



ID de Contribution: 13

Type: Non spécifié

Utilisation de ITIL et ISO20000 dans la construction d'un service informatique mutualisé d'un Observatoire des Sciences de l'Univers

jeudi 13 octobre 2011 18:00 (1h 30m)

Dans le contexte complexe d'une fusion de laboratoires et d'une mutualisation de leurs services informatiques, l'apport du standard ITIL et des préconisations de la norme de qualité en fourniture de service ISO20000 constitue un élément incontournable de réussite pour structurer les équipes informatiques autour d'une mission, d'une gestion et d'un fonctionnement communs quels que soient les sites et les unités concernées. Son application permet également d'afficher les services fournis aux différentes unités de recherche. Les documents élaborés au cours de cette démarche, et les vertus qu'ils pourraient avoir dans un contexte équivalent, seront présentés :

- des "catalogues de services" qui présentent et décrivent exhaustivement les services fournis aux unités
- un "contrat de service" qui permet d'adapter un niveau de service aux besoins des utilisateurs (taux de disponibilité, temps de réponse en cas d'incident, ...)
- un plan de gestion de service présentant les processus qui gouvernent le fonctionnement du service. Ce plan indique comment l'Institut gère son service informatique

Ces différents documents nous ont permis :

- d'avoir un processus d'organisation affiché clairement et de fournir un document de communication et de pilotage auprès des directeurs d'unités et de la gouvernance de l'institut
- d'afficher et rendre plus lisibles les services que l'on peut fournir pour chaque site et unités de recherche
- d'afficher le niveau de qualité de service
- de mettre en place quelques processus de base que préconise la norme (helpdesk, gestion des incidents, gestion de la continuité de service, etc.)

Orateur: LIBES, Maurice (CNRS)