

SISR3 – Exploitation des services

- Service
 - mis en œuvre logicielle ou matérielle,
 - résultat d'une action qui répond à un besoin,
 - perçu par l'utilisateur (# d'un processus serveur)
 - proche de la notion d'application (VoIP, messagerie, service web, accès Internet).
- Exploitation des services :
 - Gestion de la **qualité** de service
 - Assurer la **continuité** et la **sécurité** d'un service.

SISR3 – Exploitation des services

- Objets d'étude :
 - Serveurs, Services, et Infrastructures réseaux.
- Actions à réaliser :
 - Exploitation, Administration, Supervision.
- Articulation SISR3, SISR4 et SISR5
 - SISR3 (service) → front office
 - SISR4 (système) → back office
 - SISR5 (réseau) → back office

SISR3 – Exploitation des services

- Savoir-faire :
 - Caractériser les éléments permettant la qualité, la continuité et la sécurité d'un service
 - Installer et configurer les éléments nécessaires à la qualité et à la continuité du service
 - Sécuriser un service
 - Administrer un service

SISR3 – Exploitation des services

- Savoir-faire :
 - Contrôler et améliorer les performances d'un service
 - Analyser le contenu des fichiers d'activité, d'audit et les indicateurs de métrologie
 - Assurer la mise à jour d'un service
 - Valider et documenter la qualité, la continuité et la sécurité d'un service

SISR3 – Exploitation des services

- Savoirs associés :
 - Qualité, continuité et sécurité de service, méthodes, technologies, techniques normes et standards associés
 - Contrat de service
 - Plan de secours informatique

SISR3 – Exploitation des services

- Démarche :
 - Mettre en production (approfondissement de l'architecture d'un service)
 - Exploiter (qualité, tolérance aux pannes, optimisation, sécurisation)
 - Gérer les incidents et les problèmes (procédures de reprise, fonctionnement en mode dégradé, migration, faille de sécurité)
 - Passer d'un service installé sans enjeu professionnel à un service installé dans un cadre professionnel exigeant

SISR3 – Exploitation des services

- Démarche : choix de plusieurs services comme supports des cours
 - Environnement utilisateur (Active Directory)
 - Service DHCP, Web
 - Téléphonie IP
- Choix de plusieurs outils :
 - GPO, Python, Powershell
- Choix de solutions de supervision et de haute disponibilité

SISR3 – Exploitation des services

- Environnements Windows & Linux
- Environnements réels et virtuels

SISR3 – Exploitation des services

- Cours et TD
- Rendre compte d'une activité (comptes-rendus, documentations)
- Evaluations + 1 projet