

# Guide des Bonnes Pratiques (GBP) pour les Administrateurs Systèmes et Réseaux (ASR)

# Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : les rédacteurs

- Olivier Brand-Foissac
- Laurette Chardon
- Marie David
- Maurice Libes
- Gilles Réquilé
- Alain Rivet

# GBP : Pourquoi ce guide ?

- Politique de démarche qualité
- Les contraintes tutélares et juridiques.
- La gestion du temps
- Proche de la pratique quotidienne

# Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : PLAN

- Partie 1 : BP dans la fourniture de services
  - Présentation ITIL et ISO 20000 et transposition dans les unités de recherche.
  - La documentation
  - Sécurité
  - Juridique
- Partie 2 : BP profil personnel et relationnel
  - Gestion du temps
  - Circuits de communication de l'ASR
  - Les compétences

# Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : PLAN

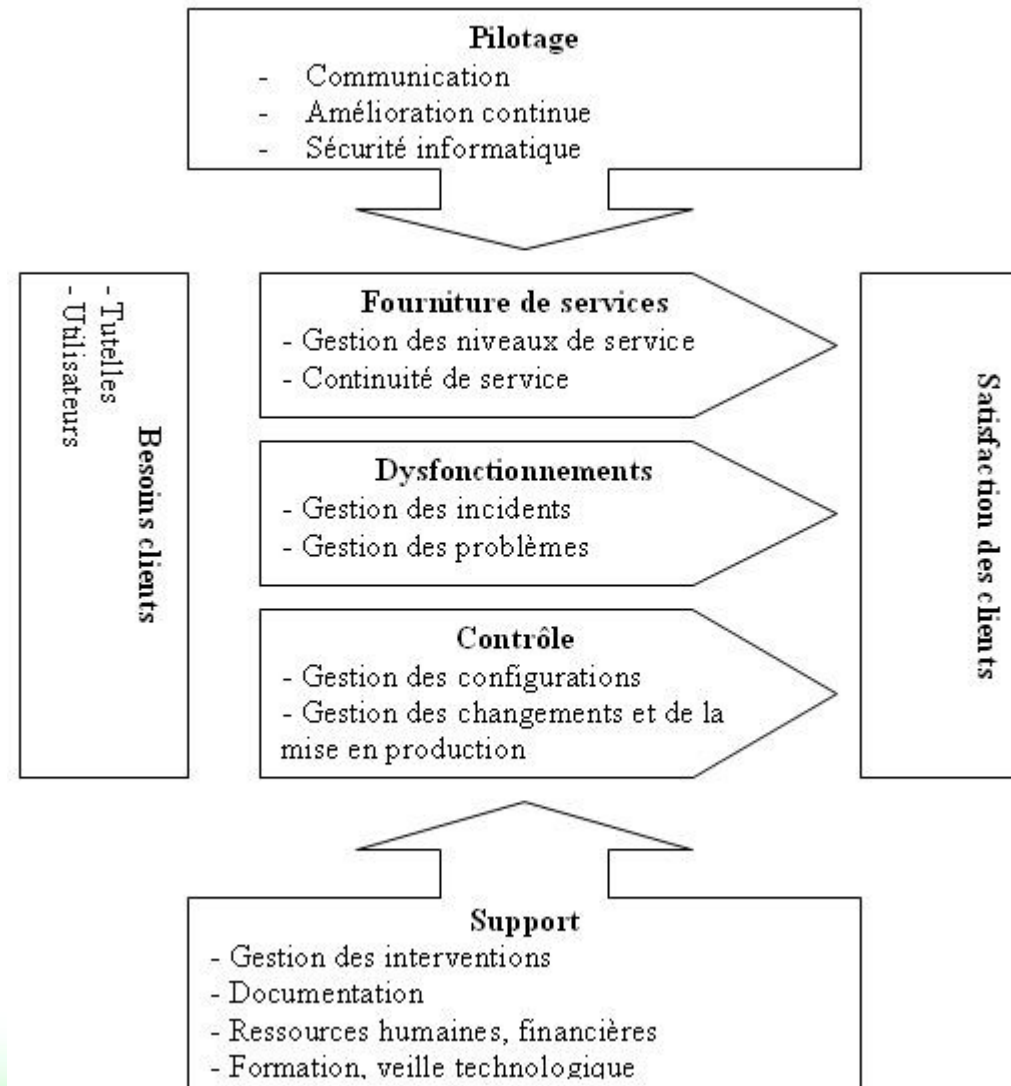
- **Partie 1 : BP dans la fourniture de services**
  - Présentation ITIL et ISO 20000 et transposition dans les unités de recherche.
  - La documentation
  - Sécurité
  - Juridique
- **Partie 2 : BP profil personnel et relationnel**
  - Gestion du temps
  - Circuits de communication de l'ASR
  - Les compétences

# Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : Fourniture de services 1/9

- Définir le périmètre : le matériel (commutateurs, serveurs, bornes wifi, imprimantes ...) , les services (DNS, messagerie, passerelle, serveurs Active Directory , serveurs de calcul, ...)
- Identifier les éléments indispensables pour l'activité vitale du laboratoire ?



# Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : Fourniture de services (2/9)



# BP dans la fourniture de service (3 / 9)

- **Gestion des configurations** : recenser l'ensemble des informations (CMDB) nécessaires au bon fonctionnement des composants du périmètre
  - Fiches d'exploitation
  - Niveau de granularité



# BP dans la fourniture de service (4/9)

- **Gestion des niveaux de service** : maintenir et améliorer progressivement la qualité des services rendus par l'ASR pour assurer les activités de l'unité
  - Vital
  - Important
  - Normal
- En déduire le niveau de service minimal en fonction du périmètre
- **Gestion de la continuité de service**

# BP dans la fourniture de services (5 / 9)

- **Gestion des dysfonctionnements** : les résoudre, minimiser leurs répercussions et prévenir leur réapparition
  - incidents
  - problèmes

# BP dans la fourniture de services (6 / 9)

- **Gestion des changements et de la mise en production** : faire évoluer le SI de façon structurée sans commettre d'erreurs :
  - Connaissance précise des modifications apportées
  - Solution « de repli »
  - Tests

# BP dans la fourniture de service (7 / 9)

- La documentation :
  - Celle pour les ASR :
    - Résultat de la gestion des configurations : document de synthèse, fiche d'exploitation.
  - Celle pour les utilisateurs :
    - Livret d'accueil
    - Mode d'emploi de paramétrage de la messagerie, liste de diffusion

# BP dans la fourniture de service (8 / 9)

- La sécurité (PSSI CNRS) :
  - Connaître le CRSSI et le CSSI de son laboratoire
  - Charte
  - Définir le niveau de disponibilité, de confidentialité et d'intégrité des données
  - Maintenir la sécurité



# BP dans la fourniture de service (9 / 9)

- L'aspect juridique :
  - Informer
    - Alertes, Mise en garde ou Conseil
    - Mail, Affichage
  - Contrôler
    - Remontées d'information
    - Les logs
    - Confidentialité
  - Agir
    - Exécuter les correctifs
    - Assurer la continuité de service

# Guide des Bonnes Pratiques (GBP) des ASR : PLAN

- Partie 1 : BP dans la fourniture de services
  - Présentation ITIL et ISO 20000 et transposition dans les unités de recherche.
  - La documentation
  - Sécurité
  - Juridique
- Partie 2 : BP profil personnel et relationnel
  - Gestion du temps
  - Circuits de communication de l'ASR
  - Les compétences

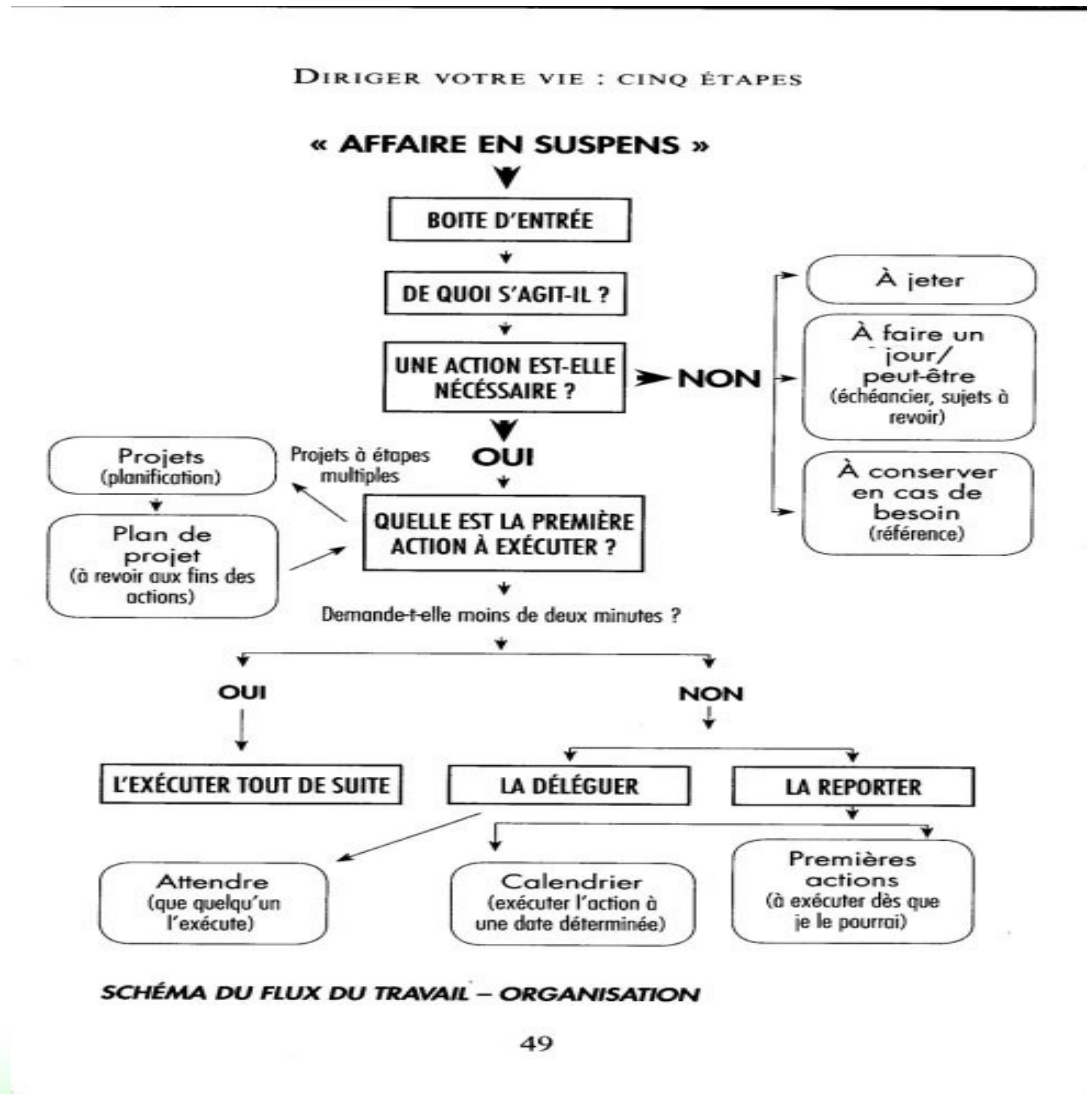
# BP : profil personnel et relationnel

- Gestion du temps :
- Admin'sys, gérer son temps, Thomas Limoncelli
  - Libérer son cerveau
  - Technique du cycle : agenda, liste de taches quotidiennes et une liste d'objectifs à long terme.

# BP : profil personnel et relationnel

- La méthode GTD (La méthode « Getting Thing Done » de David Allen)
  - Le stress naît d'une mauvaise gestion des engagements pris ou acceptés
  - C'est rarement le manque de temps qui empêche l'avancement d'un projet mais la non-définition de son déroulement
  - S'organiser avec des projets flous ou en suspens : ça ne marche pas !

# BP : profil personnel et relationnel : la méthode GTD





# BP : Profil personnel et relationnel

- La communication de l'ASR avec ses partenaires :
  - Vers la direction et le laboratoire :
    - Commission informatique
    - Livret d'accueil
    - Compte rendu d'activité annuel

# BP : Profil personnel et relationnel

- La communication de l'ASR avec ses partenaires :
  - Au quotidien vers les utilisateurs :
    - Système de suivi de demandes
    - Un intranet
    - Relation « 1 vers n »
    - Relation « 1 vers 1 »

# BP au niveau des compétences

- L'auto-formation
- La formation continue
- La veille technologique
- Les relations métier

# BP : en cours de rédaction

- Conclusion
- Le questionnaire
- Les annexes « proches de la pratique quotidienne »

Rendez-vous aux JRES 2009 pour le document final :)