

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 ;

- mon imprimante n'a plus de toner.

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

- **ITIL**

- (Information Technology Infrastructure Library)**

- collection de bonnes pratiques pour un management efficace du Système d'Information

- structuré en processus

- centré sur le client

La gestion des incidents

- **ITIL**

Le processus Service support

- Service Desk
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production
- Gestion des configurations

La gestion des incidents

- Contrat de services (**ITIL**)
 - La gestion des incidents doit être **contractualisée** :
- Définition et gestion des **niveaux de services**.
 - Cycle de vie du service :
 - expression du besoin,
 - solution mise en œuvre,
 - **exploitation et support.**

La gestion des incidents

- Contrat de services (ITIL)
 - Le client (donneur d'ordre)
- doit trouver un **accord** auprès du prestataire informatique
- 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)
 - **SLA** (Service Level Agreement),
 - lie le client et le fournisseur des services informatiques (interne ou externe)
 - C'est :
 - 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 ^{BTS SIO SISR1} 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
- description du service en termes de fonctionnalités.
- **taux de disponibilité** sur une période donnée avec la durée maximale d'indisponibilité.
- modalités de **support** et en particulier les heures d'ouverture du centre de services.
- coûts associés à la production du service.
- **indicateurs pour vérifier les engagements**

La gestion des incidents

- Contrat de services (ITIL)
 - Contenu du contrat de services
- Les modalités de production des tableaux de bord (fréquence, communication)
- Les **pénalités** pour non-respect des engagements de la part du fournisseur du service. Si le prestataire est un service informatique interne, il n'y a pas nécessairement de pénalités.
- La durée du contrat.

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** :
 - notation 1 à 3 ou de 1 à 5
- 1 : Élevé ; 3 ou 5 : Faible)

La gestion des incidents

- Codification des incidents

- Impact ou urgence :

- Impact** → effet de l'incident sur l'utilisation du service

- Exemple : perte d'exploitation (serveurs indisponible), ou le nombre d'utilisateurs qui ne peuvent pas travailler, etc.

La gestion des incidents

- Codification des incidents

- Impact ou urgence :

- 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
• À un niveau de priorité (P1, P2, P3)	P1	P2, P3	P3

- on affecte un délai de rétablissement
 - Exemple : P1 = 2h, P2 = 8h, P3 = 24h.

BTS SIO SISRI

- A préciser dans le SLA avant la mise en exploitation

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

- Objectifs de la gestion des incidents
 - Conformément à l'accord de niveaux de services associé (SLA)
 - **Rétablir** le service dans un état normal
- remettre en marche le service
- état normal ou standard
- Par forcément trouver la solution
 - > processus de gestion des problèmes pour trouver une réponse durable.

La gestion des incidents

- Objectifs de la gestion des incidents
 - **Minimiser** l'impact sur l'activité métier
- Remettre le service ou une partie du service en état de fonctionnement,
- Peut être un fonctionnement en mode dégradé
 - moindre performances,
 - fonctionnalités limitées,
 - etc.

La gestion des incidents

- Processus de 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 :**

- Modèles, types d'incidents,

- le centre de service catégorise l'incident selon leur type prédéfini.

- Détermination des ressources à mobiliser

- série d'étapes, questions hiérarchisées

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

- ajout de toutes informations utiles (temps d'indisponibilité, actions effectuées pour rétablir le service, nom du ou des intervenants, etc.).

- 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

- Processus de gestion des incidents

La gestion des incidents

- Processus de gestion des incidents
 - La procédure d'escalade
- Au niveau du centre de service,
 - Activée en fonction de la complexité de l'événement.
 - Premier niveau → centre de services
 - Diagnostic et apport d'une solution.

La gestion des incidents

- Processus de gestion des incidents
 - Niveau 2
- Incident non résolu,
- Escalade → transmission au niveau 2
 - expertises plus pointues.
 - situé dans un autre service informatique
 - Situé chez un prestataire informatique spécialisé (système, réseau, développement).

La gestion des incidents

- Processus de gestion des incidents
 - Autres niveaux d'escalade
- si nécessaires
- jusqu'à la résolution de l'incident.
- le plus haut niveau d'escalade
 - constructeur ou l'éditeur.

La gestion des incidents

- Processus de gestion des incidents