Inventaire et gestion des configurations

- Pourquoi gérer un parc informatique ?
  - Diversité des matériels et des logiciels
    - téléphones, portables, pc, imprimantes, éléments d'interconnexions, etc.)
    - Anciens et récents
    - Logiciels, systèmes d'exploitation variés (Linux, Windows, Mac OS, etc.) ;
    - applications dans différentes versions ;
    - niveaux de sécurité disparates.

Inventaire et gestion des configurations

- Pourquoi gérer un parc informatique ?
  - exigences de performance et de réactivité
  - → processus global, complet et indispensable.

Inventaire et gestion des configurations

- Les bonnes pratiques
  - s’appuyer sur les meilleures pratiques du marché ;
  - Pratiques qui ont fait leurs preuves ;
  - Recherche de l'efficacité des services informatiques :
    - évaluation permanente ;
    - capacités à répondre aux besoins des clients dans des délais et avec des coûts qui sont contractualisés.

Inventaire et gestion des configurations

- Les bonnes pratiques
  - concilier la maîtrise des coûts ;
  - avec une qualité de service qui a été négociée et jugée satisfaisante par le client ;
  - pour l'informatique interne et les fournisseurs de services (SSII, infogérants, mainteneurs, éditeurs, etc.).

Inventaire et gestion des configurations

- Les bonnes pratiques
  - référentiels publics qui préconisent des bonnes pratiques ;
  - la démarche ITIL est le référentiel le plus utilisé ;
  - Les DSI (Direction des Systèmes d'Information) adopte ce référentiel commun de bonnes pratiques pour leurs processus métier.
- ITIL : Information Technology Infrastructure Library - Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information –

www.itilfrance.com

Inventaire et gestion des configurations

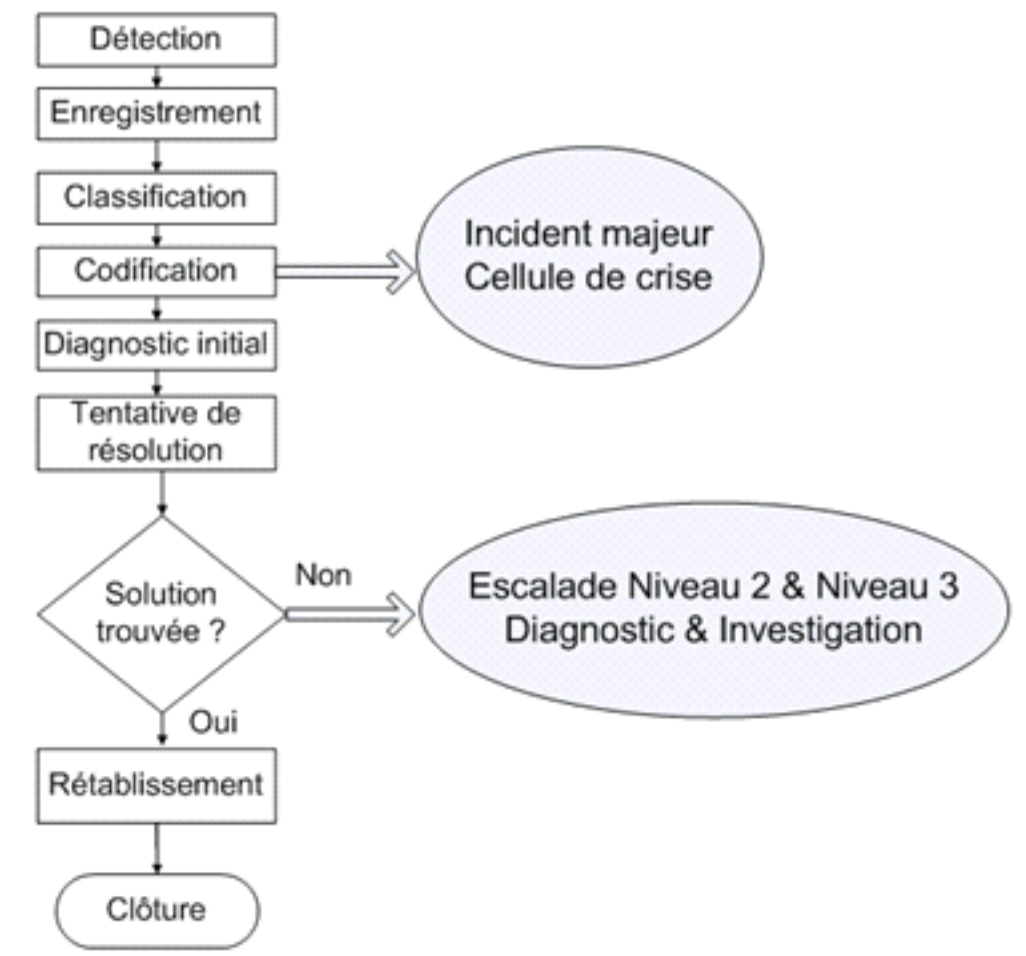
- Définition ITIL d'un incident :
  - Quand un service passe de l'état **nominal** ou normal à l'état **dégradé ou arrêté**.
- A chaque incident :
  - ouverture d'un ticket d'incident ;
  - l'incident est classé et priorisé ;
  - l'incident résolu est clôturé avec l'accord de l'utilisateur concerné, en essayant de mesurer son degré de satisfaction.

Inventaire et gestion des configurations

- Définition ITIL d'un incident :
  - Tous les incidents doivent être tracés.
  - Détection d’un incident le plus tôt possible

- La procédure d'escalade
  - support de niveau 1 dans le centre de services.
  - Si non résolution escalade au niveau 2
  - Etc jusqu’à, si nécessaire, le constructeur ou l’éditeur

Inventaire et gestion des configurations



Inventaire et gestion des configurations

- La gestion de parc
  - inventaire du parcs éléments
  - suivi et évolution du parc
    - Gestion de l'emplacement du matériel ;
    - Gestion des partenaires (fabricants, fournisseurs, transporteurs, prestataires...) et des contacts associés ;
    - Gestion des contrats (prêt, location, leasing, assurance, maintenance et prestation) ;
    - Etc.

Inventaire et gestion des configurations

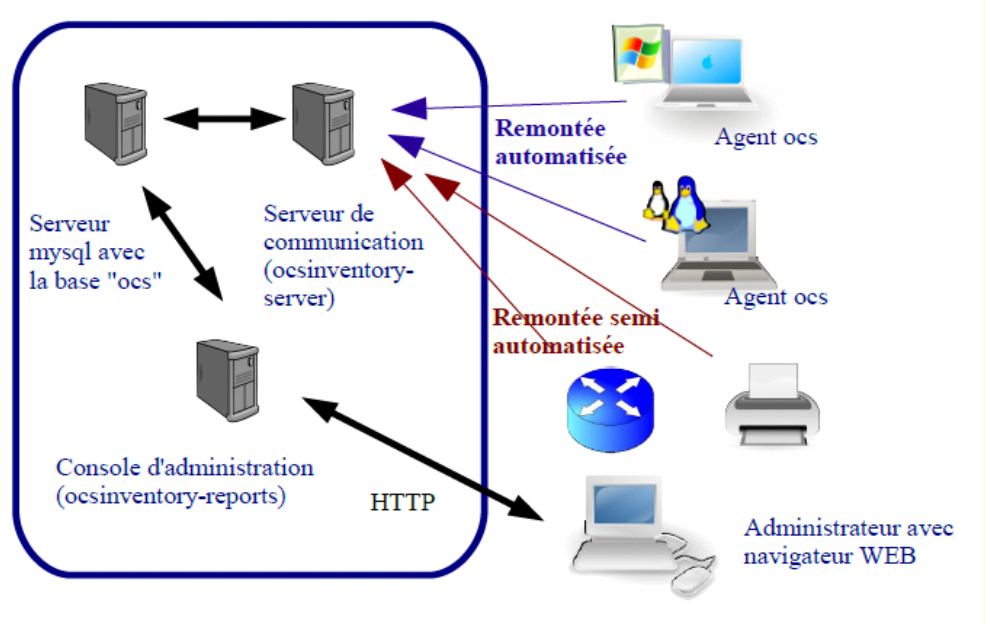
- La gestion de parc
  - inclut une gestion des configurations
  - inclut l'assistance aux utilisateurs
  - → appliquer les recommandations ITIL.

OCSInventory-NG (Open Computer and Software Inventory Next Generation) outil de collecte automatisée d'éléments d'un parc informatique

GLPI (gestion Libre de Parc Informatique) qui va nous permettre de gérer le parc informatique.

Inventaire et gestion des configurations

- **OCSInventory-NG**
  - automatiser l'inventaire des PC
  - télédistribuer des fichiers



Inventaire et gestion des configurations

- **GLPI**
  - Utiliser les données d'inventaire d'OCS (plugin)
  - classer et hiérarchiser les éléments inventoriés (entité, lieu)
  - gestion des demandes d'assistance (Helpdesk)
  - Déléguer les tâches d'administration