

La gestion des incidents

Qu'est-ce qu'un incident ?

- service **arrêté** ;
- ou une qualité du service **diminuée**.

La gestion des incidents

Qu'est-ce qu'un incident ?

- Exemples d'incidents :
 - ma souris ne fonctionne plus ;
 - une application métier se bloque ;
 - je n'arrive plus à accéder à mes documents sur le serveur distant ;
 - une transaction sur un serveur distant qui dure en moyenne 2 à 3 secondes ne donne pas de réponse au bout de 10 secondes ;

La gestion des incidents

- Détection d'un incident
 - un **utilisateur** contacte le **Centre de services** (numéro spécifique),
 - Une information est émise par un **outil de supervision**

La gestion des incidents

Objectifs de la gestion des incidents

- **restaurer** le fonctionnement normal du service
- le plus **vite** possible,
- souvent par un **contournement**,
- afin de **minimiser l'impact** de l'incident
- éventuellement avec une dégradation de la qualité du service (moins de performances, fonctionnalités limitées, etc.).

La gestion des incidents

- Incident **récurrent**
 - qualifié comme un **problème**.
 - **traiter** la cause de l'incident
 - pour que celui-ci ne **se reproduise plus**.

La gestion des incidents

Centre de services

- point de contact unique (**SPOC** : Single Point of Contact)
- entre les utilisateurs et les services informatiques
- **Prend en charge** les demandes et incidents
- **Traite** les demandes et les incidents
- **Informe** les utilisateurs
- **Coordonne** les équipes support
- Produit des *métriques*

La gestion des incidents

Contrat de services (ITIL)

- Le client (donneur d'ordre)
- doit trouver un **accord** auprès du prestataire informatique (interne ou externe)
- sur la solution mise en œuvre et son coût.
- → Cet engagement réciproque est formalisé dans un **contrat de services**.

La gestion des incidents

Contrat de services (ITIL)

- accord sur le service proposé,
- accord sur les **niveaux de services** associés
- accord sur le coût de la solution.
- **engagement de résultats** sur des objectifs à atteindre pour un ou plusieurs services.

La gestion des incidents

Contrat de services (ITIL)

Le SLA précise

- les **droits et les devoirs** de chaque partie,
- les responsabilités de chacun pour une période donnée.
- A l'échéance du contrat, celui-ci est renégocié..

La gestion des incidents

- Contrat de services (ITIL)

Contenu du contrat de services

- Voir document

La gestion des incidents

Définition des états d'un service

- service **nominal** s'il fonctionne comme il a été conçu et architecturé.
- service **normal** (ou **standard**) s'il fonctionne en conformité avec l'accord de niveaux de services (SLA).
- service **dégradé** s'il fonctionne avec un niveau de qualité en dessous de ce qui est mentionné dans l'**accord de niveaux de services (SLA)**.

La gestion des incidents

Définition des états d'un service

- service **arrêté** ne fonctionne plus.

Définition ITIL d'un incident :

- Quand un service passe de l'état **nominal** ou normal à l'état **dégradé ou arrêté**.

La gestion des incidents

Codification des incidents

- déterminer la **priorité**
 - En fonction de l'impact
 - Et de l'urgence :

La gestion des incidents

Codification des incidents

- **Impact** → effet de l'incident sur l'utilisation du service
 - Exemple : perte d'exploitation (serveurs indisponible) et nombre d'utilisateurs qui ne peuvent plus travailler
- notation 1 à 3 ou de 1 à 5
- 1 : Élevé ; 3 ou 5 : Faible

La gestion des incidents

Codification des incidents

Urgence → temps nécessaire pour rétablir le service avant que les effets de l'incident ne se fassent sentir.

–Exemple : non disponibilité de l'application de gestion de la paie ; importance différente en début de mois ou en fin de mois quand il faut établir les bulletins de paie.

La gestion des incidents

Codification des incidents

- Déterminer la priorité de l'incident
- Prendre en compte impact et urgence

Impact / Urgence	1	2	3
1	P1	P2	P2
2	P2	P2	P3
3	P3	P3	P3

Un niveau de priorité (P1, P2, P3) = délai de rétablissement ; P1 = 2h, P2 = 8h, P3 = 24h.

La gestion des incidents

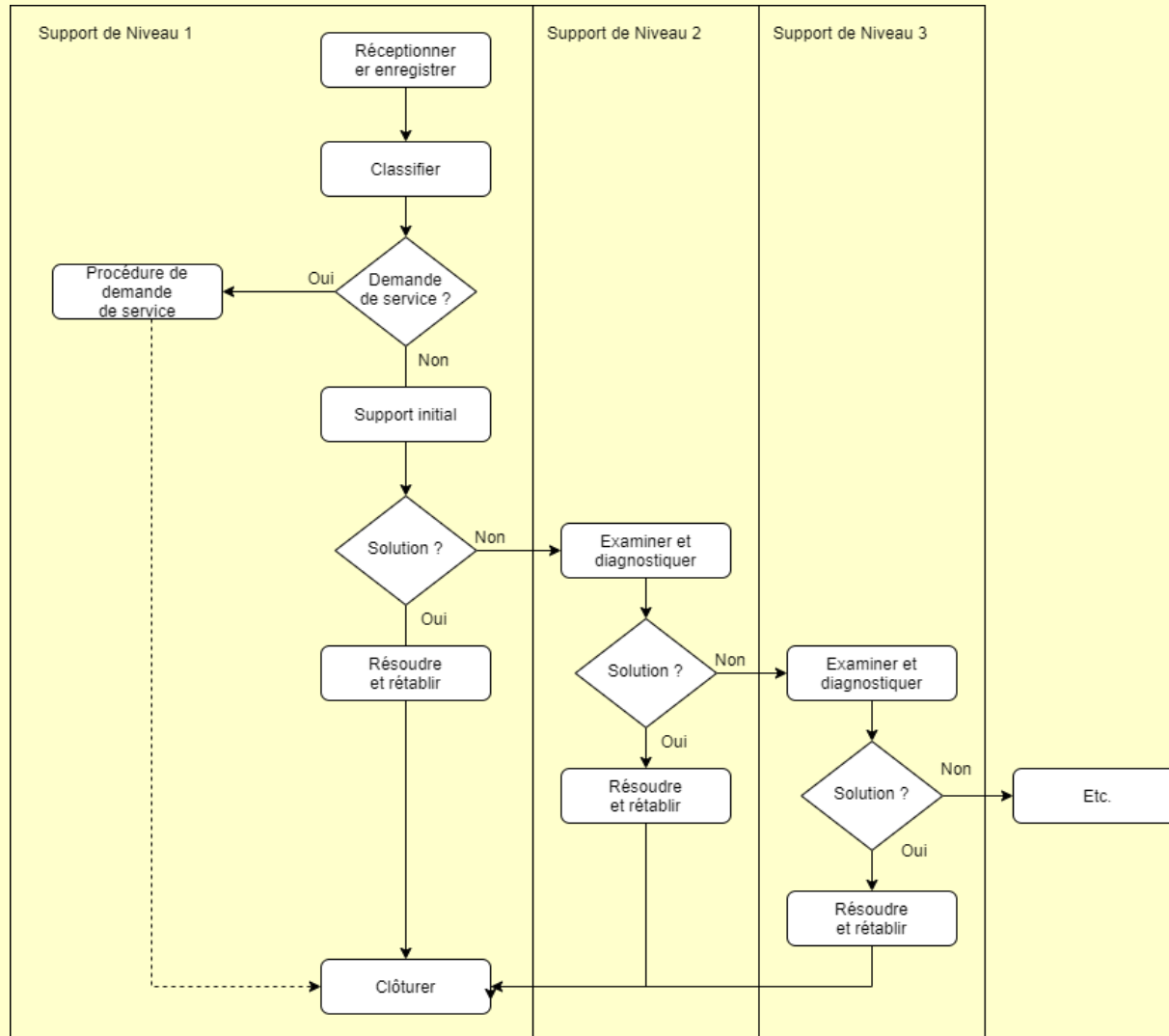
Incident **majeur**

- impact très important sur l'activité métier
- hors grille de codification
- traités différemment → procédure de "crise".

La gestion des incidents

- Processus de gestion des incidents

La gestion des incidents



La gestion des incidents

Processus de gestion des incidents

- **Détection** de l'incident
 - l'utilisateur ou le personnel chargé de l'exploitation.
 - **Enregistrement** :
 - à chaque incident ouverture d'un **ticket d'incident**
- informations administratives (date et heure, nom de la personne qui a détecté l'incident, lieu, numéro de contrat si nécessaire...).

La gestion des incidents

Processus de gestion des incidents

- **Classification :**
 - Catégoriser l'incident.

La gestion des incidents

Processus de gestion des incidents

- **Codification :**
 - Attribuer une priorité (SLA)
 - Responsabilité du centre de services
- **Diagnostic initial**
 - recherche dans les bases de connaissance d'une situation identique.

La gestion des incidents

Processus de gestion des incidents

- **Tentative de résolution :**
 - niveau 1 du support
 - Résolution par le centre de service
- Niveau 2 du support
 - Non résolution par le niveau 1
 - Transfert vers le niveau d'escalade supérieur,
- Niveau 3 du support.
 - Non résolution par le niveau 2

La gestion des incidents

Processus de gestion des incidents

- **Clôture :**
 - Fermeture du ticket d'incident
 - Incident résolu
 - Avec l'accord de l'utilisateur concerné,
 - Mesure de la satisfaction de l'utilisateur.

La gestion des incidents

Processus de gestion des incidents

- **Important** :
- **Tous** les incidents doivent être tracés.
- Détection d'un incident le **plus tôt possible**.
- **Sensibiliser** l'utilisateur qui doit informer le plus rapidement possible le centre de service dès qu'il constate une situation anormale.
- **outils de surveillance** (remontée automatique d'alertes).

La gestion des incidents

ITIL

(Information Technology Infrastructure Library)

- collection de bonnes pratiques pour un management efficace du Système d'Information
- structuré en processus
- centré sur le client
- Dernière version ITIL V4 :
- intègre les nouvelles pratiques agiles et devops.