

Devoir à rendre pour le mardi 02 mars 2021 à 20h

TP ITIL

Question n°1 :

Dans le cadre de l'unification des universités marseillaises, l'organisation qui a été retenue est sur un service Informatique d'institut, unique et mutualisée dans une UMS (Unité Mixte de Services) NRS qui apporte du service à proximité (Solution scientifique...) sur chacun des sites et des laboratoires. Celle-ci permet une politique de mutualisation des moyens humains, et de rationalisation des moyens matériels et logiciels tout en répondant à la satisfaction des besoins des utilisateurs.

Question n°2 :

Dans ce cadre ITIL apporte :

- Une organisation claire (définition des postes et responsabilités dans la direction des équipes) et de fournir des processus de pilotage et communication auprès des directeurs unités de la gouvernance de l'institut.
- Afficher et rendre plus lisibles les services que l'on fournit pour chaque site et unité de recherche.
- D'afficher les niveaux de qualité pour chacun de ces services.
- De définir et afficher des fiches de postes cohérentes pour chacun des agents du service.
- De mettre en place, même partiellement, les principaux processus de base que demande la norme (Service Desk, gestion des incidents, gestion de la continuité, gestion des mises en production, gestion du budget, etc...).
- Mettre en place les bases d'un processus d'amélioration continue.

Question n°3 :

La démarche qualité a été réalisée en suivant la norme ISO 2000.

Question n°4 :

Les éléments que les responsables informatiques ont rédigés dans le cadre de la démarche qualité sont :

- Des catalogues de services qui présentent et décrivent exhaustivement les services - fournis et mis en œuvre pour les différentes composantes de l'observatoire, afin de satisfaire les besoins métiers des utilisateurs (chercheurs, enseignants, administratifs).
- Un contrat de service qui permet d'adapter un niveau de service aux besoins des utilisateurs. Il établit un accord définissant le niveau de service nécessaire aux utilisateurs pour mener à bien leurs missions. Il nous permet de définir les conditions

opérationnelles (moyens techniques, humains, financiers) engagées. Il affiche les ressources informatiques mises à disposition pour chaque unité, comment se fait la gestion des incidents et quelles sont les priorités. On propose des moyens de mesure de la satisfaction des utilisateurs et de l'amélioration du service, etc...

- Enfin un plan de gestion de service qui présente synthétiquement les processus organisationnels de fonctionnement de l'ensemble des équipes informatiques.

Question n°5 :

Les différences entre la norme ISO 20000 et ITIL sont que ITIL est un ensemble d'ouvrages parus dans les années 80 et qui font office de standard dans le cadre de l'organisation des systèmes d'information. C'est un référentiel pour la mise en œuvre et pour la gestion des services informatiques.

Par la suite, la norme ISO 20000 qui elle est parue un peu plus tard en 2005, reprend les mêmes processus qu'ITIL et y ajoute la démarche d'amélioration continue. Elle traite de la mise en place des processus nécessaires pour fournir un service de qualité aux utilisateurs. La norme ISO 20000 inclut le référentiel de bonnes pratiques ITIL V2.

Question n°6 :

L'apport d'une telle démarche dans le cadre de cette unification est d'améliorer la qualité des SI (Systèmes informatiques) et l'assistance aux utilisateurs en créant notamment la fonction de centre de Services ("Service Desk"), point d'entrée unique qui centralise et administre l'ensemble de la gestion des systèmes d'informations.

Question n°7 :

La démarche permet d'améliorer le service aux utilisateurs car les bénéfices pour les laboratoires sont une meilleure traçabilité et une assurance qualité de l'ensemble des actions des équipes informatiques.

Question n°8 :

Les deux catégories de processus d'ITIL sont : La fourniture de services et le support (ou soutien) de services.

L'objectif de la "fourniture des services" est de travailler à la conception et à la production de nouveaux services. Elle décrit les services devant être fournis pour répondre aux besoins de l'entreprise et de ses utilisateurs de manière adéquate.

Puis l'objectif pour le "soutien des services" est de gérer le support opérationnel, l'assistance technique aux services informatiques au quotidien. Il décrit comment on s'assure que les utilisateurs/clients ont accès aux services fournis. Il correspond en grande partie à l'activité d'assistance aux utilisateurs, à la gestion des incidents, et à la gestion des changements et mises en production.

Question n°9 :

Créer ces trois documents a pour but de mettre en place le processus de “gestion des niveaux de services” et d’afficher clairement les services fournis et le niveau de service offert.

Question n°10 :

Les catalogues ont été décrits sous forme de 3 catégories car les catalogues nous permettent d’afficher clairement les services fournis et servent de base à la mise en place d’un accord écrit entre les équipes informatiques.

Question n°11:

Au vu de ce qui est décrit dans ces 3 documents, l’outil qui est cité pour la gestion des tickets d’incident est “ Help Desk ”.

Question n°12:

Le service informatique doit rendre compte à la gouvernance de l’institut de :

- 1/ Il est indispensable d’avoir le même niveau de service de portrait. En fonction de la capacité humaine et budgétaire, nous avons donc élaboré des catalogues de services différents selon le contexte des unités de recherches.
- 2/ Pour faciliter la compréhension et la diversité de nos actions aux utilisateurs et la direction, nous avons séparé les services fournis en trois grandes catégories.

Question n°13:

Les documents que l’institut s’engage à fournir sont :

- Fournir un catalogue de service, couvrant au plus près les besoins des utilisateurs, et de le réévaluer régulièrement.
- Étudier toute demande de nouveaux services, enrichir le catalogue de services après étude de la capacité.
- Assurer une gestion des incidents et une disponibilité adaptée en réduisant les périodes d’indisponibilité
- Fournir des documents et outils de pilotage à la gouvernance de Pythéas (rapports d’activités, temps d’indisponibilité, gestion de budget d’investissement et de fonctionnement, etc....)
- Assurer une documentation technique décrivant précisément l’utilisation des moyens informatiques.