail personnel avant chaque séance de formation et après la formation est fortement recommandé pour réussir la certification. Temps total de travail personnel à peu près équivalent à l'horaire de formation.</p>

<b>DURÉE</b>	14 heures
<b>LIEU, PRÉREQUIS TECHNIQUES DE LA CLASSE VIRTUELLE</b>	<p>A distance, en classe virtuelle, par téléconférence. Chaque participant devra se trouver dans une salle distincte (afin d'éviter l'effet Larsen). Chaque participant devra disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ d'un local au calme</li> <li>○ d'une connexion Internet à haut débit et de qualité</li> <li>○ d'une entrée et d'une sortie audio (un casque audio est recommandé)</li> <li>○ une webcam est également fortement recommandée,</li> <li>○ ainsi qu'un deuxième écran (sinon un écran d'au moins 20 pouces de diagonale)</li> </ul>
<b>PLANIFICATION</b>	Dates à définir en fonction des disponibilités des participants et de nos formateurs – voir la section Investissement global et options ci-dessous -.
<b>HORAIRES</b>	Une demi-journée (3.5 heures) par séance : 8h30-12h ou 13h30-17h.
<b>PARTICIPANTS</b>	1 à 8 participants provenant de diverses entreprises / administrations ou privés
<b>LANGUE</b>	Formation, support, exercices, étude de cas et examen en français



## 2. CHOIX DU CLIENT | VALIDATION

**Validité de la proposition:** La présente proposition est valable 30 jours à compter de la date de l'envoi. Passé ce délai, Excelsia se réserve le droit d'en modifier les termes.

**Annulation:** Toute annulation à l'initiative du client intervenant moins de 10 jours ouvrables avant la première date sélectionnée sur cette offre sera facturée à 100%.

Pour le tarif réduit, Excelsia se réserve le droit d'annuler la formation si un minimum de 2 participants n'est pas atteint une semaine avant la formation. Cette disposition ne s'applique pas pour le tarif normal.

**Conditions de facturation et de paiement :** Le retour de la présente offre signée fera office de confirmation de commande. La facturation se fait à la confirmation de commande.

### Pour une personne privée :

- Toute formation doit être intégralement payée et encaissée au moins une semaine avant son démarrage
- Le délai maximum de paiement est de 30 jours à compter de la facturation.

### Pour les entreprises & administrations :

- Si l'obtention d'un numéro de commande ou d'une référence est nécessaire pour vous facturer, ce numéro / référence nous est communiqué dans les 8 jours après validation de la présente offre.
- La facture est payable à 30 jours.

**Avoir :** Il est possible de transformer le reliquat de formation en avoir, valable pour une autre formation de même type ou de coût inférieur.

**Formateurs :** Excelsia se réserve le choix des formateurs pour effectuer ou poursuivre la prestation.

### **Voies de recours / réclamation, for juridique :**

En cas de désaccord d'un donneur d'ordre ou d'un participant sur une prestation ou décision prise par Excelsia : nous vous remercions de transmettre votre recours par email à [training@excelsia.ch](mailto:training@excelsia.ch). Ce recours doit nous être présenté dans les 30 jours suivant la décision / les faits contestés. Le recours indiquera clairement :

- votre nom et prénom, ainsi que la raison sociale de votre employeur (s'il y a lieu)
- la formation suivie ou le projet de développement d'application concerné
- la description de la situation en cause
- vos conclusions
- les éventuelles preuves appuyant votre recours

Le responsable formations et développement d'applications prendra ensuite contact avec vous.

En dernier ressort, le for juridique se situe à Genève.

## INVESTISSEMENT GLOBAL & OPTIONS

**Merci de cocher les options souhaitées (suivant vos préférences) :**

### FORMATION ITIL® 4 FONDATION

Tarifs pour une personne. **Nous consulter pour des tarifs de groupes, dès 2 personnes. Nous pouvons également organiser des formations dans votre entreprise ou administration, en français ou en anglais, partout en Suisse.**

- Tarif réduit : 14 heures de classe virtuelle : CHF 1'380.-** exonéré de TVA,  
Ce tarif s'applique aux offres retournées signées  
au moins 1 mois avant la première date choisie (voir les dates page suivante).  
Pour le tarif réduit, Excelsia se réserve le droit d'annuler la formation si un minimum de 2 participants n'était pas atteint une semaine avant la formation.  
Il est également possible de payer le tarif normal pour ne pas s'exposer à ce risque.
- Tarif normal : 14 heures de classe virtuelle : CHF 2'160.-** exonéré de TVA.  
**Pour ce tarif, le démarrage de la formation n'est soumis à aucune condition d'effectif minimum.**  
Ce tarif s'applique :
- A toutes les offres retournées signées moins d'1 mois avant la première date choisie (voir les dates page suivante).
  - Et aux offres répondant à toutes les conditions ci-dessous :
    - Retournées signées au moins 1 mois avant la première date choisie
    - ET pour lesquelles vous souhaitez vous prémunir contre un risque d'annulation si un minimum de 2 participants n'était pas atteint une semaine avant la formation.

*Formation, documentation et examen en français.*

*Documentation au format Pdf et 1 tentative de passage de certification inclus dans le tarif – à passer en ligne, dans le mois suivant la formation.*

*L'examen dure 1 heure (1 h 15 min pour les participants qui ne sont pas de langue maternelle française). Il est télé-surveillé. Vous fournissez le local et l'équipement informatique pour l'examen. Il se passe sur un ordinateur PC ou Mac avec :*

- Une connexion Internet stable
- Une caméra + entrée & sortie audio

*Vous aurez également besoin d'un téléphone mobile au cas où vous n'arrivez pas à communiquer avec le surveillant via Internet.*

*Des droits d'administration sur l'ordinateur sont nécessaires pour installer le logiciel ExamShield de PeopleCert sur l'ordinateur.*

*L'examen est à passer dans une salle où vous serez seul, sans contact avec quiconque, par quelque moyen que ce soit. Aucune documentation ni aucune forme d'aide ne doit se trouver à portée de main du candidat.*

*Nous commandons un voucher d'examen pour chaque candidat. Le candidat gère ensuite son inscription à l'examen et le planifie sur le portail web de PeopleCert.*

## CHOIX DES DATES DE FORMATION

**Nous avons de plus larges disponibilités pour des inscriptions groupées, dès 2 personnes : nous consulter.**

La formation se déroulera sur 4 dates différentes – 4 séances d'une demi-journée -.

L'écart entre deux séances de formation sera de 2 à 14 jours.

Veuillez cocher toutes les dates possibles pour vous dans le tableau ci-dessous.

Nous fixerons les dates en fonction des choix des participants et des contraintes ci-dessus.

<input type="checkbox"/> 13 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 15 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 01 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 13 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 15 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 01 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 14 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 16 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 02 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 14 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 16 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 02 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 15 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 17 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 03 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 15 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 17 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 03 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 16 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 18 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 06 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 16 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 18 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 06 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 17 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 19 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 07 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 17 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 19 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 07 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 27 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 22 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 08 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 27 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 22 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 08 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 28 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 23 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 09 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 28 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 23 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 09 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 29 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 24 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 10 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 29 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 24 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 10 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 30 sep. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 25 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 13 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 30 sep. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 25 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 13 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 01 oct. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 26 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 14 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 01 oct. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 26 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 14 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 04 oct. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 29 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 15 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 04 oct. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 29 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 15 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 07 oct. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 30 nov. 2021 matin	<input type="checkbox"/> 16 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 07 oct. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 30 nov. 2021 ap. midi	<input type="checkbox"/> 16 déc. 2021 ap. midi
<input type="checkbox"/> 08 oct. 2021 matin		<input type="checkbox"/> 17 déc. 2021 matin
<input type="checkbox"/> 08 oct. 2021 ap. midi		<input type="checkbox"/> 17 déc. 2021 ap. midi

Nous vous communiquerons les dates retenues au plus tard 2 semaines avant le démarrage de la formation.

**BON POUR ACCORD SUR LA PAGE SUIVANTE**



## BON POUR ACCORD

A Versoix, le 18 août 2021,

LE CLIENT	EXCELSIA SA
<p>Formation financée par :</p> <p><input type="checkbox"/> Une entreprise ou administration (avec ou sans financement Temptraining) :</p> <p>Raison sociale :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Adresse postale facturation :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Prénom &amp; nom du signataire :</p> <p>_____</p> <p>Fonction du signataire :</p> <p>_____</p> <p>Téléphone du signataire :</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/> Un particulier (avec ou sans financement Temptraining) :</p> <p>Prénom &amp; nom du signataire :</p> <p>_____</p> <p>Adresse postale du signataire :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Téléphone du signataire :</p> <p>_____</p>	<p><b>Sylvain Lethier</b></p> <p>Responsable formation et développement d'applications</p>
<p><b>Signature</b> valable :</p>	<p>Signature :</p> 
<p><b>Tampon</b> (pour les entreprises et administrations) :</p>	