

# Gestion de parc et qualité de service

Journée Josy, 14 octobre 2008



A. Rivet

- ❖ **Gestion de parc**
- ❖ **Fonctions de base**
- ❖ **GT « Guide de bonnes pratiques »**
- ❖ **Référentiels et SI**
- ❖ **ITIL/ISO 20000**
- ❖ **ISO 27001**
- ❖ **Conclusion**



## Gestion de parc

## ❖ Quelques objectifs

- ◆ Connaître ses actifs
- ◆ Gérer les licences
- ◆ Optimiser les coûts (achats, fonctionnement)
- ◆ Améliorer le Service aux utilisateurs
- ◆ Défendre le Service Informatique / Direction
- ◆ Organiser son activité (démarche qualité)

## ❖ Bénéfices attendus

- ◆ **Connaissance des actifs (inventaire à jour...),**
- ◆ **Optimisation du parc,**
- ◆ **Contrôle sur l'infrastructure dont vous êtes responsable,**
- ◆ **Cohérence avec les objectifs de l'unité,**
- ◆ **Services efficaces auprès des utilisateurs,**
- ◆ **Responsabilisation des utilisateurs,**
- ◆ **Meilleure efficacité des équipes.**

- ❖ **Toutes les entreprises cherchent à diminuer leurs budgets informatiques tout en augmentant la qualité de leur service aux utilisateurs internes**
  - ◆ **Achat (39%), Support (39%), Administration (22%) (Source : Prix de revient d'un PC Windows en réseau, sur une période de 5 ans - Gartner Group)**
  - ◆ **Moins de 10% des sociétés ont un logiciel efficace de gestion de parc**
  - ◆ **L'utilisation d'un logiciel performant permet une économie d'au moins 3% du budget informatique et pouvant aller jusqu'à 12% des budgets d'investissements**

- ❖ **Trois grandes fonctions**
  - ◆ **L'inventaire informatique**
  - ◆ **L'administration de parc**
  - ◆ **Le help desk**

- ❖ **L'inventaire informatique : analyse détaillée des informations à gérer**
  - ◆ **Recenser les équipements avec leur configuration technique**
  - ◆ **Identifier les logiciels utilisés et les licences utilisées**
  - ◆ **Connaitre la localisation des équipements**

## ❖ L'administration de parc

- ◆ Suivre le cycle de vie des équipements
- ◆ Gérer les licences
- ◆ Faciliter les évolutions matérielles et logicielles
- ◆ Optimiser le suivi des acquisitions
- ◆ Gérer le budget informatique

- ❖ **Le Help Desk : service de support technique permettant de procéder à la gestion des interventions**
  - ◆ **Satisfaire les utilisateurs**
  - ◆ **Mesurer les charges de travail actuelles et à venir et anticiper les moyens à mettre en œuvre**
  - ◆ **Gérer et optimiser le support technique**
  - ◆ **Comprendre et justifier chaque investissement et action de support**



## Guide de bonnes pratiques

- ❖ **Montée en puissance des technologiques de l'information**
  - ◆ Espaces numériques de travail
  - ◆ Administration électronique
  - ◆ Ouverture sur l'extérieur...
  
- ❖ **Contraintes de plus en plus fortes des autorités de tutelle**
  - ◆ Garantir la sécurité des résultats de la recherche
  - ◆ Satisfaire les utilisateurs
  - ◆ Optimiser les ressources humaines et financières
  - ◆ S'adapter à une évolution technique permanente...
  
- ❖ **Constat :**
  - ◆ Augmentation et intensification des tâches d'exploitation

## ❖ Aider les ASR dans leur travail

- ◆ Structurer l'organisation et le fonctionnement des services informatiques
- ◆ Rendre mieux "lisible" les missions, l'organisation de nos services et finalement notre travail vis à vis de nos Directions et tutelles

## ❖ Groupes de travail Resinfo

- ◆ 2006 : EcoInfo « Les faces cachées de l'informatique : énergie et déchets »
- ◆ 2007 : SILabo « Système d'Information Labo »
- ◆ 2007 : « Guide de Bonnes Pratiques »
- ◆ 2008 : « Etats généraux des ASR de laboratoire »

- ❖ **Groupe de travail : « Guide de bonnes pratiques »**
  - ◆ **Participants : O. Brand-Foissac, L. Chardon, M. David, M. Libes, G. Requilé, A. Rivet**
  - ◆ **2009 : Elaboration du guide et présentation à JRES**
  
- ❖ **Associer un ensemble de « bonnes pratiques » aux tâches récurrentes du métier d'ASR**
  
  
- ❖ **Guide de bonnes pratiques**
  - ◆ **Wikipédia : « Le terme « bonnes pratiques » désigne, dans un milieu professionnel donné, un ensemble de comportements qui font consensus et qui sont considérés comme indispensables, qu'on peut trouver sous forme de *guides de bonnes pratiques* ».**

- ❖ **Démarche suivie : s'appuyer sur des référentiels reconnus**
  - ◆ **Bénéficier d'un « label »**
  - ◆ **Disposer d'un support méthodologique**
  - ◆ **Utiliser une terminologie commune**
  - ◆ **Répondre à un besoin d'harmonisation**



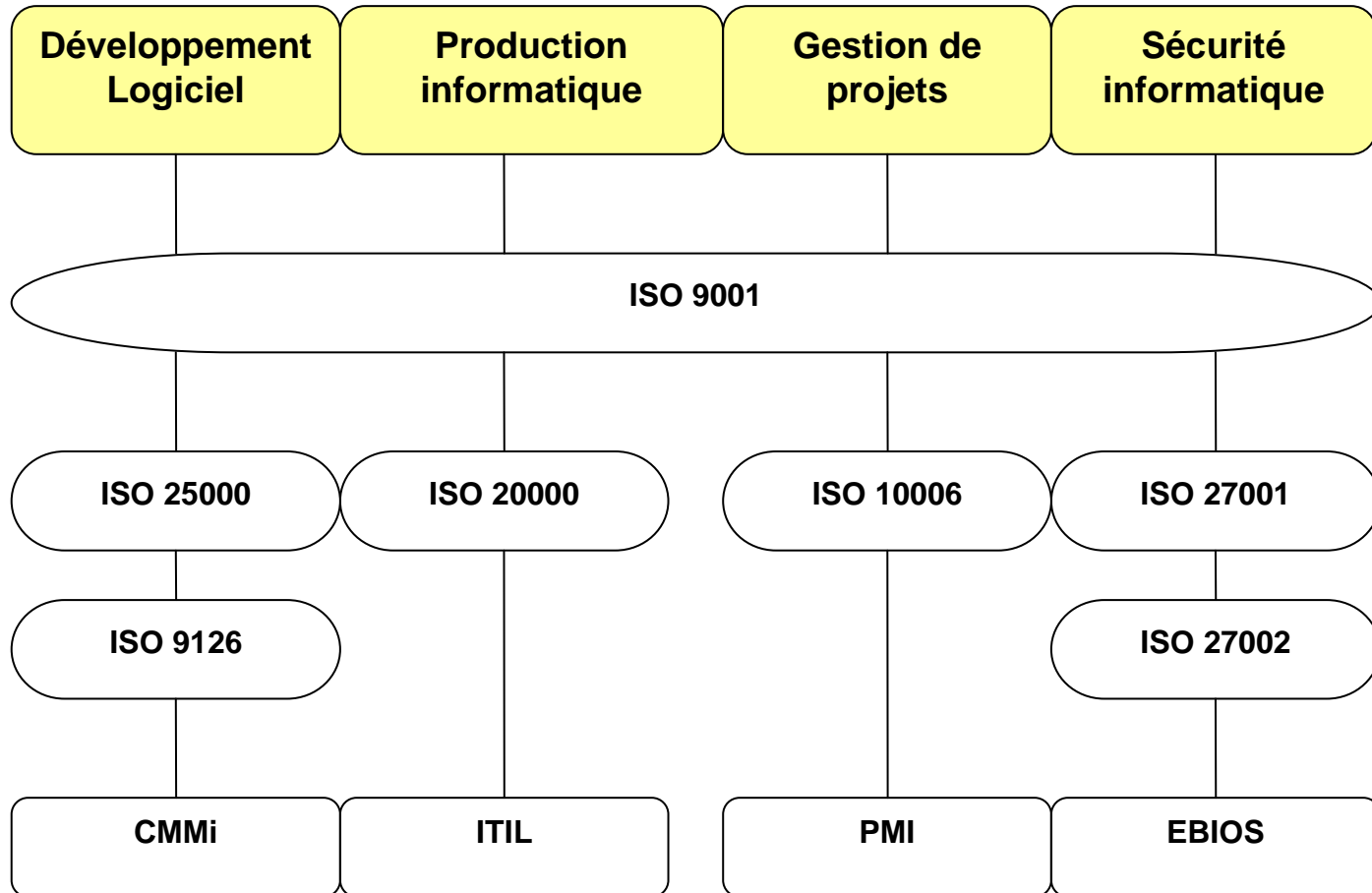
## Référentiels et SI

## ❖ Définition ISO d'une norme :

- ◆ « Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné»
- ◆ 16 000 normes actives fin 2006
- ◆ Exemples : ISO 5800, ISO 9660, ISO 9899

## ❖ Les standards

- ◆ Document publié par une autre entité, organisation privée ou consortium (Internet Society, W3C, OASIS...)



- ❖ **ISO 25000**
  - ◆ Management de la qualité d'un logiciel
- ❖ **ISO 20000**
  - ◆ Management de la qualité de service
- ❖ **ISO 10006**
  - ◆ Management de la qualité de projet
- ❖ **ISO 27001**
  - ◆ Management de la sécurité de l'information
- ❖ **ISO 9001**
  - ◆ Management de la qualité
- ❖ **Introduit la notion de système de management**
  - ◆ Ensemble de mesures organisationnelles et techniques visant à atteindre un objectif

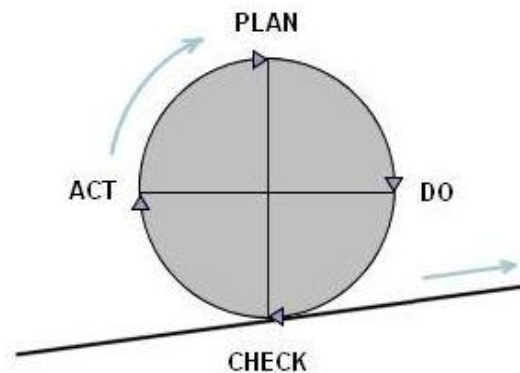
## Caractéristiques communes

- ◆ Approche processus
- ◆ Amélioration continue
- ◆ Maîtrise documentaire

- ❖ **Définition ISO d'un processus :**
  - ◆ « Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie »  
-> succession d'activités qui conduit à la fourniture d'un service
  
- ❖ **Structurer les activités d'un service**
  - ◆ Introduire la notion de « client » et de « qualité de service »
  - ◆ Concentrer les efforts sur le client plutôt que sur la technologie

## ❖ Mettre en place une démarche Dynamique

- ◆ Suivi des anomalies
- ◆ Suite d'actions correctives et préventives : Roue de Deming
- ◆ Élaboration de d'indicateurs, de tableaux de bord
- ◆ Mise en place d'audits internes



## ❖ Documenter les éléments du système

- ◆ Formaliser les règles de fonctionnement : procédures, formulaires
- ◆ Enregistrer des informations (mises à jour système...)
- ◆ Assurer la traçabilité (suivi des interventions...)

## ❖ Développer les circuits d'information

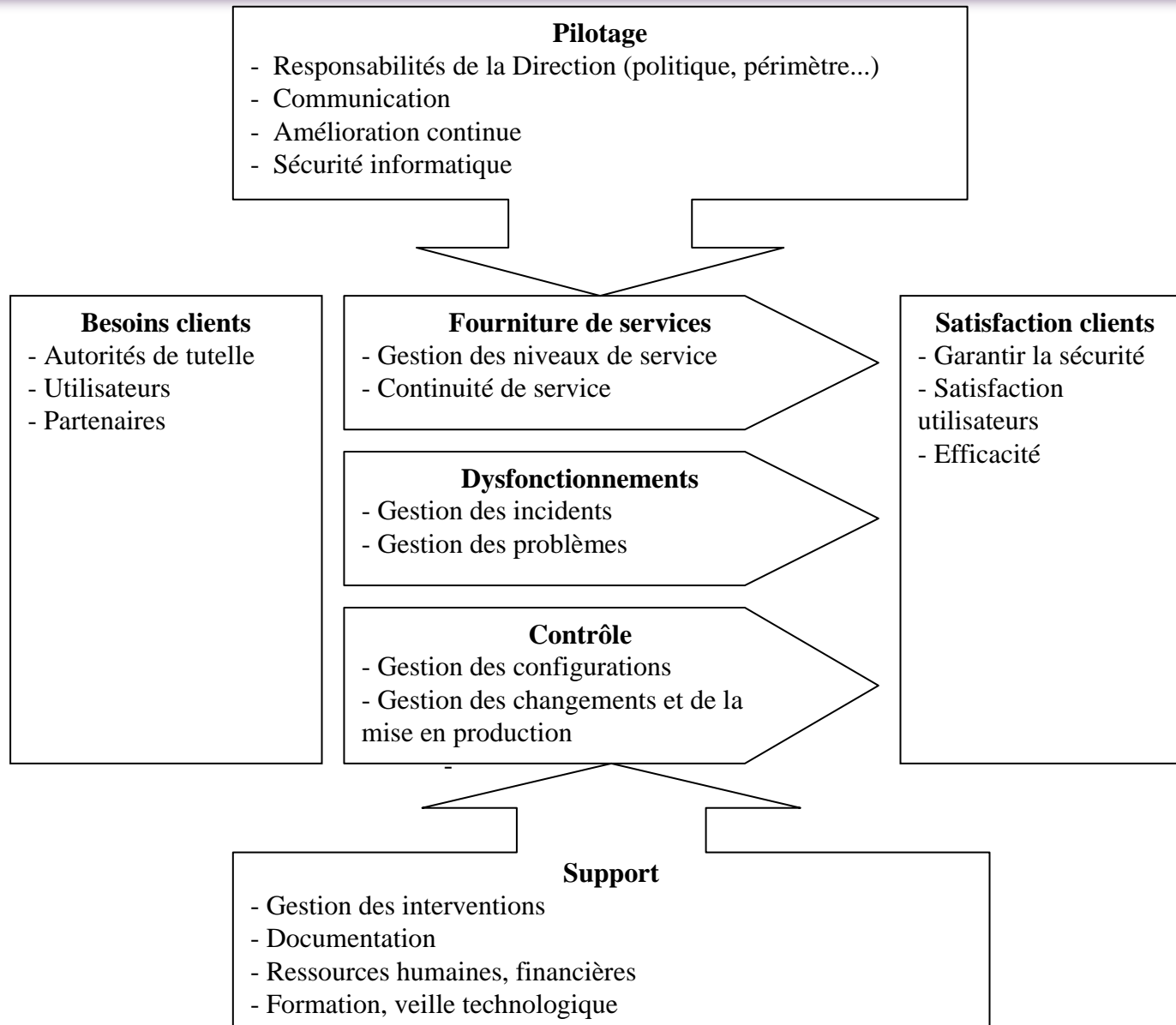
- ◆ Diffusion de l'information
- ◆ Sensibilisation du personnel



## ITIL - ISO 20000

- ❖ **Modèle pour la gestion de services informatiques**
  - ◆ **Mettre en œuvre au quotidien de la production informatique**
  - ◆ **Améliorer la qualité des services des SI**
  
- ❖ **Référentiel choisi pour le « Guide de bonnes pratiques »**
  - ◆ **Formaliser l'ensemble des activités d'une production informatique**
  - ◆ **Fournir un cadre pour positionner les activités et méthodes des SI**

- ❖ **La « fourniture de services »**
  - ◆ la gestion des niveaux de service
  - ◆ la gestion de la continuité et de la disponibilité
  - ◆ la gestion de la capacité
  - ◆ la budgétisation
  - ◆ la gestion de la sécurité
  
- ❖ **Le « support de service »**
  - ◆ la gestion des configurations
  - ◆ la gestion des changements
  - ◆ la gestion de la mise en production
  - ◆ la gestion des incidents
  - ◆ la gestion des problèmes
  
- ❖ **Processus de l'amélioration continue**
  - ◆ Modèle PDCA



- ❖ **Processus de base de la norme**
  - ◆ Suivi et gestion des éléments du périmètre
  
- ❖ **Définir les éléments de configuration**
  - ◆ Biens matériels et immatériels
  - ◆ Impact réel sur les services
  
- ❖ **Définir la granularité**
  - ◆ Niveau de détail des éléments de configuration
  - ◆ Attributs : Numéro de série, fournisseur, emplacement, date achat, date de mise à jour, date de fin de garantie....
  
- ❖ **Stockage des informations**
  - ◆ **CMDB : Configuration Management Database**

- ❖ **Simplifier et formaliser la chaîne de demande**
  - ◆ Appel de l'utilisateur -> Résolution du problème
  
- ❖ **Augmenter la réactivité du service**
  - ◆ Meilleur suivi des interventions
  - ◆ Disposer d'un historique
  
- ❖ **Analyser les interventions**
  - ◆ Paramètre de mesure de l'activité du service : statistiques, tableaux de bord ...
  - ◆ Disposer d'une base de connaissances

- ❖ **Système de management de la sécurité de l'information**
  - ◆ ISO 27001 - Exigences d'un SMSI
  - ◆ ISO 27002 - Guide de bonnes pratiques
  
- ❖ **Objectif de sécurité § A.7.1**
  - ◆ « Mettre en place et maintenir une protection appropriée des actifs de l'organisme »
  
- ❖ **Trois mesures de sécurité associées**
  - ◆ Inventaire des actifs
  - ◆ Propriété des actifs
  - ◆ Utilisation correcte des actifs
  
- ❖ **Appréciation des risques**
  - ◆ Introduction de la notion de valorisation des actifs

## ❖ Adopter les bonnes pratiques

- ◆ Pratiques de bon sens
- ◆ Catalogue de mesures
- ◆ Méthodologie approuvée
- ◆ Pas de spécification d'outils techniques

## ❖ Augmentation de la fiabilité

- ◆ Principe d'amélioration continue

## ❖ Fournir de la confiance

- ◆ Tutelles, utilisateurs, partenaires

- ❖ **Gestion de parc**
  - ◆ **Processus indispensable au bon fonctionnement du SI**
  
- ❖ **Processus de base de l'ISO 20000**
  - ◆ **Processus « Gestion des configurations »**
  - ◆ **Processus « Gestion des interventions »**
  
- ❖ **Processus de base de l'ISO 27001**
  - ◆ **Responsabilité relative aux actifs**

[Alain.Rivet@cermav.cnrs.fr](mailto:Alain.Rivet@cermav.cnrs.fr)

<http://www.cermav.cnrs.fr>